



ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
: กรณีศึกษากลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์

The Factors Having Influence on Consultant Company Choosing for Implement ISO 9000
Quality System : Case Study of Electronic Company Group

โดย
นายวันชัย จิรพฤษภิญโญ
รหัสประจำตัว 40066601

เสนอ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บริหารธุรกิจ)
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2542

เลขหน้.....
เลขทะเบียน.....35747
วัน, เดือน, ปี 19 ส.ย. 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	:	ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์
นักศึกษา	:	นายวันชัย จิรพฤกษ์ภิญโญ
ระดับการศึกษา	:	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	:	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	:	ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา

ในปัจจุบันนี้ การแข่งขันกันทางกลุ่มธุรกิจมีเพิ่มขึ้นทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นองค์กรธุรกิจต่าง ๆ จึงมีการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการ เพื่อส่งเสริมศักยภาพด้านการแข่งขันธุรกิจ ด้านการค้าต่างประเทศ การปรับปรุงมาตรฐานการผลิต การจัดการบริหารระบบคุณภาพ ซึ่งมาตรการที่องค์กรนำมาใช้คือ การจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่องค์กรสากลว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) ได้กำหนดขึ้นในปี พ.ศ.2530 แต่เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่องค์กรยังไม่มีความเข้าใจอย่างชัดเจนถูกต้อง จึงเกิดธุรกิจที่ปรึกษาในการช่วยเหลือการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นจำนวนมาก ดังนั้นจึงมีความต้องการศึกษาวัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 การเลือกใช้บริการที่ปรึกษาและประโยชน์ที่ได้รับ โดยเลือกกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์เป็นกรณีศึกษา ด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 จำนวน 143 บริษัท

จากการศึกษาพบว่า องค์กรส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานประมาณ 16 – 300 คน มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจประมาณ 6-10 ปี มีสัดส่วนผู้ร่วมทุนชาวต่างชาติน้อยกว่าร้อยละ 25 มีสัดส่วนการส่งออกต่างประเทศน้อยกว่าร้อยละ 25 องค์กรมีวัตถุประสงค์การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัญหาที่องค์กรต้องการให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยในการปรับปรุงคือ ด้านระบบการทำงาน ลำดับงาน การแบ่งแยกความรับผิดชอบ มีการเลือกใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาร้อยละ 70.9 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองทั้งหมด โดยองค์กรเลือกใช้ที่ปรึกษาภายนอกเนื่องจากเพื่อสร้างความมั่นใจและความถูกต้องในการจัดทำระบบ ISO 9000 ปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการเลือกบริษัทที่ปรึกษาคือ ประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกของที่ปรึกษา และข้อกำหนดที่ต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือมากที่สุดคือ ข้อกำหนดเรื่องระบบคุณภาพ ที่ปรึกษาช่วยเหลือในการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาติให้นำไปเผยแพร่บนสื่อสาธารณะไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดทำระบบได้มากและได้รับประโยชน์จากการช่วยเหลือในการจัดทำระบบเอกสารตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 การใช้บริการต่อหลังจบโครงการที่ปรึกษา ISO 9000 คือ การจัดทำระบบคุณภาพอื่น ๆ เช่น ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ระบบคุณภาพ QS 9000 และองค์กรได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านการสรรหาบุคลากรที่มาเป็นที่ปรึกษาต้องมีความรู้ความสามารถที่แท้จริงและมีการรักษาความลับขององค์กร

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะคือ บุคลากรที่ทำหน้าที่ที่ปรึกษาต้องมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นผู้รับผิดชอบและช่วยเหลือลูกค้าในการจัดระบบงาน ให้ชัดเจนมากขึ้น การสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ การรักษาความลับลูกค้า และสิ่งที่ควรศึกษาต่อคือ การเตรียมความพร้อมขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในปี ค.ศ. 2000



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ABSTRACT

Title : The Factors Having Influence on Consultant Company
Choosing for Implement ISO 9000 Quality System
: Case Study of Electronic Company Group

Student : Mr. Wanchai Jirapruengkinyo

Level of Study : Master of Business Administration

Major : Business Administration

Advisor : Assistant Processor Apisit Kaewcha

Nowadays, Business competitions increase both of local and world market. Then, a lot of business firms must improve their products and services in order to promote competitive potentials, to trade in world market, to improve production standard and to manage quality controlled system. Business organizations use measures of standard quality system, ISO 9000, established by international standard organization (ISO) in 1987. However, ISO 9000 were not understood clearly by business. Thus, there are consultant organizations to support or to response how to deal the standard of quality system. These businesses occur very much. For this reason, this study intends to find out the aims of ISO 9000 consultant organizations. Also, what the factors to determine consultant 's services and what the benefits are. The study concentrates on electronic firms to be the case studies by distributing questionnaires to 143 firms.

The study find out that most of electronic firms each had an officer about 16 -300 persons, the business was going 6-10 years, less than 25 % were foreigner shareholder and less than 25% exported. Their investments in ISO 9000 aimed to increase the efficiency of administration. In addition, they needed ISO 9000 to improve cooperation in their work process. 70.9 % of quality system certified company called consultancy service. Business firms choose outside consultant firms because they ensured the performance and corrective of ISO 9000 system Implementation. Furthermore, the vital factors of consultants; to be selected were their background, credibility and consultant 's characteristics. The

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

requirement of quality system would be the main point which business firms need helps mostly. The consultants enabled to help electronic firms mostly to get a lot of benefits from ISO 9000 document system. After finished project of consultant firms, the electronic firms were the deal of the other quality systems standard such as environment standard: ISO 14000 quality systems: QS 9000, Moreover, the consultants advised electronic firms should find consultant who have true performance, keep firms secret and be trusted.

The study also have some suggestions in that persons who work as consultants should have personality looks good, responsible, high performance, service mind, well knows in customer's need and keep customer's secret. Then the next study will be preparing for the new revision of ISO 9000 in year 2000.



กิตติกรรมประกาศ

กราบขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ให้ความรักและให้การศึกษแก่ข้าพเจ้า และขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษาผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา ตลอดจนอาจารย์ทุก ๆ ท่านของภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความรู้และคำแนะนำในการจัดทำการศึกษาอิสระ

ขอขอบคุณภรรยา พี่ น้อง เพื่อนร่วมงาน ที่ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และเพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโททุกท่าน ที่ช่วยแนะนำให้ความรู้ วิจารณ์ การจัดทำการศึกษาอิสระ และขอบคุณผู้ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่า ช่วยเหลือในการกรอกแบบสอบถามนี้ และผู้ประพันธ์เรียบเรียงเอกสารอ้างอิงในการจัดทำการศึกษาอิสระในครั้งนี้

วันชัย จิรพฤกษ์ภิญโญ
4 กุมภาพันธ์ 2543



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(1)
สารบัญ	(2)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(7)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	7
การเก็บรวบรวมข้อมูล	7
การวิเคราะห์ข้อมูล	7
สมมติฐานของการศึกษา	8
บทที่ 2 ธุรกิจที่ปรึกษา	9
ลักษณะของธุรกิจที่ปรึกษา	9
วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	9
วัตถุประสงค์ของการเลือกใช้ที่ปรึกษา	10
กลุ่มธุรกิจที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ	11
การเลือกที่ปรึกษา	12
การบริการของที่ปรึกษา	13
การดำเนินโครงการที่ปรึกษา	14
การตรวจสอบระบบเบื้องต้น	15
การฝึกอบรมหลักสูตรจิตสำนึกด้านคุณภาพ ISO 9000	15
การฝึกอบรมการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000	17

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทบทวนเอกสาร	19
การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ	20
การฝึกอบรมการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน	21
การตรวจสอบระบบก่อนขอการรับรอง	23
การคัดเลือกหน่วยงานที่ให้การรับรอง	25
การขอการรับรองจากหน่วยงานรับรอง	25

บทที่ 3 ผลการศึกษา 27

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	27
จำนวนพนักงาน	27
จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	27
จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน	29
จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการส่งออก	29
วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	30
วัตถุประสงค์การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	30
ปัญหาที่ระบบ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้ในการทำงาน	31
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทที่ปรึกษา	32
การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	32
วัตถุประสงค์ขององค์กรในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษา	32
ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา	33
ปัจจัยอื่น ๆ ที่ใช้ในการเลือกที่ปรึกษา	35
ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของข้อกำหนด ISO 9000	35
ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา	38
ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา	38
ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา	38
การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการ	38
ข้อเสนอแนะที่มีต่อบริษัทที่ปรึกษา	39
การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับปัจจัยที่มีผลต่อ	40
การเลือกบริษัทที่ปรึกษา	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
จำนวนพนักงาน	40
จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	42
สัดส่วนการร่วมทุน	42
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	46
สรุป	46
ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	46
วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	46
ปัญหาที่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุง	46
การเลือกให้บริการบริษัทที่ปรึกษา	47
วัตถุประสงค์ขององค์กรในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษา	47
ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา	47
ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของ	47
ข้อกำหนด ISO 9000	47
ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา	48
ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา	48
การให้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการ	48
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริษัทที่ปรึกษา	49
การให้ความสำคัญต่อปัจจัยการเลือกบริษัทที่ปรึกษา	49
ข้อเสนอแนะ	50
ด้านบริการ	50
ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ	50
ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษา	50
ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการให้บริการที่ปรึกษา	51
ด้านความช่วยเหลือของที่ปรึกษาที่มีต่อองค์กร	52
ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ	53
ด้านการให้บริการอื่นต่อ	53
ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษา	53
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม	หน้า
ภาคผนวก	55
ภาคผนวก ก	58
ภาคผนวก ข	59
ภาคผนวก ค	72
ภาคผนวก ง	76
ภาคผนวก จ	81
	83



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงาน	28
2	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	28
3	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน	29
4	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการส่งออก	29
5	วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	31
6	ปัญหาที่ระบบ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้ในการทำงาน	31
7	การใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาของกลุ่มตัวอย่าง	32
8	วัตถุประสงค์ขององค์กรในการใช้บริการที่ปรึกษาภายนอก	33
9	ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา	34
10	ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของข้อกำหนดของ ISO 9000	36
11	ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา	38
12	ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา	39
13	การใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาต่อ	39
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำแนกตามจำนวนพนักงาน	42
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำแนกตามจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	43
16	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน	45

สารบัญตารางผนวก

ตารางผนวกที่		หน้า
1	รายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ISO 9000	72
2	รายชื่อบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรม	76
3	เปรียบเทียบข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003	81



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลักษณะของกระบวนการ	16
2	ระดับของเอกสาร	18
3	การแก้ไขและป้องกัน	24
4	การขอการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันนี้ภาคธุรกิจ งานบริการและภาคอุตสาหกรรม ต่างมีการแข่งขันกันภายในกลุ่มธุรกิจกันอย่างสูง การแข่งขันนี้มีทั้งกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกันภายในประเทศและภาคต่างประเทศ กลุ่มธุรกิจภายในประเทศมีการแข่งขันกัน ด้านการค้า การบริการ คุณภาพสินค้าที่สร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า ภาคต่างประเทศนั้นพบว่า ปัจจุบันนี้มีการรวมตัวกันทางการค้าเป็นตลาดเดียวกันของกลุ่มต่างประเทศต่าง ๆ ซึ่งนอกจากเป็นการคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มประเทศแล้ว ยังเป็นการกีดกันทางการค้าของคู่แข่งต่างกลุ่มประเทศได้ด้วย วิธีการกีดกันทางการค้าอย่างหนึ่งที่มีการนำมาปฏิบัติ คือ การกำหนดมาตรฐานของกลุ่มตนให้แตกต่างกลุ่มอื่น จึงได้มีการรวมตัวของกลุ่มประเทศที่มีบทบาทต่อการค้าระหว่างประเทศขึ้นหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มประชาคมยุโรป (EC) กลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก (APEC) กลุ่มประเทศภายใต้ข้อตกลงเขตการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) นอกจากนี้ยังมีองค์กรสากลที่มีบทบาทต่อการค้าระหว่างประเทศ เช่น องค์กรการค้าโลก (WTO) กลุ่มประเทศภายใต้การตกลงว่าด้วยสิทธิการปกป้องอัตราภาษีศุลกากรระหว่างประเทศ (GATT) องค์กรสากลว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization ; ISO) ซึ่งองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีบทบาทในการกำหนดกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขึ้นเป็นมาตรฐาน

องค์กรสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศเป็นองค์กรสากลที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่าง ๆ กว่า 100 ประเทศ ทั่วโลก ได้มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ.2530 มาตรฐานนี้ระบุถึงข้อกำหนดของระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานของอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจการค้า การบริการ กลุ่มประชาคมยุโรปซึ่งเป็นตลาดที่ใหญ่ที่สุดในปัจจุบันนี้ ได้ใช้มาตรฐานนี้ในการนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมจากต่างประเทศ ประเทศต่าง ๆ ได้พยายามพัฒนาด้านอุตสาหกรรมภายในประเทศ โดยการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อส่งเสริมศักยภาพของการแข่งขันธุรกิจ จนเป็นที่ยอมรับกันทางระบบสากลว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่นานาประเทศยอมรับสำหรับประเทศไทยได้นำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประกาศใช้เป็นอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 เมื่อปี พ.ศ.2534 (บรรจง, 2540: 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งในภูมิภาคอาเซียนที่ประสบปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ภาคเอกชนและภาครัฐบาลได้พยายามกระตุ้นเศรษฐกิจโดยการส่งเสริมการส่งออก การปรับปรุงมาตรฐานสินค้าเพื่อเป็นที่ยอมรับของตลาดต่างประเทศ ซึ่งมาตรการที่สำคัญคือ การเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้บริษัทผู้ผลิตที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9000 นั้น สามารถส่งสินค้าที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับของกลุ่มประชาคมยุโรปและตลาดอื่น ๆ ทั่วโลก นอกจากนี้ด้านธุรกิจบริการหลายประเภทในประเทศไทย เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ธนาคาร หลายแห่งได้นำมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อปรับปรุงการทำงาน ส่งเสริมบริการ และเพื่อส่งเสริมการตลาด เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 นั้น มีข้อกำหนดต่าง ๆ ซึ่งผู้ประกอบการในประเทศไทยอาจยังไม่มีความเข้าใจหรือยังไม่สามารถแปลความในข้อกำหนดต่าง ๆ อย่างชัดเจนและถูกต้อง จึงมีความจำเป็นต้องใช้บริษัทที่ปรึกษาในการช่วยเหลือการจัดทำระบบ ISO 9000 เพื่อให้บริษัทได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ จากเหตุผลข้างต้น ธุรกิจบริษัทที่ให้คำปรึกษาและการฝึกอบรมด้านการจัดทำระบบ ISO 9000 จึงเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในปัจจุบันมากกว่า 50 บริษัทอย่างเป็นทางการ

ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 โดยการเลือกกรณีศึกษากลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ (กลุ่มบริษัทวิทยุหรือโทรทัศน์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม) เนื่องจากกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มากที่สุดจากกลุ่มอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ทั้งหมด โดยฐานข้อมูลจากสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม ซึ่งกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่มีการลงทุนทางด้านเครื่องจักรและเทคโนโลยีสูง ผลิตภัณฑ์ที่ได้จะมีมูลค่าทางการตลาดสูง จึงจำเป็นที่บริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์เหล่านั้นต้องมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของผลิตภัณฑ์ต่อลูกค้า และเพื่อให้สามารถแข่งขันด้านการส่งออกกับตลาดต่างประเทศได้ บริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์เหล่านั้นจึงได้นำมาตรฐาน ISO 9000 มาเป็นระบบการจัดการคุณภาพที่สำคัญขององค์กร ดังนั้นกลุ่มองค์กรเหล่านี้จึงถูกตั้งสมมติฐานว่ามีแนวโน้มการเลือกใช้บริการบริษัทที่ปรึกษามากกว่ากลุ่มองค์กรอื่น จึงมีความต้องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาของกรณีศึกษากลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นโอกาสที่บริษัทที่ปรึกษาสามารถทราบความต้องการขององค์กรลูกค้า เพื่อใช้พัฒนาบริษัทในการแข่งขันทางธุรกิจและสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาวัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทที่ปรึกษาขององค์กรในการเริ่มจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
3. เพื่อศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษาในการช่วยเหลือเพื่อจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกบริษัทที่ปรึกษาขององค์กรในการเริ่มจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
3. ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษาในการช่วยเหลือเพื่อจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยเลือกตัวอย่างจากประชากรของกลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แล้ว ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 143 บริษัทมาเป็นกรณีศึกษา โดยฐานข้อมูลของกลุ่มบริษัทที่ได้รับการรับรองทั้งหมดนั้น จะใช้ฐานข้อมูลจากสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ. ศ. 2542
2. ช่วงเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือนธันวาคม พ.ศ.2542 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ.2543

นิยามศัพท์

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง ชุดของมาตรฐานที่กำหนดโดยองค์กรสากล (International Organization for Standardization) เพื่อการบริหารหรือจัดการระบบคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน 5 ฉบับหลัก คือ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการเลือกและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้ระบบการบริหารคุณภาพในแต่ละองค์กร โดยแบบของมาตรฐานที่องค์กรต่าง ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานคุณภาพขององค์กร และสามารถขอการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพได้มีอยู่ 3 มาตรฐานคือ ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003

ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงเฉพาะระบบคุณภาพ ในการตรวจ และการทดสอบ ในขั้นสุดท้าย

ISO 9004 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการจัดระบบบริหารงานคุณภาพ

ผู้แทนบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative ;QMR) หมายถึง ผู้รับผิดชอบด้านระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

สถาบันที่ให้การรับรอง (Accreditation) หมายถึง สถาบันอิสระที่ให้การรับรองบริษัทที่ปรึกษา (Consultant Company)หรือบริษัทที่ให้การตรวจสอบเพื่อออกใบรับรอง (Certify Body) ที่มีมาตรฐานการทำงาน เช่น สถาบัน IRCA ของประเทศอังกฤษ สถาบัน NAC จากประเทศไทย

การตรวจเอกสาร

ลดาวัลย์ (2540) ศึกษาสถานภาพการจัดการคุณภาพของประเทศไทย โดยเฉพาะ ISO 9000 และ TQM พบว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นที่รู้จักและได้รับการประกาศเป็นมาตรฐานระดับชาติโดยสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 จำนวนบริษัทที่ได้รับการรับรองจาก 5 บริษัท เป็น 400 กว่าบริษัทในปี พ.ศ. 2540 และผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังบริษัทในประเทศไทย 1,200 บริษัทและมีการตอบกลับ 217 บริษัท ซึ่งคิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 18 ในจำนวนดังกล่าว ร้อยละ 87 ของบริษัทที่ตอบแบบสอบถามกลับ ต้องการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ใช้ในองค์กร โดยให้เหตุผลสำคัญคือ การปรับปรุงภายในองค์กร รองลงมาคือ แข่งขันได้ในตลาดโลก ประโยชน์ที่ได้รับ คือความสม่ำเสมอของเอกสารขั้นตอนการทำงาน ด้านความยากลำบากที่บริษัทประสบความสำเร็จ คือ การควบคุมเอกสารและการแก้ไขข้อบกพร่อง

ทศพล (2541) ศึกษาพบว่าจากการที่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้รับความนิยมในการนำเข้ามาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารองค์กรในประเทศไทยเป็นอย่างมาก โดยผลประโยชน์ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และเห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมได้แก่ ผลทางด้านการค้า โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการส่งออก แต่ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นอีกด้านหนึ่งขององค์กรได้แก่ ผลประโยชน์ทางด้านการบริหาร ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้น มีเหตุผลทางด้านการบริหารเป็นหลัก ส่วนเหตุผลทางด้านการค้านั้นเป็นเหตุผลรอง ซึ่งในส่วนของการศึกษากรณีบริษัทสยามซี แพคเกจจิ้ง จำกัด พบว่าระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงงาน ในส่วนของการบริหารงานทางด้านคุณภาพให้สอดคล้องกับหลักการ ในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor สำหรับส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้น ระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในองค์กรนั้นจะเป็นในส่วนของการทำงานไม่ยอมรับ ของพนักงานในระยะแรก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นหลัก

รัชต์วรรณ (2541) ศึกษาการติดตามการประเมินประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าสาเหตุจูงใจสำคัญของอุตสาหกรรมในการตัดสินใจในการจัดทำระบบ ISO 9000 คือ การพัฒนาปรับปรุงองค์กรและระบบ ภาวะการแข่งขัน การมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ สำหรับปัญหาและอุปสรรค คือ ปัญหาทางด้านเทคนิค เช่น การตีความข้อกำหนดและการจัดทำเอกสาร ส่วนปัญหาอีกกลุ่ม คือ ปัญหาด้านคนและการให้ความร่วมมือ พบว่าต้นทุนในการจัดทำระบบเฉลี่ยอยู่ที่ 1.16 ล้านบาท จึงเป็นปัญหาสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ระยะเวลา ในการจัดทำระบบเฉลี่ยอยู่ที่ 18 เดือน โดยความผันแปรขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการเตรียมการ อายุขององค์กรและความถี่ในการทบทวนระบบของผู้บริหาร ผลตอบแทนหรือประโยชน์จากการจัดทำระบบ บริษัทส่วนใหญ่ตอบว่าได้ประโยชน์จากการจัดทำระบบในเชิงความรู้สึกว่าประสิทธิภาพของระบบดีขึ้น คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น งานเป็นระบบมากขึ้น พนักงานเข้าใจระบบงานดีขึ้น ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาองค์กรและปรับปรุงผลิตภาพให้ดีขึ้น ที่ปรึกษามีส่วนช่วยเหลือในการจัดทำระบบได้มาก ด้านการแปลความข้อกำหนด การฝึกอบรม และการปรับปรุงระบบ

สมโภชน์ (2541) ศึกษาการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท เมลโก้ คอนซูเมอร์ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อทราบถึงวิธีการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรองรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 พบว่าขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดมี 5 ขั้นตอนคือ การวางแผน การออกแบบระบบคุณภาพ การประยุกต์ใช้ระบบงาน การตรวจติดตามภายใน และการขอใบรับรอง นอกจากนี้ ยังพบว่า การดำเนินการจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และความร่วมมือร่วมใจ จากพนักงานทุกคน จึงจะทำให้ประสบความสำเร็จในการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เฉลิมขวัญ (2542) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับการบริการของธนาคารพาณิชย์ โดยใช้ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา พบว่าข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับระบบการบริหารงานด้านธนากิจของธนาคาร พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ทำให้วิธีการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนขึ้น ช่วยยกระดับภาพพจน์ของการบริหารของธนาคาร ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการรับบริการและมีการจัดทำระบบเอกสารที่เป็นมาตรฐานมากขึ้น ความพร้อมของบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนผลักดันให้การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 ประสบผลสำเร็จ

ประวิทย์ (2542) ได้ตอบคำถามข้อสรุปเกี่ยวกับบริษัทที่ปรึกษาคือ เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันกันสูงมาก เพราะนอกจากต้องแข่งขันกันเองและต้องแข่งขันกับหน่วยงานของรัฐบาลหรือหน่วยงานของราชการแบบอิสระ เป็นธุรกิจที่ลงทุนน้อย แต่ต้องอาศัยความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของเจ้าของหรือผู้ประกอบการ ส่วนข้อเสียคือ บางบริษัทที่ปรึกษาอาจมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี เช่น การไม่รับผิดชอบงาน การเอาเปรียบลูกค้า การที่บุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริง

ไพโรจน์ (2542) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการ จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยเลือกบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการสำเร็จ คือ ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกเรื่องคุณภาพและให้ความร่วมมือ การติดตามและการแก้ไขปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมีงบประมาณอย่างเพียงพอ นอกจากนี้การสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9000 ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและการนำประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ISO 9000 อย่างสม่ำเสมอก็เป็นที่ยอมรับสนับสนุน ต่อความสำเร็จของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยเช่นกัน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2542) ได้นำเสนอข้อมูลจำนวนของบริษัท ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จนถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2542 ในกลุ่มอุตสาหกรรมมากกว่า 50 ประเภท พบว่ามีจำนวนถึง 1,111 บริษัท และยังคงมีบริษัทที่กำลังดำเนินการเพื่อประยุกต์ใช้ระบบดังกล่าวอีกมาก รวมถึงการแสดงผลสำรวจบริษัท ที่มีการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 234 รายพบว่าผู้ประกอบการนำระบบดังกล่าว ไปใช้เพราะต้องการได้รับความเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับของลูกค้า รองลงมาคือต้องการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและปรับปรุงองค์กร โดยมีปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพมากที่สุดคือ การให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นของผู้บริหาร รองลงมาคือ ความร่วมมือของบุคลากรและการจัดทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพมาก่อน เช่น 5ส , QC และ Kaizen เป็นต้น

เอนิตา (2542) ได้ศึกษาการดำเนินการเพื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย พบว่า การที่ ปตท. ได้นำ ISO 9000 มาใช้เนื่องจากต้องการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และสร้างผลการดำเนินงานให้ดีในภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สำหรับขั้นตอนการดำเนินการที่เหมาะสมควรเริ่มจากการสนับสนุนของผู้บริหารขององค์กร และการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานในเรื่องของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เพื่อให้เกิดจิตสำนึกและร่วมมือในการปรับปรุงคุณภาพองค์กร

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการออกแบบสอบถามเพื่อสัมภาษณ์กลุ่มประชากรที่เป็นกลุ่มอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ตามที่สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมได้สรุปเมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2542 โดยการส่งจดหมายหรือสัมภาษณ์ด้วยตนเอง และมีการติดต่อเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์และรายละเอียดของแบบสอบถามทางโทรศัพท์กับผู้แทนบริหารคุณภาพหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการตัดสินใจเลือกที่ปรึกษา ได้แก่ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการส่วนควบคุมคุณภาพหรือประกันคุณภาพ โดยผู้แทนบริหารคุณภาพจะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 จึงมีความเข้าใจด้านวัตถุประสงค์และปัญหาขององค์กรอย่างชัดเจน และสามารถสอบถามข้อมูลหรือคำตอบที่เกี่ยวข้องจากผู้ทำงานอื่นนั้นได้และถูกต้องมากที่สุด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จะรวบรวมจากผลงานวิจัย เอกสารวิชาการ นิตยสาร และวารสารต่าง ๆ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต ที่มีผู้รวบรวมไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้ทำการประมวลผลแล้วมาทำการวิเคราะห์โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

1. การหาความถี่เป็นสัดส่วนร้อยละ (Frequency) โดยเป็นการสรุปข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรที่ได้จากแบบสอบถาม คือ ประเภทธุรกิจ จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ จำนวนพนักงาน วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษา ประโยชน์ที่ได้รับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากที่ปรึกษา เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ต่อไป โดยสถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การให้คะแนนถ่วงน้ำหนัก (Weighting Score) คือ การให้คะแนนเรียงลำดับโดยลำดับที่ 1 ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน ลำดับที่ 2 ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน ลำดับที่ 3 ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน และลำดับที่ 4 ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) คือการหาค่าเฉลี่ย เพื่อใช้วิเคราะห์ระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาตามระดับความสำคัญ ปัจจัยจะใช้สเกลจัดประเภท (Category scales) ในการให้คะแนนความสำคัญ โดยแบ่งระดับความสำคัญของปัจจัย เป็น 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง และน้อยโดยมีระดับคะแนนเท่ากับ 4 3 2 1 ตามลำดับ โดยสถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา การแจกแจงความถี่ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนแปรทางเดียว (One – way analysis of variance : Anova) เพื่อใช้เปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ในส่วนของปัจจัยด้านกายภาพคือ จำนวนพนักงาน จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศ มาเปรียบเทียบและหาความสัมพันธ์ต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยทางด้านกายภาพ คือ จำนวนพนักงาน จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศ มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

บทที่ 2 ธุรกิจที่ปรึกษา

ลักษณะของธุรกิจที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

ในการดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าหรือพันธมิตรธุรกิจ ประกอบกับสถานการณ์ทางธุรกิจของประเทศไทยในปัจจุบันมีแนวโน้มการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และในระดับนานาชาติก็มีการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ อย่างเข้มงวด เช่น มาตรฐานทางด้านภาษี มาตรฐานในการควบคุมดูแลสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นคุณภาพของสินค้าหรือบริการเพียงอย่างเดียวอาจไม่เพียงพอที่จะใช้เป็นข้อได้เปรียบในการต่อสู้ทางธุรกิจอีกต่อไป โดยแนวทางที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และมีการประยุกต์ใช้กับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนกันอย่างแพร่หลาย คือ การพัฒนาและยกระดับคุณภาพ การดำเนินการขององค์กรให้มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพภายใต้การยอมรับของมาตรฐานสากล ISO 9000 ซึ่งจัดเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกยอมรับและใช้เพื่อรับรองระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร ซึ่งมีจุดมุ่งหมายหลักที่จะให้มีระบบบริหารคุณภาพที่เท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล

ปัจจุบันแนวโน้มการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ได้แพร่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลก สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเกิดจากความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นการพยายามสร้างหรือยกระดับคุณภาพในสินค้าหรือบริการ การเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งหรือการเพิ่มโอกาสทางการตลาด ก็เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งหากทุก ๆ องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานดังกล่าวก็จะเป็นส่วนเสริมให้เกิดความมั่นคงต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม นอกจากนั้นระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ยังสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรที่ได้รับรองระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว และผู้บริโภคก็จะได้รับการประกันคุณภาพสินค้า ขณะเดียวกันประเทศก็สามารถส่งสินค้าเข้าแข่งขันกับตลาดโลกได้ จากเหตุผลทั้งหมดนี้จะส่งผลโดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเริ่มตั้งแต่ระดับภายในองค์กรจากนั้นจึงขยายสู่ระดับภาคอุตสาหกรรมและระดับประเทศ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาทางด้านสังคมของประเทศต่อไป

วัตถุประสงค์ของการเลือกใช้ที่ปรึกษา

การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาใช้ นั้น มีวัตถุประสงค์แตกต่างกันตามองค์กร เช่น การปรับปรุงคุณภาพสินค้า การลดต้นทุนการผลิต การสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า และลดปัญหาต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุของความสูญเสียที่เกิดขึ้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นภารกิจที่ผู้บริหารจะต้องหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อบรรลุสู่ความสำเร็จ ซึ่งต้องอาศัยผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์ และมีความชำนาญเฉพาะด้านในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง แก้ปัญหาได้ถูกจุดอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ สามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้องตามเป้าหมายได้ภายในระยะเวลาสั้น และใช้ทุนต่ำ แต่ในวงการธุรกิจการลงทุนว่าจ้างผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์นี้ อาจทำได้ยาก เนื่องจากมีจำนวนน้อยและมีอัตราค่าจ้างที่สูงซึ่งอาจจะไม่คุ้มทุนได้ จึงทำให้เกิดกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาเฉพาะด้าน คอยบริการให้คำแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้สำเร็จได้ เช่น ที่ปรึกษาพัฒนาระบบบริหารการเงิน ที่ปรึกษาพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ

ที่ปรึกษาการจัดทำระบบ ISO 9000 เป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้มีความรู้ มีความชำนาญในการบริการให้คำปรึกษาแนะนำให้กับองค์กรที่ต้องการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ได้ปฏิบัติให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ISO 9000 ที่กำหนดไว้จนได้รับการรับรอง บริษัทที่ปรึกษา ISO 9000 เป็นที่นิยมมากในต่างประเทศเพราะที่ปรึกษาที่มีคุณภาพ ทำงานได้ผลสำเร็จอย่างดีในระยะเวลาที่สั้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายไม่สูงมากเกินไป เมื่อมีการเปรียบเทียบกับการจัดทำระบบด้วยองค์กรเอง

กลุ่มองค์กรธุรกิจที่เริ่มคำนึงถึงการนำที่ปรึกษาด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เข้ามาช่วยเหลือในการจัดทำระบบ ISO 9000 เพื่อความสำเร็จอย่างรวดเร็วตามเวลาที่ต้องการ บางองค์กรธุรกิจสามารถพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาปฏิบัติได้เอง แต่บางองค์กรธุรกิจอาจมีปัญหาด้านบุคลากร ความขัดแย้งของหน่วยงาน รวมทั้งการติดต่อสื่อสารประสานงาน แต่ทั้งสององค์กรธุรกิจนี้อาจเลือกใช้ที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่มีประสบการณ์แล้ว จะช่วยให้จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้สำเร็จอย่างรวดเร็วและใช้บุคลากรน้อยกว่าปฏิบัติเอง รวมทั้งยังเป็นผู้ที่ช่วยประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในเพื่อลดความขัดแย้งด้วย ในขณะที่เดียวกันก็มีการพิจารณาด้านต้นทุนในการดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 แต่การเลือกบริการที่ปรึกษาบางครั้งก็มีความเสี่ยงกับการได้ที่ปรึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะทำให้มีผลด้านลบกลับมา ซึ่งหมายถึงทำให้การปฏิบัติงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การเสียเวลาของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังทำให้เกิดทัศนคติในด้านลบต่อการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 (พอล อาร์ กรีนวูด, 2539: 71)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มธุรกิจที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ

ลักษณะของกลุ่มธุรกิจที่ปรึกษาจะแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่ปรึกษาแบบหน่วยงานราชการหรือกึ่งหน่วยงานราชการอิสระ ได้แก่ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งให้บริการด้านที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 และบริการฝึกอบรมด้านการเพิ่มผลผลิตซึ่งสถาบันเพิ่มผลผลิตนี้ได้ตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2537 มีสถานภาพเป็นหน่วยงานอิสระมีคณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วยผู้แทนจากภาครัฐ ภาคอุตสาหกรรม ภาคการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญแรงงาน และผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้กำกับนโยบายโดยมีวัตถุประสงค์คือ (1) เพื่อพัฒนาการเพิ่มผลผลิตของภาคอุตสาหกรรม และยกระดับการเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น (2) เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมในตลาดโลก พัฒนาการบริหารและคุณภาพให้ได้ระดับมาตรฐานโลก (3) เป็นศูนย์กลางประสานงานและรณรงค์ส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตทั่วประเทศ

ภารกิจหลักของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทยคือ

1. บริการให้คำปรึกษาแนะนำ และการฝึกอบรมด้านการเพิ่มผลผลิต ISO 9000 ISO 14000 และการจัดการด้านทรัพยากรบุคคลแก่ธุรกิจ เป้าหมาย รวมทั้งการพัฒนาวิทยากรและที่ปรึกษาด้านการเพิ่มผลผลิตของหน่วยงานภายนอก เพื่อขยายผลการเพิ่มผลผลิตให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
2. รณรงค์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาจิตสำนึกการเพิ่มผลผลิตแก่ธุรกิจ ผู้ใช้แรงงาน และประชาชนทั่วไปอย่างต่อเนื่อง
3. เป็นศูนย์กลาง รวบรวมข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านการเพิ่มผลผลิต ตลอดจนพัฒนารูปแบบ และ เทคนิควิธีการที่เหมาะสมแก่ธุรกิจของไทย
4. เป็นที่ให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะแก่รัฐบาล และหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำไปกำหนดเป็น นโยบาย มาตรการ ในการส่งเสริมการเพิ่มผลผลิตของชาติ
5. การประสานงานกับองค์กรทั้งในประเทศ ต่างประเทศ และองค์กรระหว่างประเทศในเรื่องที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการเพิ่มผลผลิต(สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย, 2543)

นอกจากนี้ยังมีสถาบันอื่น ๆ ของหน่วยงานราชการหรือกึ่งหน่วยงานราชการอิสระ ที่มีบริการด้านการให้คำปรึกษา ได้แก่ สภาอุตสาหกรรมร่วมกับสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม สำนักงานวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ซึ่งหน่วยงานเหล่านี้จะมีการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาที่มีการจดทะเบียนมาปฏิบัติงาน โดยองค์กรต่าง ๆ สามารถขอเงินทุนสนับสนุนจากโครงการที่ปรึกษาที่มีการประกาศขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. กลุ่มที่ปรึกษาโดยบุคคลอิสระ (Freelance) ได้แก่ บุคคลที่รับงานด้านเป็นที่ปรึกษาแบบอิสระ โดยไม่มีหน่วยงานหรือบริษัทควบคุมการทำงาน โดยทั่วไปมักจะเป็นบุคคลที่เคยมีประสบการณ์การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

3. กลุ่มที่ปรึกษาแบบเอกชน ได้แก่ บริษัทที่ปรึกษาที่มีการจดทะเบียนเป็นบริษัทที่ปรึกษาจากกองนโยบายเงินกู้ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง กระทรวงการคลัง ซึ่งปัจจุบันกลุ่มธุรกิจนี้มีมากที่สุดคือมีจำนวนประมาณ 42 บริษัทในปี พ.ศ. 2542 โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นของคนไทย และบริษัทที่ปรึกษาที่เป็นของต่างประเทศมาตั้งสาขาสำนักงานในประเทศไทย (สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม, 2543)

การเลือกที่ปรึกษา

องค์กรมีวิธีการเลือกที่ปรึกษาโดยมีวิธีการพิจารณาหลายขั้นตอนด้วยกันซึ่งอาจจะพิจารณาตามลำดับได้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมาย เพื่อให้การจัดทำโครงการที่ปรึกษามีประสิทธิผลมากที่สุด องค์กรควรเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ตรงกับงานอุตสาหกรรม เพื่อที่ปรึกษาจะสามารถถ่ายทอดความรู้ ความชำนาญ ความสามารถ และการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมเพียงพอต่อการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9000 และผลของการปรับปรุงตอบแทนในอนาคต

2. การสำรวจตลาด องค์กรควรมีการสำรวจตลาดเพื่อเลือกสรรที่ปรึกษาที่มีประสบการณ์ในอุตสาหกรรมที่ต้องการ โดยการสำรวจตลาดนั้นสามารถทำได้หลายวิธี คือ การสอบถามจากผู้ที่เคยใช้บริการ การรวบรวมข้อมูลจากหนังสือพิมพ์ วารสารต่าง ๆ การสำรวจข้อมูลจากทำเนียบรายชื่อที่ปรึกษาหรือจากอินเทอร์เน็ต

3. การคัดเลือก การติดต่อบริษัทที่ปรึกษาเพื่อคัดเลือกรายชื่อ โดยพิจารณาจากประวัติการทำงาน ประสบการณ์ของที่ปรึกษา รายชื่อลูกค้าอ้างอิง โดยองค์กรอาจจะพิจารณาจากข้อมูลดังกล่าว จึงคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาให้เลือกเพียง 3 ถึง 4 ราย

4. การนำเสนอขั้นตอน เมื่อองค์กรสามารถคัดเลือกที่ปรึกษาได้เรียบร้อยแล้ว องค์กรควรมีการจัดให้ที่ปรึกษาเข้ามาเสนอรายละเอียดขององค์กร เช่น ประวัติการทำงาน ความสามารถ ประสบการณ์และการบริการขององค์กร โดยทั่วไป ในขั้นตอนนี้บริษัทให้ที่ปรึกษาจะมีการขอข้อมูลรายละเอียดขององค์กร เพิ่มเติม เช่น ประเภทธุรกิจ ขอบเขตของการขอการรับรอง แผนผังการไหลของธุรกิจ โครงสร้างองค์กร วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดทำ ISO 9000 กลุ่มลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้ที่ปรึกษาจะใช้ในการจัดทำเอกสารเสนองาน (Proposal) และรายละเอียดของค่าบริการ การคิดค่าใช้จ่าย แผนงานของโครงการที่ปรึกษา

5. เอกสารการเสนองาน (Proposal) เอกสารฉบับนี้ควรที่จะอธิบายจุดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้อย่างชัดเจน

5.1 เอกสารการเสนองานมีรายละเอียดข้อเสนอที่น่าสนใจต่อโครงการและองค์กร

5.2 วิธีการทำงานของที่ปรึกษา

5.3 แผนการและระยะเวลาของการดำเนินงาน

5.4 รายละเอียดความสามารถและประสบการณ์ของที่ปรึกษาที่จะปฏิบัติงานด้วย

5.5 ราคาค่าใช้จ่าย วิธีการคำนวณและการออกใบเรียกเก็บค่าใช้จ่าย รวมทั้งการ

จ่ายเงิน

5.6 เมื่อทบทวนเปรียบเทียบเอกสารจากที่ปรึกษาต่าง ๆ องค์กรควรพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ (1) ที่ปรึกษาเหล่านี้มีความเข้าใจในกิจการ ความต้องการ และปัญหาของประเภทธุรกิจอย่างถูกต้อง (2) ที่ปรึกษาเสนอการบริการแบบสำเร็จรูป ซึ่งที่ปรึกษาใช้สำหรับทุกประเภทธุรกิจ และกิจการขององค์กรเหมือนกับประเภทธุรกิจอื่นที่ที่ปรึกษาเคยดำเนินงาน (3) แผนการทำงานถูกแบบแยกเป็นหลายขั้นตอน ซึ่งสามารถมีการวัดผลอย่างชัดเจน (4) การทำงานของที่ปรึกษาเป็นแบบเต็มเวลาหรือไม่เต็มเวลา การแบ่งแยกงานโครงการอื่นจะมีส่วนกระทบกระเทือนต่องานขององค์กรที่จะไม่ทันกำหนด (5) ที่ปรึกษาสามารถเริ่มงานได้ตามที่กำหนด (6) ที่ปรึกษามีมาตรการในการป้องกันความลับขององค์กรของท่าน (7) ถ้าการปฏิบัติงานของที่ปรึกษาไม่ได้ผลดี ควรจะมีการแก้ไขหรือมีทางออกได้ (8) ที่ปรึกษาได้แสดงออกถึงความสามารถและประสบการณ์อย่างชัดเจน

การบริการของที่ปรึกษา

การบริหารแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านการฝึกอบรม บริษัทที่ปรึกษานั้นจะมีการบริการฝึกอบรมรวมทั้งภาคปฏิบัติการฝึกอบรมทั้งภายในองค์กร (In house Training) และ การฝึกอบรมทั่วไป (Public Training) ซึ่งองค์กรธุรกิจจะเลือกใช้บริการต่าง ๆ โดยการจัดส่งผู้จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำระบบคุณภาพ เข้ารับการฝึกอบรมหรือจัดการฝึกอบรมขึ้นภายในบริษัท เพื่อจัดทำระบบคุณภาพด้วยตนเอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ด้านที่ปรึกษา บริษัทที่ปรึกษานั้นสามารถช่วยเหลือแนะนำและปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยแบ่งบริการต่าง ๆ ดังนี้

2.1 การศึกษาและทบทวนรูปแบบและระบบการบริหาร โดยการตรวจสอบลักษณะการทำงานเบื้องต้น เพื่อประเมินค่าใช้จ่ายในด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 และเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบต่อไป

2.2 การช่วยแนะแนวในการจัดทำนโยบายคุณภาพและพัฒนากลยุทธ์ ในการนำเอาระบบคุณภาพไปปฏิบัติ

2.3 การวางโครงสร้างของระบบบริหารคุณภาพ โดยการจัดทำโครงสร้างเอกสารของระบบคุณภาพ

2.4 การกำหนดระบบการปฏิบัติงาน (Procedures) การจัดทำเอกสารตามระบบคุณภาพเพื่อทบทวนเปรียบเทียบกับข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000

2.5 การช่วยแก้ปัญหาด้านเทคนิคและการปฏิบัติงานภายในเอกสาร

2.6 การพัฒนากลยุทธ์ในการดำเนินการตรวจสอบระบบภายในองค์กร

2.7 การดำเนินการตรวจสอบความพร้อมขององค์กรโดยการจัดการตรวจสอบความพร้อมก่อน เพื่อประเมินการตรวจสอบโดยสถาบันที่ให้การรับรอง

2.8 การคัดเลือกสถาบันที่สามารถตรวจสอบและให้การรับรองระบบคุณภาพเป็นที่น่าเชื่อถือ และประสานงานกับสถาบันนั้น ๆ

3. ด้านของแหล่งทรัพยากรบุคคล ที่ปรึกษาควรจะช่วยจัดหาบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านต่าง ๆ เพื่อเข้ามาช่วยเหลือท่านตามที่ต้องการได้ อาทิ ผู้เชี่ยวชาญในด้านการวิเคราะห์ระบบงาน ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในโครงการ หรือผู้ตรวจสอบในด้านต่าง ๆ เป็นต้น

การดำเนินโครงการที่ปรึกษา

ขั้นตอนการจัดทำโครงการที่ปรึกษานั้น จะมีลำดับขั้นตอนการทำงานโดยทั่วไปแล้วจะสามารถแบ่งได้ 8 ขั้นตอนคือ (1) การตรวจสอบระบบเบื้องต้น (2) การฝึกอบรมจิตสำนึกด้านคุณภาพ ISO 9000 (3) การฝึกอบรมการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 (4) การทบทวนเอกสาร (5) การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ (6) การฝึกอบรมการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน (7) การตรวจสอบระบบก่อนขอการรับรอง (8) การขอการรับรองจากหน่วยงานรับรอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสอบระบบเบื้องต้น

ในขั้นตอนแรกของการดำเนินโครงการที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ปรึกษาจะมีการประเมินวันทำงาน การตรวจสอบระบบเบื้องต้น โดยประเมินจากโครงสร้างองค์กร ลูกจ้าง จำนวนพนักงาน ความซับซ้อนของระบบการจัดการบริหารและปัจจัยอื่น ๆ ซึ่งวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบระบบเบื้องต้น คือ การตรวจสอบระบบการทำงานขององค์กร แผนผังการไหลของงานในแต่ละฝ่ายแต่ละแผนก และตรวจสอบระบบคุณภาพที่มีอยู่ในปัจจุบัน ปัญหาด้านระบบคุณภาพ การตรวจสอบหาสิ่งที่สอดคล้องกับข้อกำหนดคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจะช่วยให้ปรึกษาสามารถวางแผนการดำเนินงาน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบระบบเบื้องต้นนี้ จะมีการสรุปเป็นรายงานแสดงถึงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9000 พร้อมคำแนะนำในการจัดทำระบบคุณภาพ รายงานเสนอแผนงานในการปฏิบัติของขั้นตอนต่าง ๆ ระยะเวลารวมทั้งทรัพยากรที่ต้องการเพื่อสามารถดำเนินงานตรงตามข้อกำหนดใน ISO 9000 ส่งให้กับองค์กรลูกค้า เพื่อให้องค์กรลูกค้ารับทราบข้อมูลด้านการเปลี่ยนแปลงการแก้ไขระบบคุณภาพที่จะต้องจัดทำในอนาคต ทางด้านบริษัทที่ปรึกษานั้นจะใช้ข้อมูลนี้นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรจิตสำนึกด้านคุณภาพ และบทนำของระบบคุณภาพ ISO 9000 และการฝึกอบรมในหลักสูตรการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000

การฝึกอบรมหลักสูตรจิตสำนึกด้านคุณภาพ ISO 9000

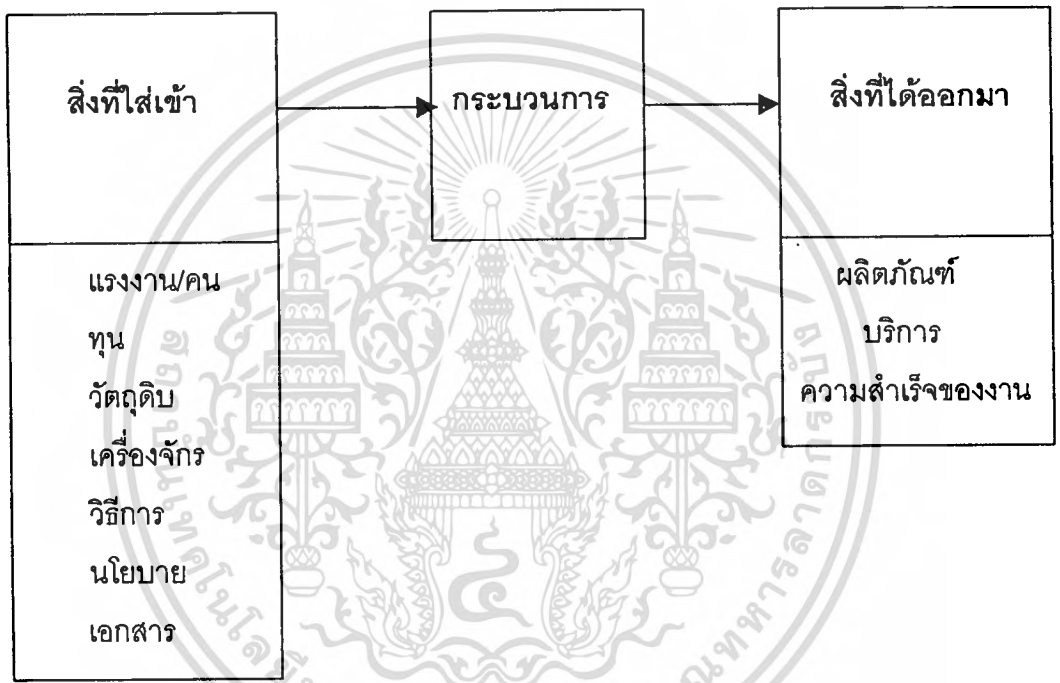
การจัดการฝึกอบรมในหลักสูตรจิตสำนึกด้านคุณภาพ ISO 9000 นั้นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขององค์กร เนื่องจากทีมงานหรือผู้ดำเนินโครงการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 จะต้องมีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้องด้านความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือสิ่งที่ต้องกระทำในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ความเข้าใจในด้านกระบวนการผลิตและกิจกรรมแต่ละขั้นตอนที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่มาจากเกี่ยวข้อง ซึ่งลำดับเนื้อหาของการฝึกอบรมนั้นเราสามารถแบ่งได้ดังนี้

1. จิตสำนึกด้านคุณภาพ ซึ่งเนื้อหาจะอธิบายถึงความสำคัญของคุณภาพ ความต้องการที่แท้จริงและความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้า นิยามของคุณภาพอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ความสำคัญของกระบวนการ ความเข้าใจในเรื่องของสิ่งที่ใส่เข้าไป (Input) กระบวนการ (Process) สิ่งที้ออกมา (Output) โดยองค์กรลูกค้าจะต้องเข้าใจในกิจกรรมของตนเองและเข้าใจในเรื่องความสัมพันธ์ของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก

จากภาพที่ 1 ลักษณะกระบวนการนั้น คือ สิ่งทีใส่เข้าไป ได้แก่ แรงงานหรือคน เงินทุน วัตถุดิบ เครื่องจักร วิธีการ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะถูกกระบวนการแปรรูปและเป็นสิ่งทีได้ออกมา คือ ผลิตภัณฑ์ บริการ ทีถูกส่งต่อไปยังผู้บริโภคต่อไป



ภาพที่ 1 ลักษณะของกระบวนการ

ที่มา : (Stephen, 1999: 75)

3. บทนำเรื่องข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 การฝึกอบรมเรื่องข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 จะมีการฝึกอบรมข้อกำหนดในแต่ละข้อ ด้านการแปลความหมายของข้อกำหนดความสัมพันธ์ในแต่ละกิจกรรมของแต่ละแผนก เพื่อให้ทีมงานภายในบริษัทได้มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ เพื่อเป็นพื้นฐานในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การฝึกอบรมการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000

ในขั้นตอนนี้ที่ปรึกษาจะช่วยชี้แนะการกำหนด หรือวางระบบเอกสาร การจัดทำมาตรฐานรูปแบบเอกสาร การยกร่างตลอดจนกระบวนการจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพ และจะทบทวนว่าครอบคลุมการปฏิบัติงานจริงหรือสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9000 ที่เกี่ยวข้อง ส่วนการอนุมัติใช้เอกสารนั้นเป็น ความเห็นชอบ และอำนาจของผู้บริหารในหน่วยงานของท่าน

การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการจัดทำระบบคุณภาพ ที่ปรึกษาอาจจะใช้ข้อมูลจากการตรวจสอบเบื้องต้น เช่น กระบวนการผลิตที่เกิดขึ้น โครงสร้างองค์กร มาจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยรายละเอียดของการฝึกอบรมมีดังนี้

1. ความจำเป็นของการจัดทำเอกสาร การจัดทำเอกสารมีประโยชน์ต่อองค์กร ในด้านการให้ความรู้ การถ่ายทอดเทคโนโลยี การรักษามาตรฐานการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรควรมีการจัดทำเอกสารที่มีรายละเอียดเพียงพอต่อการทำงานและมีความถูกต้อง

จากภาพที่ 2 แสดงการแบ่งระดับของเอกสาร เอกสารในการทำงานของระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นโดยทั่วไปจะมีการจัดแบ่งความหมายของเอกสารจะแบ่งได้ดังนี้

คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เป็นเอกสารที่แสดงถึงแนวทางการบริหาร การปฏิบัติ หน้าที่ ความรับผิดชอบขององค์กร โดยการแบ่งหน้าที่การทำงาน ความรับผิดชอบ ของพนักงานแต่ละระดับ แต่ละแผนก นอกจากนี้ยังเป็นเอกสารที่แสดงคำมั่นสัญญาด้านการจัดการระบบคุณภาพขององค์กร เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติของพนักงาน ผู้บริการภายในองค์กรนั้น ๆ

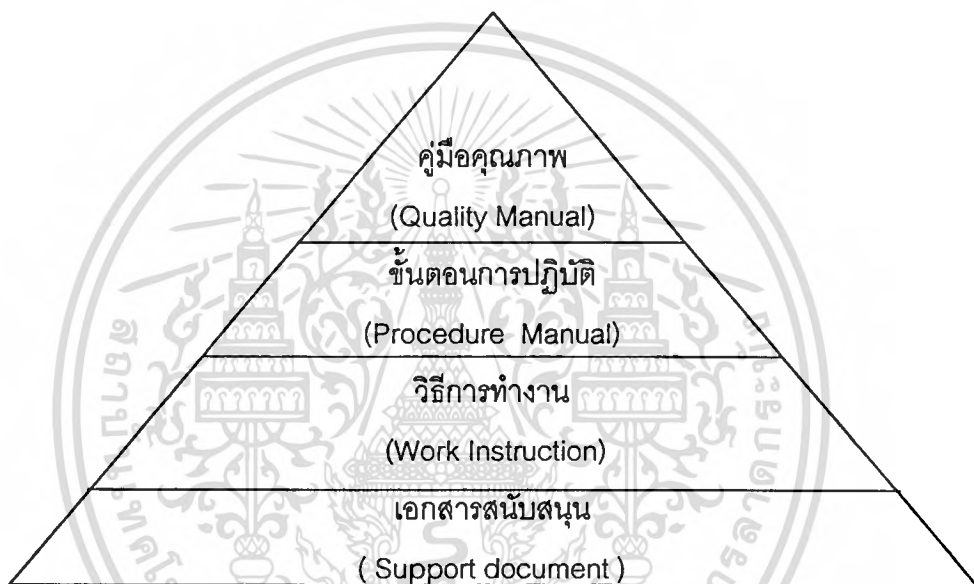
ขั้นตอนปฏิบัติ (Procedure Manual) เป็นเอกสารที่แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงานที่มีความสัมพันธ์กันในระหว่างหน่วยงาน ระหว่างแผนก โดยเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานจะมีการอธิบายในรายละเอียดว่าผู้ดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรมนั้น รายละเอียดของกิจกรรมนั้น สถานที่ที่เกิดกิจกรรมนั้น วิธีการปฏิบัติกิจกรรมและความสัมพันธ์กับผู้เกี่ยวข้องนั้น การปฏิบัติงานที่ถูกจัดทำเป็นเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องอธิบายรายละเอียดอย่างชัดเจน และพนักงานผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องปฏิบัติตามเอกสารได้อย่างถูกต้อง

วิธีการทำงาน (Work Instruction) เป็นเอกสารที่อธิบายรายละเอียดของการทำงานเพื่อให้เกิดความชัดเจนถูกต้อง และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างปฏิบัติเดียวกัน

เอกสารสนับสนุน (Support document) หมายถึง แบบฟอร์มหรือเอกสารสนับสนุน อื่นๆ เช่น เขียนแบบ สัญญาว่าจ้าง คู่มืออ้างอิง นอกจากนี้ยังเอกสารภายนอกประเภทต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานและอ้างอิงในการทำงานตัวอย่างเช่น มาตรฐานการสุ่มตัวอย่าง MIL-STD 105 E เขียน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบต่าง ๆ ที่ใช้ในการตรวจสอบ (Drawing) แบบฟอร์มเป็นเอกสารที่ใช้ในการเขียนบันทึกข้อมูลด้านคุณภาพ และจัดเก็บบันทึกคุณภาพ เพื่อเป็นหลักฐานของการปฏิบัติงานและการตรวจสอบของการตรวจสอบคุณภาพภายในและการตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรภายนอก ซึ่งเอกสารทั้งหมดนี้จะต้องเข้าสู่ระบบควบคุมเอกสาร เพื่อให้เอกสารมีความทันสมัยอยู่เสมอ และถูกอ้างอิงได้อย่างถูกต้องในการทำงาน



ภาพที่ 2 ระดับของเอกสาร

ที่มา : (บรรจง, 2540: 84)

2. การจัดทำโครงสร้างเอกสารในองค์กร ในขั้นตอนนี้บริษัทที่ปรึกษาจะมีการจัดแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 และรายละเอียดหน้าที่การทำงานแต่ละแผนก โดยจัดทำเป็นรายชื่อเอกสารและเนื้อหาเอกสารที่องค์กรนั้นจะต้องจัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับ ข้อกำหนดของ ISO 9000 ซึ่งขั้นตอนนี้จะมีรวบรวมความคิดเห็นในการทำงานขององค์กรร่วมกับที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจน ความถูกต้องของความสัมพันธ์และความต่อเนื่องของงานที่เกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทบทวนเอกสาร

1. การทบทวนเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการทบทวนเอกสารจะเป็นขั้นตอนการทำงานที่เกิดขึ้นหลังจากองค์กรได้มีการเขียนหรือจัดทำเอกสารระดับขั้นตอนการปฏิบัติงานเรียบร้อยแล้ว ที่ปรึกษาจะมีการศึกษาทบทวนระบบเอกสารของการทำงานนั้น โดยการศึกษาการไหลของงาน (Flowchart) บทพรรณนาลักษณะของกิจกรรมที่เกิดขึ้น ผู้รับผิดชอบต่อกิจกรรมนั้น ๆ ซึ่งรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบเอกสารที่มีการจัดทำขึ้นมักจะมีรูปแบบตามลำดับดังนี้

1.1 จุดประสงค์ (Purpose) คือ การชี้แจงอย่างชัดเจนเรื่องจุดประสงค์ของเอกสารระดับขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้

1.2 ขอบเขต (Scope) คือ การสรุปเหตุการณ์ สถานที่ หน่วยงาน กลุ่มหรือผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.3 เอกสารอ้างอิง (References) คือ การแสดงรายชื่อเอกสารอื่น ๆ เป็นแนวทางในการปฏิบัติ

1.4 คำจำกัดความ (Definitions) คือ การอธิบายคำหรือถ้อยคำที่อาจไม่เป็นที่เข้าใจ

1.5 ความรับผิดชอบ (Responsibilities) คือ การอธิบายความรับผิดชอบหลักของและบุคคลในขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น

1.6 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) คือ การอธิบายในรายละเอียดของกิจกรรมหลักและทรัพยากรในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.7 เอกสารแนบ (Attachments) คือ แบบฟอร์มบันทึกคุณภาพต่าง ๆ ที่ใช้บันทึกผลของการทำงานร่วมกับขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้

รูปแบบต่างๆ ของหัวข้อที่กล่าวถึงนี้ จะเกิดเป็นโครงสร้างของเอกสารขึ้น ซึ่งหัวข้อเหล่านี้เป็นหัวข้อแนะนำที่ควรจัดทำขึ้น แต่บางหัวข้ออาจจะถูกละเว้นได้ โดยการพิจารณาจากความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน

2. การทบทวนเอกสารคู่มือคุณภาพ

ขั้นตอนการทบทวนเอกสารคู่มือคุณภาพนั้น คือ การทบทวน นโยบายขององค์กรและระบบคุณภาพโดยสังเขป ซึ่งโดยปกติจะประกอบด้วย (1) คำแถลงการณ์นโยบายคุณภาพที่แสดงว่าผู้บริหารระดับสูงให้คำยืนยันที่จะดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพ (2) คำอธิบายโครงสร้างขององค์กร แผนผังสายงาน การบังคับบัญชา (3) คำอธิบายความรับผิดชอบของแผนก ผู้จัดการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้บริหารในตำแหน่งที่สำคัญ (4) โครงสร้างของการบริหารระบบคุณภาพขององค์กรนั้น โดยแบ่งเป็น ฝ่ายแผนกตามหน้าที่ความรับผิดชอบที่มีการอ้างอิงไปยังข้อกำหนดมาตรฐาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (5) การควบคุมดูแลการจัดการคู่มือคุณภาพ

การนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติ

1. การริเริ่มระบบคุณภาพ

เมื่อระบบเอกสารสำเร็จเรียบร้อยแล้ว องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงผลประโยชน์และผลสะท้อนของระบบคุณภาพที่จะต้องถูกนำมาปฏิบัติผู้บริหารควรจัดตั้งกลุ่มหรือคณะทำงานเพื่อประสานงาน รวมทั้งการจัดทำเอกสาร นโยบายคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการทำงาน และรวมทั้งการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพทั้งองค์กร ซึ่งโดยทั่วไปช่วงเวลาที่ถูกใช้ในการพัฒนาระบบนั้นจะใช้เวลาประมาณ 8-18 เดือนโดยมีปัจจัยจากความซับซ้อนของระบบที่มีอยู่ ขนาดขององค์กร ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในเวลาที่ระบบถูกนำไปปฏิบัติ ผู้บริหารควรมีการติดตามประสิทธิภาพการของระบบคุณภาพอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2. ปัญหาและอุปสรรค

เนื่องจากระบบคุณภาพนี้มีความเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน การริเริ่มจัดทำระบบคุณภาพ อาจมีปัญหาและอุปสรรคได้หลายประการคือ

- 2.1 การแบ่งแยกหน่วยงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบทำให้เกิดการแข่งขัน
- 2.2 ความคิดที่ว่าหน่วยงานของตนเองมีความอาวุโสหรือความสำคัญกว่าหน่วยงานอื่น
- 2.3 การจัดระบบบริหารคุณภาพจะทำให้ผู้รับผิดชอบของกระบวนการกลัวความผิดที่เกิดขึ้น หรือการนำจุดประสงค์ส่วนตัวของแต่ละบุคคลมาทดแทน

ปัญหาและอุปสรรคของการริเริ่มระบบคุณภาพนั้นเกิดจากความไม่เข้าใจในสิ่งถูกต้อง ดังนั้น องค์กรควรมีการออกแบบและจัดการด้านการศึกษา คุณภาพ และฝึกอบรมด้านจิตสำนึกคุณภาพอย่างถูกต้อง

3. ประโยชน์ของการสร้างระบบ

- 3.1 ทำให้เกิดจิตสำนึกและความตระหนักในเรื่องของคุณภาพ
- 3.2 ทำให้เกิดโอกาสในการปรับปรุงงานขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3.3 พนักงานจะมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับกระบวนการที่รับผิดชอบ และเกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของกระบวนการ ทำให้เกิดความต้องการพัฒนาปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.4 ธุรกิจและองค์กรจะเป็นที่รู้จักในตลาดโลก การที่ลูกค้าในต่างประเทศรู้จักและยอมรับท่านจากใบรับรองระบบคุณภาพที่ได้รับ

3.5 กระบวนการปฏิบัติงานมีความกระชับถูกต้องชัดเจนเป็นแบบแผนมากขึ้น

3.6 ระบบการควบคุมเอกสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยการดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเชื่อถือได้

3.7 ช่วยให้การสื่อสารสั่งการภายในองค์กรและการสื่อสารภายนอกองค์กร เช่น การติดต่อกับลูกค้า มีความกระชับและมั่นใจได้

3.8 เป็นระบบมีความกระชับรวดเร็ว และรัดกุม ระบบการประกันคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.9 มีเอกสารสำคัญที่ใช้อ้างอิงในการฝึกอบรมพนักงาน ในการติดตามการปฏิบัติงานและในการประเมินผลเพื่อปรับปรุงงานและองค์กร ระบบการจัดเก็บเอกสาร บันทึกคุณภาพที่ดี และเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารงาน

การฝึกอบรมการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน

เมื่อบริษัทได้เริ่มนำระบบคุณภาพไปปฏิบัติแล้ว ภายในระยะเวลาที่พอเพียงประมาณ 2-3 เดือน บริษัทที่ปรึกษาจะจัดให้มีการฝึกอบรมการตรวจสอบคุณภาพภายในขึ้น ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพภายในที่ทางมาตรฐาน ISO 8402 ได้ระบุนิยามว่า การตรวจสอบคุณภาพภายใน คือ การตรวจสอบที่กระทำอย่างเป็นระบบและอิสระ เพื่อพิจารณาว่ากิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามข้อตกลงเหล่านี้ได้นำไปใช้ปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์

1. วัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพภายใน

1.1 เพื่อเกิดความมั่นใจว่าระบบคุณภาพถูกปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9000

1.2 เพื่อเกิดความมั่นใจว่าระบบคุณภาพถูกปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 เพื่อเป็นการแสดงโอกาสของการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

1.4 เพื่อทำให้เกิดความมั่นใจว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์เป็นไปตามกฎหมายและ

ประเภทธุรกิจ

2. หน้าที่ของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพ ผู้นำการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะมีการคัดเลือกทีมตรวจสอบเพื่อทำหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายในตามที่ได้รับมอบหมาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1 ผู้นำการตรวจสอบทำหน้าที่ในการบริหารการตรวจสอบคุณภาพภายใน การคัดเลือก ทีมตรวจสอบ การนัดหมายกับผู้รับการตรวจสอบ การวางแผนการตรวจสอบและเป็นตัวแทนของทีมตรวจสอบในการประชุมเปิดและประชุมปิด

2.2 ทีมตรวจสอบทำหน้าที่ประสานงานกับผู้นำการตรวจสอบ ในการตรวจสอบระบบคุณภาพ โดยการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องและจัดเตรียมใบตรวจสอบ การจดบันทึกสิ่งที่พบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากการตรวจสอบ และสรุปเป็นรายงานผลการตรวจสอบ

2.3 ผู้รับการตรวจสอบทำหน้าที่อำนวยความสะดวกกับทีมตรวจสอบ โดยการจัดหาเอกสารที่ทีมตรวจสอบต้องการ และแจ้งให้พนักงานภายในหน่วยงานเพื่อเตรียมรับการตรวจสอบ

2.4 คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามคุณภาพ และเป็นที่ยอมรับของผู้รับการตรวจติดตามควรมีคุณสมบัติดังนี้ คือ (1) เป็นผู้ที่มีความรู้ประสบการณ์ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานของกระบวนการที่ทำการตรวจสอบ (2) เป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสาร รวมทั้งมีทักษะในการตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียด การเขียนรายงานการตรวจติดตามคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ (3) เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือต่อหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ (4) เป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้การตรวจติดตามคุณภาพมีประสิทธิภาพและผู้ตรวจสอบตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบคุณภาพภายในและประโยชน์ที่ได้รับ (5) มีความเป็นอิสระจากแผนกที่ตรวจสอบ เพื่อให้เกิดความเป็นกลางในการตรวจสอบ

3. การดำเนินการตรวจติดตาม ขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินการตรวจติดตามระบบบริหารงานคุณภาพภายใน จะเริ่มตามขั้นตอนดังนี้

3.1 การประชุมเปิด วัตถุประสงค์ของการประชุมเปิด คือ การแนะนำผู้ตรวจสอบและผู้รับการตรวจสอบให้รู้จักกันและแจ้งวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบ การทบทวนและยืนยันตารางเวลาในการตรวจสอบการนัดหมายกับผู้รับการตรวจสอบในขณะทำการตรวจสอบและการประชุมปิด

3.2 การตรวจสอบ ขั้นตอนการตรวจสอบนี้จะเกิดจากการสุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของกิจกรรมนั้นทั้งหมด การเลือกสัมภาษณ์เพื่อค้นหาสิ่งที่ปฏิบัติว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9000 หรือไม่ การทบทวนเอกสารและเทียบกับการทำงานจริง เทคนิคการสังเกตในกระบวนการทำงานซึ่งในระหว่างการตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบควรมีการจดบันทึกสิ่งที่มาจากการตรวจสอบ เพื่อให้ในการสรุปรายงานในระหว่างขั้นตอนการประชุมปิด

3.3 การประชุมปิด เมื่อถึงกำหนดเวลาการประชุมปิดตามแผนการตรวจสอบที่วางไว้ผู้นำการตรวจสอบจะอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการตรวจสอบอีกครั้ง และแจ้งรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อสังเกตการณ์ที่ต้องการให้ปรับปรุง การเปิดโอกาสให้ผู้รับการตรวจสอบซัก

ถามข้อสงสัยที่พบจากการตรวจสอบ ขั้นตอนสุดท้าย คือ การแจ้งให้มีการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ เพื่อให้คณะผู้ตรวจสอบได้มีการตรวจติดตามผลการแก้ไขต่อไป

3.4 การติดตามการแก้ไข การตรวจติดตามการแก้ไขของผู้รับการตรวจสอบเพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามตามข้อกำหนดได้ถูกแก้ไขและการป้องกันได้นำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

ก่อนการขอการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง องค์กรควรจัดให้มีการตรวจติดตามคุณภาพภายในก่อนประมาณ 2-3 ครั้ง เพื่อเตรียมรับการตรวจสอบอย่างเป็นทางการและมั่นใจว่าระบบมีประสิทธิภาพ

การตรวจสอบระบบก่อนขอการรับรอง

บริษัทที่ปรึกษาจะมีการตรวจสอบระบบก่อนขอการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรองวัตถุประสงค์ของตรวจสอบระบบก่อนขอการรับรองนั้นคือ การจำลองสถานการณ์ การตรวจสอบโดยหน่วยงานที่ให้การรับรองจริง เพื่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องได้เตรียมความพร้อม ความคุ้นเคยกับการตรวจสอบจริง การตอบคำถามของทีมผู้ตรวจสอบ และการนำสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ถูกค้นพบจากการตรวจสอบนำไปขยายผลเพื่อป้องกันปัญหาเพื่อที่หน่วยงานที่ให้การรับรองจะไม่สามารถพบปัญหาในลักษณะเดียวกันได้

จากภาพที่ 3 แสดงขั้นตอนการขยายผลและป้องกันปัญหา ดังนี้

1. การค้นพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและข้อสังเกตถูกค้นพบโดยทีมผู้ตรวจสอบ และมีการแจ้งรายงานผลให้ทางผู้รับผิดชอบเพื่อรับทราบและเข้าใจลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. การขยายผล คือ การตรวจสอบว่าปัญหาที่ทางนี้มีหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ต้องรับผิดชอบการแก้ไขและป้องกันกันปัญหานี้และปัญหาที่ทางนี้มีขอบเขตของปัญหาที่ขยายผลออกไปยังสิ่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครื่องจักร บุคลากร สถานที่ ที่ต้องการแก้ไขปัญหาให้ครบถ้วนเพื่อมิให้ปัญหานั้นเกิดขึ้นต่อไปในอนาคต

3. การแก้ไขโดยเร่งด่วน การแก้ไขโดยเร่งด่วนนั้นเป็นการแก้ไขสิ่งที่ทีมตรวจสอบค้นพบและแก้ไขปัญหานั้นอย่างรวดเร็ว แต่การแก้ไขโดยเร่งด่วนนั้นอาจไม่ใช่วิธีป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นอีกที่ดีเพียงพอ เนื่องจากสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงยังไม่ได้รับการแก้ไข

4. การหาสาเหตุที่แท้จริง การหาสาเหตุที่แท้จริงนั้นมาจากการระดมความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องในปัญหานั้น ๆ ได้แก่ การหากระบวนการควบคุมที่ดีเพียงพอ ความผิดพลาดจากระเบียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

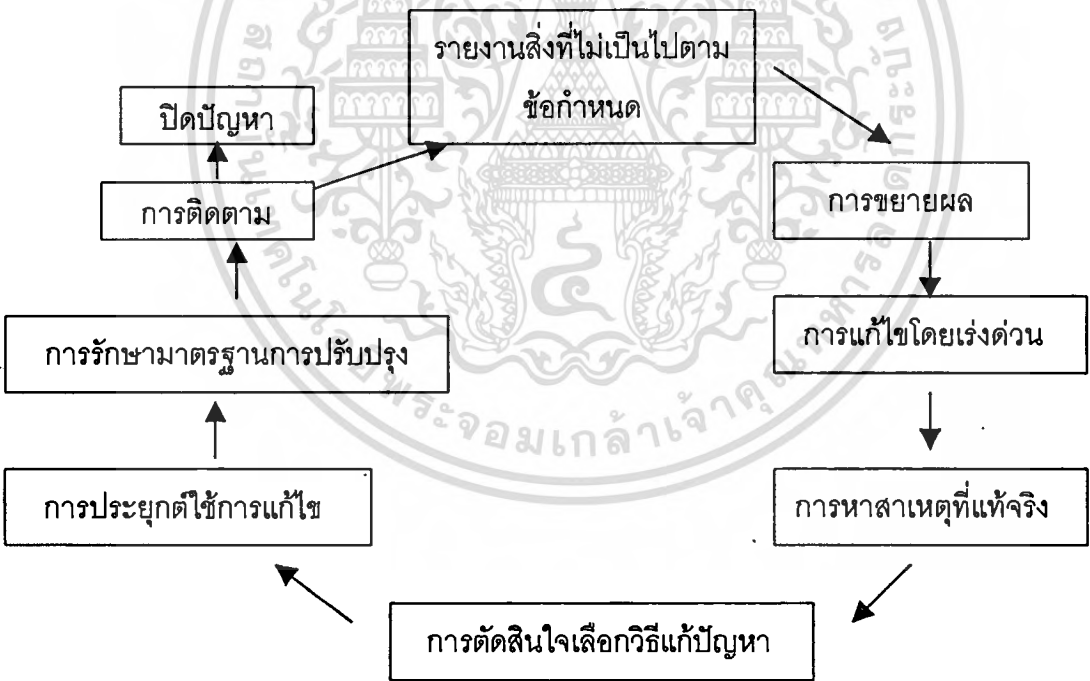
ปฏิบัติการ การขาดแคลนทรัพยากร การหาสาเหตุที่แท้จริงเป็นสิ่งที่ผู้รับการตรวจสอบควรกระทำอย่างถูกต้อง เพื่อให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพที่ดี

5. การตัดสินใจเลือกวิธีแก้ไขปัญหา เมื่อหาสาเหตุที่แท้จริงพบแล้ว ผู้รับการตรวจสอบจะเลือกวิธีการแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

6. การประยุกต์ใช้การแก้ไข ผู้จัดการของแผนกที่รับการตรวจสอบจะเป็นผู้รับผิดชอบในการประยุกต์ใช้การแก้ไขปัญหานั้นให้มั่นใจว่าการแก้ไขครอบคลุมทุกจุดที่เกี่ยวข้อง

7. การรักษาการปรับปรุง

8. การติดตามและปิดปัญหา การติดตามปัญหาคือการทำให้มีความมั่นใจว่าวิธีแก้ไขปัญหานั้นมีประสิทธิภาพ ซึ่งวิธีการตรวจติดตามสามารถทำให้หลายวิธี เช่น การตรวจสอบเอกสารบันทึกคุณภาพ



ภาพที่ 3 การแก้ไขและป้องกันปัญหา

ที่มา : (บริษัทคิวเอ็มไอ เคส (ประเทศไทย) จำกัด, 2542)

การคัดเลือกหน่วยงานที่ให้การรับรอง

เมื่อองค์กรได้เตรียมความพร้อมในการจัดทำระบบคุณภาพเรียบร้อยแล้ว สิ่งที่จะต้องทำคือ การขอการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรองหรือหน่วยงานอิสระที่ทำหน้าที่ตรวจประเมิน เพื่อให้การรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรจะมีการคัดเลือกบริษัทที่ให้การรับรองโดยมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (บริษัท อซิมูท (ประเทศไทย) จำกัด, 2542)

1. องค์กรจะมีการขอข้อมูลด้านหน่วยงานที่ให้การรับรอง เช่น ที่มาของหน่วยงาน รายชื่อลูกค้า หน่วยงานที่ให้การรับรองนี้ได้รับการรับรองจากหน่วยงานระดับชาติ แผนผังการตรวจประเมิน และให้การรับรอง เมื่อได้ข้อมูลที่เป็นไปตามความต้องการ องค์กรจะมีการติดต่อไปยังหน่วยงานนั้น เพื่อนำเสนอโครงการ ทางหน่วยงานที่ให้การรับรองจะมีการนำเสนอวิธีการทำงานและโครงการ

2. หน่วยงานที่ให้การรับรองจะมีการขอข้อมูลจากทางองค์กร เช่น ชื่อองค์กร บุคลากรที่ติดต่อประสานงาน วันที่เริ่มจัดทำระบบคุณภาพ ระบบเอกสารที่มีอยู่และระยะเวลาที่ได้เริ่มปฏิบัติระบบมา วันที่ต้องการให้มีการตรวจประเมิน ขอบเขตของการขอการรับรอง ภาษาที่ใช้ในการตรวจสอบ จำนวนพนักงานขององค์กร กะทำงานของพนักงาน และภาษาเอกสารที่ขอการรับรอง

3. องค์กรจะมีการคัดเลือกบริษัทที่ให้การรับรองจากหลักเกณฑ์ต่างๆ ได้แก่ ประสบการณ์การตรวจสอบในกลุ่มธุรกิจประเภทเดียวกัน คุณภาพขององค์กรที่เป็นลูกค้าอ้างอิง เกณฑ์การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของบริษัทที่ให้การรับรอง

4. การขอรับการตรวจประเมินเบื้องต้นก่อนของหน่วยงานที่ให้การรับรอง จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการเตรียมความพร้อม แต่มีข้อเสียคือค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายมากขึ้น

5. วิธีการคิดคำนวณจำนวนวันที่ใช้ในการตรวจประเมินของหน่วยงานที่ให้การรับรองจะต้องมีความเหมาะสมกับขอบเขตที่ขอการรับรอง

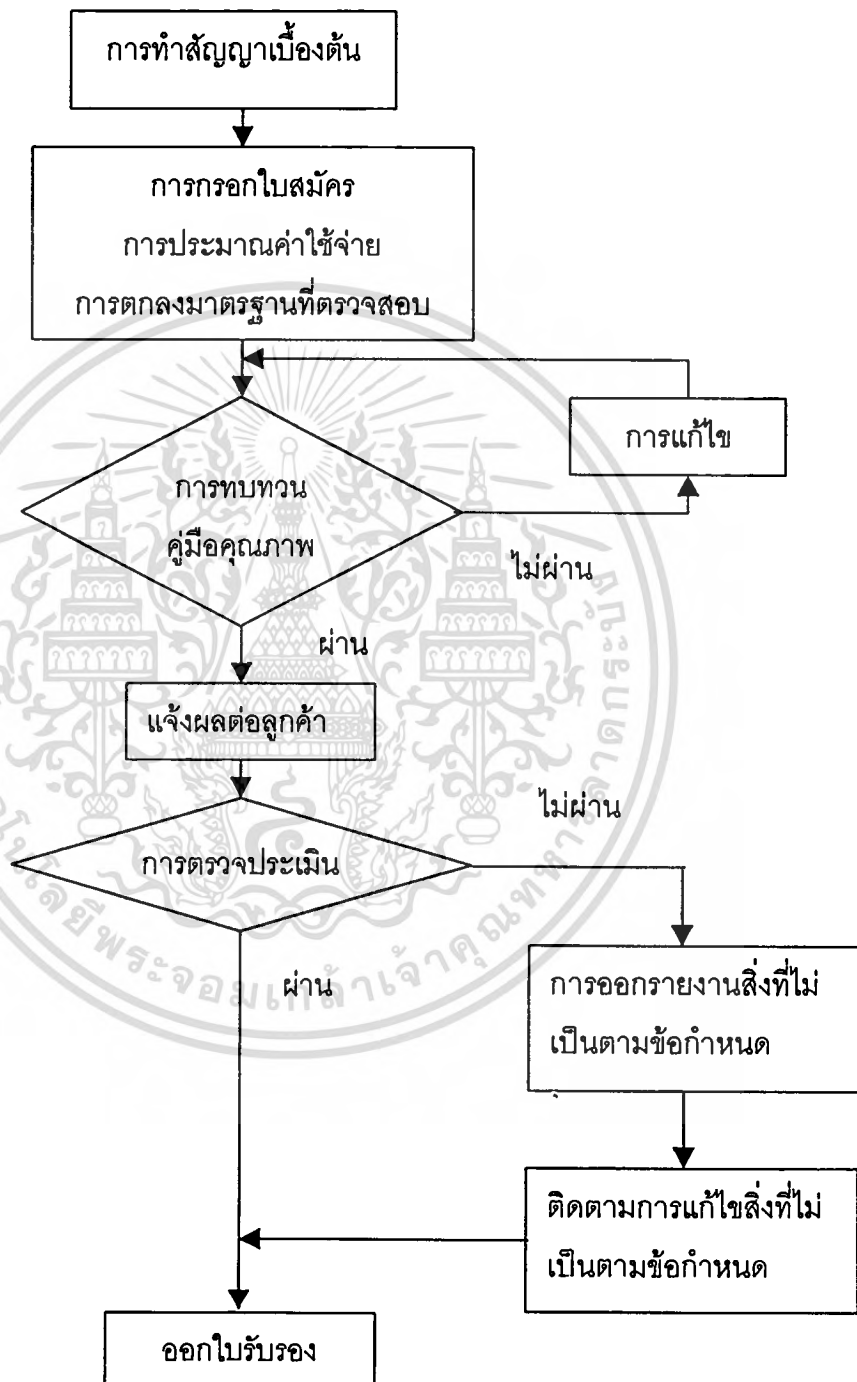
6. ค่าใช้จ่ายที่จะต้องจ่ายให้กับผู้ตรวจสอบ

การขอการรับรองจากหน่วยงานรับรอง

จากภาพที่ 4 แสดงขั้นตอนการขอการรับรองจากหน่วยงานรับรองซึ่งเริ่มจากการทำสัญญาเบื้องต้นโดยมีการกรอกใบสมัคร การประมาณค่าใช้จ่าย และการตกลงมาตรฐานที่ตรวจสอบ การทบทวนคู่มือคุณภาพ เมื่อผ่านการทบทวนแล้วจะนัดหมายตรวจประเมินต่อไป ผลการตรวจประเมิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผ่านจะได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ถ้าไม่ผ่านจะต้องมีการแก้ไขและตรวจติดตามสิ่งที่ต้องแก้ไข เมื่อมั่นใจได้ว่ามีประสิทธิภาพเพียงพอ จึงให้การรับรอง ISO 9000



ภาพที่ 4 การขอการรับรองจากหน่วยงานที่ให้การรับรอง

ที่มา : (Bureau Veritas (Thailand) Ltd., 1999)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3 ผลการศึกษา

ในการวิเคราะห์ผลการศึกษา "ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 กรณีศึกษากลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์" ผู้ศึกษาจะนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแยกเป็น 5 ส่วนด้วยกันดังนี้ คือ

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปขององค์กร
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ จำนวนพนักงาน จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ สัดส่วนการถือหุ้น

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามและส่งออกไปยังบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 กลุ่มบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 143 บริษัท จากฐานข้อมูลของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม และได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งหมด 79 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 55.24 ของอัตราการตอบกลับทั้งหมด

จำนวนพนักงาน

จากตารางที่ 1 จะพบว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมีจำนวนพนักงานอยู่ในช่วงประมาณ 16-300 คน ซึ่งมีจำนวน 26 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 32.9 ขององค์กรทั้งหมด รองลงมาคือองค์กรที่มีพนักงานประมาณ 301-600 คน มีจำนวน 25 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 31.6 ขององค์กรทั้งหมด องค์กรที่มีจำนวนพนักงานน้อยที่สุดมี 16 คนและองค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากที่สุดมี 3,000 คน

จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารจากตารางที่ 2 พบว่าองค์กรส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจมาอยู่ในช่วงเวลา 6-10 ปี ไม่ว่าจะมากที่สุดร้อยละ 44.3 มีรองลงมาคือองค์กรที่มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงเวลา 11-15 ปี

ร้อยละ 24.1 องค์กรที่มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ 1-5 ปี ร้อยละ 17.7 และองค์กรที่มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจอยู่ในช่วงเวลา 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนพนักงาน

จำนวนพนักงาน	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
16-300	26	32.9
301-600	25	31.6
601-900	4	5.1
900 คนขึ้นไป	24	30.4
รวม	79	100.00

ตารางที่ 2 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ

จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	14	17.7
6-10 ปี	35	44.3
11-15 ปี	19	24.1
15 ปีขึ้นไป	11	13.9
รวม	79	100.0

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน

จากตารางที่ 3 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างความถี่สูงสุด มีสัดส่วนผู้ร่วมทุนที่เป็นชาวต่างประเทศน้อยกว่าร้อยละ 25 จำนวน 35 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาจะพบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ร่วมทุนชาวต่างประเทศมากกว่าร้อยละ 75 จำนวน 22 องค์กร ซึ่งเป็นผู้ร่วมทุนจากประเทศญี่ปุ่นมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ร่วมทุนชาวต่างประเทศ ร้อยละ 25-50 จำนวน 14 องค์กร คิดเป็น ร้อยละ 17.7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีผู้ร่วมทุนชาวต่างประเทศร้อยละ 51-75 จำนวน 8 องค์กร ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการส่งออก

จากตารางที่ 4 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนการส่งออกต่ำกว่าร้อยละ 25 จำนวน 36 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 45.6 มากที่สุด รองลงมาคือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนการส่งออกมากกว่าร้อยละ 75 จำนวน 23 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 29.1 และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีสัดส่วนการส่งออกในสัดส่วนร้อยละ 51-75 จำนวน 12 องค์กร คิดเป็นร้อยละ 15.2 ตามลำดับ ดังนั้นจะพบว่าโดยมากอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการส่งออกขายยังต่างประเทศ

ตารางที่ 3 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน

สัดส่วนผู้ร่วมทุนชาวต่างชาติ(ร้อยละ)	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25	35	44.3
25-50	14	17.7
51-75	8	10.1
มากกว่า 75 ขึ้นไป	22	27.8
รวม	79	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสัดส่วนการส่งออก

สัดส่วนของการส่งออก (ร้อยละ)	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25	36	45.6
26-50	8	10.1
51-75	12	15.2
มากกว่า 75 ขึ้นไป	23	29.1
รวม	79	100.0

วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

วัตถุประสงค์การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

จากตารางที่ 5 พบว่า องค์กรมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากเพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรเลือกตอบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.6 รองลงมาคือเพื่อการสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการของลูกค้า คิดเป็นร้อยละ 84.3 เพื่อเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับคู่แข่ง คิดเป็นร้อยละ 72.2 และเพื่อลดจำนวนของเสียหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 68.4 ตามลำดับ ซึ่งจากการศึกษาประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 จะพบว่าองค์กรส่วนใหญ่จะมุ่งหวังระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยทำให้ระบบงานมีประสิทธิภาพโดยการสร้างมาตรฐานการทำงานขึ้น เช่น การจัดทำมาตรฐานในรูปเอกสาร เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการต่อลูกค้า การลดจำนวนของเสียหรือลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน

ตารางที่ 5 วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

วัตถุประสงค์	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	70	88.6
เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการของลูกค้า	67	84.3
เพื่อเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับคู่แข่ง	57	72.2
เพื่อลดจำนวนของเสียหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	54	68.4
บริษัทลูกค้าต้องการให้จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น	42	53.2
เพื่อให้มีเอกสารในการอ้างอิงในการทำงาน	28	43.8
เป็นนโยบายของบริษัทแม่	26	32.9

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่ระบบ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้ในการทำงาน

จากตารางที่ 6 พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานที่องค์กรคิดวาระบบ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้คือ ปัญหาด้านระบบการทำงาน การจัดลำดับงาน การแบ่งแยกความรับผิดชอบ โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบมากที่สุด ร้อยละ 73.4 รองลงมาคือ ปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดของพนักงาน ร้อยละ 62.0 ปัญหาด้านวัตถุดิบไม่มีคุณภาพ ร้อยละ 50.6 ปัญหาด้านการขาดแคลนความรู้ และทักษะในการทำงาน ร้อยละ 48.1 ปัญหาด้านคำร้องเรียนจากลูกค้า ร้อยละ 44.3 ตามลำดับ

ดังนั้นองค์กรต้องการนำระบบ ISO 9000 มาใช้เพื่อการปรับปรุงด้านการจัดระบบการทำงานโดยการจัดโครงสร้างองค์กร การจัดทำรายละเอียดหน้าที่การทำงานให้ชัดเจนในรูปแบบเอกสารตามข้อกำหนดของ ISO 9000 ข้อที่ 4.2 และการจัดทำเอกสารวิธีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเพื่อลดปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดของพนักงาน

ตารางที่ 6 ปัญหาที่ระบบ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้ในการทำงาน

ปัญหา	จำนวน(องค์กร)	ร้อยละ
ด้านระบบการทำงาน ลำดับงาน	58	73.4
การแบ่งแยกความรับผิดชอบ		
การทำงานผิดพลาดของพนักงาน	49	62.0
วัตถุดิบที่ไม่มีคุณภาพ	40	50.6
ด้านการขาดแคลนความรู้และทักษะ	38	48.1
ในการทำงาน		
ปัญหาคำร้องเรียนจากลูกค้า	35	44.3
ด้านผลิตภัณฑ์ไม่ผ่านข้อกำหนด	26	32.9
ของลูกค้า		
ด้านการส่งมอบหรือบริการที่ล่าช้า	25	31.6

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัทที่ปรึกษา

การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

จากตารางที่ 7 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่สำรวจเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับรองคุณภาพ ISO 9000 แล้ว จะมีการใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษา 56 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 70.9 ของจำนวนที่บริษัทได้รับการรับรองทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถามกลับทั้งหมด 79 บริษัท

วัตถุประสงค์ขององค์กรในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษา

จากตารางที่ 8 พบว่า วัตถุประสงค์ขององค์กรในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 คือ เพื่อสร้างความมั่นใจและความถูกต้องในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ร้อยละ 51.9 และเพื่อให้โครงการสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดร้อยละ 49.4 เพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทในอนาคต ร้อยละ 21.5 ดังนั้นจากการศึกษาจะพบว่าสาเหตุที่องค์กรเลือกใช้บริการที่ปรึกษาภายนอก เนื่องจากองค์กรมีความต้องการให้ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยเหลือในการแปลความข้อกำหนด เพื่อให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ตามประเภทของธุรกิจ เมื่อผู้เชี่ยวชาญได้เข้ามาร่วมทำงาน ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของทีมงานบริษัท องค์กรจะมีความคาดหวังที่จะได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ตามระยะเวลาที่ได้รับภายในโครงการ และพนักงานภายในองค์กรได้พัฒนาความรู้เพื่อจัดทำและรักษาระบบคุณภาพในอนาคต

ตารางที่ 7 การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

องค์กร	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
ไม่เลือกใช้ที่ปรึกษา	23	29.1
เลือกใช้ที่ปรึกษา	56	70.9
รวม	79	100.0

ตารางที่ 8 วัตถุประสงค์ขององค์กรในการเลือกใช้บริการที่ปรึกษา

วัตถุประสงค์	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
เพื่อสร้างความมั่นใจและความถูกต้อง ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000	41	51.9
เพื่อให้โครงการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 สำเร็จตามแผนงานที่กำหนด	39	49.4
เพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรทีมงาน ภายในบริษัทในอนาคต	17	21.5

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา

จากตารางที่ 9 จะพบว่าองค์กรใช้ปัจจัยต่าง ๆ ในการคัดเลือกที่ปรึกษา เพื่อจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เรียงตามลำดับได้ดังนี้

ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกของที่ปรึกษา คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.37 โดยให้ระดับความสำคัญมากร้อยละ 39.2 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 29.1 ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ชื่อเสียงของบริษัทที่ปรึกษาและผลงานในอดีต คิดเป็นค่าเฉลี่ย 3.16 โดยให้ระดับความสำคัญมากร้อยละ 31.6 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 26.6 ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.80 โดยให้ระดับความสำคัญปานกลางร้อยละ 34.2 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 20.3 ระดับความสำคัญมาก ร้อยละ 16.5 ตามลำดับ

กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.51 โดยให้ระดับความสำคัญมาก ร้อยละ 24.1 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 21.5 ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.76 โดยให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 24.1 และรองลงมา ได้แก่ ให้ระดับความสำคัญมาก ร้อยละ 19.0 ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	\bar{X}	S.D
1. ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้ง บุคลิกภาพของที่ปรึกษา	23 (29.1)	31 (39.2)	2 (2.5)	0 (0.0)	3.37	0.55
2. ชื่อเสียงของบริษัทที่ปรึกษา และผลงานในอดีต	21 (26.6)	25 (31.6)	8 (10.1)	2 (2.5)	3.16	0.80
3. ค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษา ต่อโครงการ	16 (20.3)	13 (16.5)	27 (34.2)	0 (0.0)	2.80	0.86
4. บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการรับรอง มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	19 (24.1)	15 (19.0)	12 (15.2)	10 (12.7)	2.76	1.11
5. กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีประเภทธุรกิจ ใกล้เคียงกัน	10 (12.7)	19 (24.1)	17 (21.5)	10 (12.7)	2.51	0.99
6. บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น NAC	12 (15.2)	21 (26.6)	8 (10.2)	15 (19.0)	2.53	1.11
7. บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000	6 (7.6)	20 (25.3)	18 (22.8)	12 (15.2)	2.35	0.94
8. ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัท ที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม	2 (2.5)	19 (24.1)	25 (31.6)	10 (12.7)	2.23	0.79
9. บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติ จากต่างประเทศ	2 (2.5)	17 (21.5)	14 (17.7)	23 (29.1)	1.96	0.93

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บ หมายถึงร้อยละ

บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น สถาบัน IRCA หรือ NAC คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.53 โดยให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 26.6 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญน้อย ร้อยละ 19.0 ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.35 โดยให้ระดับความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 25.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 22.8 ระดับความสำคัญน้อย ร้อยละ 15.2 ตามลำดับ

ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาเพิ่ม วันเป็นพิเศษ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 2.23 โดยให้ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 31.6 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญมาก ร้อยละ 24.1 และระดับความสำคัญน้อย ร้อยละ 12.7 ตามลำดับ

บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากต่างประเทศ คิดเป็นค่าเฉลี่ย 1.96 โดยให้ระดับความสำคัญน้อย ร้อยละ 29.1 รองลงมา ได้แก่ ระดับความสำคัญมาก ร้อยละ 21.5 ระดับความสำคัญปานกลาง ร้อยละ 17.7 ตามลำดับ

ปัจจัยอื่น ๆ ที่ใช้ในการเลือกที่ปรึกษา

นอกจากนี้องค์กรได้ให้เหตุผลในการเลือกบริษัทที่ปรึกษาด้วยปัจจัยอื่นๆเพิ่มเติม จากการตอบแบบสอบถามในส่วนที่เป็นคำถามเปิด คือ

1. ความรับผิดชอบในงานของที่ปรึกษา เช่น ความตรงต่อเวลา
2. การให้บริการตอบคำถามหรือช่วยเหลือถึงแม้ว่าโครงการจะสิ้นสุดลงแล้ว
3. การคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่เคยใช้บริการอื่น ๆ เช่น การเคยเข้าร่วมฝึกอบรมและเกิดความประทับใจในการทำงาน
4. การสอบถามจากองค์กรอื่น ๆ ที่เคยใช้บริการ
5. ความเป็นกันเองหรือมนุษยสัมพันธ์ของที่ปรึกษา
6. การตอบคำถามที่ชัดเจน ถูกต้อง

ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของข้อกำหนด ISO 9000

จากตารางที่ 11 พบว่าข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่องค์กรต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือในการปรึกษามากที่สุดจากการถ่วงน้ำหนัก อันดับที่ 1 คือ ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.2 เรื่องระบบคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 21.8 อันดับที่ 2 คือ ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.5 เรื่องการควบคุมเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 12.5 อันดับที่ 3 คือ ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.1 เรื่องความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร คิดเป็นร้อยละ 12.3 อันดับที่ 4 ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.11 เรื่อง การสอบเทียบเครื่องมือวัด คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอันดับที่ 5 ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.9 เรื่อง การควบคุมกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 10.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของข้อกำหนด ISO 9000

ข้อกำหนด	ความสำคัญ อันดับ 1		ความสำคัญ อันดับ 2		ความสำคัญ อันดับ 3		ความสำคัญ อันดับ 4		รวม
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	
ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	11	44	6	18	2	4	3	69	12.3
ระบบคุณภาพ	18	72	14	42	2	4	4	122	21.8
การพบทวนข้อตกลง	4	16	6	18	6	12	2	48	8.6
การออกแบบ	0	0	4	12	2	4	0	16	2.8
การควบคุมเอกสาร	6	24	6	18	12	24	2	70	12.5
การจัดซื้อ	0	0	0	0	2	2	0	2	0.3
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ โดยลูกค้า	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
การชี้แจงและตอบกลับได้ ของผลิตภัณฑ์	0	0	0	0	0	0	4	4	0.7
การควบคุมกระบวนการ	7	28	7	21	4	8	2	61	10.9
การตรวจและทดสอบ	0	0	0	0	2	4	6	10	1.8
การสอบเทียบ	4	16	4	12	15	30	6	64	11.4
สถานะการตรวจและทดสอบ	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อกำหนด	ความสำคัญ อันดับ 1		ความสำคัญ อันดับ 2		ความสำคัญ อันดับ 3		ความสำคัญ อันดับ 4		รวม	
	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	จำนวน	คะแนน	คะแนน	ร้อยละ
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตาม	2	8	4	12	2	4	6	6	30	5.3
ข้อกำหนด										
การแก้ไขและป้องกัน	2	8	0	0	0	0	2	2	10	1.8
การเคลื่อนย้าย -- จัดเก็บ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ	0	0	2	6	0	0	11	11	17	3.0
การตรวจสอบคุณภาพภายใน	0	0	2	6	2	4	6	6	16	2.8
การฝึกอบรม	0	0	2	6	1	2	0	0	8	1.4
การบริหาร	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0
กลวิธีทางสถิติ	0	0	1	3	4	8	2	2	13	2.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา

ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา

จากตารางที่ 11 พบว่า บริการที่ได้รับจากบริษัทช่วยเหลือในการจัดทำระบบคุณภาพ ช่วยได้มาก ร้อยละ 58.2 รองลงมาคือ ช่วยได้บ้าง ร้อยละ 10.1 และช่วยได้น้อย ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา

ระดับความช่วยเหลือ	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
ช่วยได้มาก	46	58.2
ช่วยได้บ้าง	8	10.1
ช่วยได้น้อย	2	2.5
ช่วยไม่ได้เลย	0	0.0
รวม	56	100.0

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา

จากตารางที่ 12 พบว่า ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา คือ การช่วยเหลือในการจัดทำระบบเอกสารตามมาตรฐานระบบ ISO 9000 ร้อยละ 55.7 รองลงมาคือ การช่วยเหลือด้านการจัดทำระบบงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นร้อยละ 40.5 และการเขียนเอกสารตามมาตรฐานระบบ ISO 9000 ร้อยละ 40.5 เท่ากัน การช่วยเหลือการจัดทำระบบตรวจสอบคุณภาพภายในขององค์กรร้อยละ 36.7 การควบคุมโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนดร้อยละ 29.1 ตามลำดับ

การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการ

จากตารางที่ 13 พบว่าองค์กรจะมีการใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการร้อยละ 58.7 โดยเป็นการใช้บริการด้านฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพ เช่น เอกสารนี้ การควบคุมกระบวนการทางสถิติ การประกันคุณภาพ การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อในโครงการไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบคุณภาพ อื่น ๆ ได้แก่ การจัดทำโครงการระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 การปรับระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 และไม่ใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาต่อ ร้อยละ 41.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากที่ปรึกษา	จำนวน (องค์กร)	ร้อยละ
การจัดทำระบบเอกสารตามมาตรฐานระบบ ISO 9000	44	55.7
ด้านการจัดทำระบบงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น	32	40.5
ช่วยเหลือในเรื่องการเขียนเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9000	32	40.5
การจัดทำระบบตรวจสอบคุณภาพภายในขององค์กร	29	36.7
ด้านการควบคุมโครงการให้สำเร็จลุล่วงในเวลาที่กำหนด	23	29.1
การติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอก เช่น สถาบันสอบเทียบ	15	19.0
ด้านการคัดเลือกบริษัทผู้ให้บริการรับรองและเป็นตัวแทนในการประสานงาน	10	12.7

ตารางที่ 13 การใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาต่อ

องค์กร	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เลือกใช้ที่ปรึกษาต่อ	21	26.6
เลือกใช้ที่ปรึกษาต่อ	35	44.3
รวม	56	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะที่มีต่อบริษัทที่ปรึกษา

องค์กรได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับบริการบริษัทที่ปรึกษา ได้แก่

1. ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การรักษาความลับ
2. การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริง เพื่อองค์กรสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับบริการที่เป็นที่พึงพอใจ
3. การมีบริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากจบโครงการ เช่น มีการติดตามผลงาน การติดตามปัญหาเมื่อลูกค้ามีการตรวจสอบเพื่อต่ออายุการรับรอง
4. การลดอัตราค่าบริการ เนื่องจากอัตราปัจจุบันราคาสูงมาก

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา

การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้านกายภาพขององค์กร คือ จำนวนพนักงาน จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ สัดส่วนการถือหุ้น มีผลต่อการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

จำนวนพนักงาน

H_0 = จำนวนพนักงานของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 = จำนวนพนักงานของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่แตกต่างกัน

จำนวนพนักงานของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันหมายถึงขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญ = 0.05

จากการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Oneway ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังกล่าว จากตารางที่ 14 พบว่าการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาโดยจำแนกจำนวน

พนักงานออกเป็น 4 กลุ่ม พบว่าจำนวนพนักงานที่แตกต่างกันมีการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาดังกล่าวที่แตกต่างกันในเรื่องประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกภาพของที่ปรึกษา(เท่ากับ 0.03)และค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ(เท่ากับ 0.03) ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาข้ออื่นมีค่าที่คำนวณได้ทุกข้อมากกว่าค่านัยสำคัญที่กำหนดไว้ นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลักและปฏิเสธสมมติฐานรอง ซึ่งหมายถึง จำนวนพนักงานที่ต่างกันมีการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาดังกล่าวที่ไม่แตกต่างกัน

จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ

H_0 = จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 = จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่แตกต่างกัน

จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจที่แตกต่างกันหมายถึงลักษณะการบริหารงานขององค์กรที่มีอายุนานแตกต่างกันมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทาระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญ = 0.05

จากการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Oneway ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังกล่าว จากตารางที่ 15 พบว่าการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาโดยจำแนกจำนวนจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจออกเป็น 4 กลุ่ม พบว่าจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจที่ต่างกันมีการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาดังกล่าวที่แตกต่างกัน เรื่องบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (เท่ากับ 0.03) โดยจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ 6-10 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้น้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ (เท่ากับ 0.04) โดยจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้มากที่สุด บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 (เท่ากับ 0.03) โดยจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจน้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้มากที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำแนกตามจำนวนพนักงาน

	จำนวนพนักงาน													
	1-300 คน			301-600 คน			601-900 คน			มากกว่า 900 คน				
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.			
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษา	3.11	0.76		3.25	0.91		3.50	0.58		3.00	0.78		0.51	0.67
ชื่อเสียงและผลงานในอดีต	3.33	0.48		3.15	0.58		3.50	0.58		3.71	0.47		3.27	0.03*
ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้ง บุคลิกภาพของที่ปรึกษา	2.78	1.06		2.40	1.19		3.00	1.15		3.21	0.97		1.59	0.20
การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	2.11	0.90		1.90	1.07		1.00	0.00		2.14	0.77		1.86	0.15
บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติ	2.33	1.28		2.30	0.98		3.00	0.00		3.00	1.11		1.57	0.20
บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น NAC	3.00	0.84		3.05	0.88		2.00	0.00		2.42	0.76		3.26	0.03*
ค่าใช้จ่ายต่อโครงการ	2.55	1.09		2.56	0.82		3.00	1.18		2.28	1.07		0.57	0.63
กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน	2.11	1.02		2.25	0.72		2.50	0.72		2.28	0.61		0.31	0.82
ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัท ที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม	2.22	0.81		2.25	0.96		2.00	0.00		2.78	2.35		1.39	0.25
การปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ.														

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำนวนปีที่ดำเนินการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษา	จำนวนปีที่ดำเนินการ													
	1-5 ปี			6-10 ปี			11-15 ปี			มากกว่า 15 ปี			F	Sig.
	\bar{X}	S.D.	X	S.D.	X	S.D.	\bar{X}	S.D.	X	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ชื่อเสียงและผลงานในอดีต	3.25	0.46	2.88	1.02	3.00	0.89	3.20	0.79	0.45	0.72				
ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้ง บุคลิกภาพของที่ปรึกษา	3.25	0.46	3.33	0.68	3.00	0.00	3.60	0.52	1.52	0.22				
การได้รับรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	3.25	0.88	2.11	1.02	3.00	0.89	3.00	1.15	3.24	0.03*				
บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติ	2.5	1.19	1.88	0.90	2.33	1.03	1.4	0.52	2.57	0.07				
บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียน จากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น NAC	2.75	1.16	2.22	0.94	3.33	1.03	2.00	1.33	2.30	0.09				
ค่าใช้จ่ายต่อโครงการ	3.25	0.88	2.67	0.84	3.00	0.89	2.20	0.42	3.00	0.04*				
กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน	2.50	1.19	2.88	1.02	3.00	0.00	2.00	1.15	1.95	0.13				
ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัท ที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม	2.75	0.46	2.22	0.94	1.67	1.03	2.20	0.42	2.19	0.10				
การปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ.	3.00	0.75	2.56	0.85	1.33	0.52	2.00	0.94	5.68	0.03*				

สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศ

$H_0 =$ สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาไม่แตกต่างกัน

$H_1 =$ สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศของแต่ละองค์กรจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่แตกต่างกัน

สัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศของแต่ละองค์กรที่แตกต่างกันหมายถึงลักษณะการบริหารงานขององค์กรที่มีผู้ถือหุ้นจากต่างประเทศหรือวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่แตกต่างกัน

กำหนดระดับนัยสำคัญ = 0.05

จากการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์สถิติ คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Oneway ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานดังกล่าว จากตารางที่ 16 พบว่าการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยระหว่างการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาโดยจำแนกสัดส่วนการร่วมทุนขององค์กรออกเป็น 4 กลุ่ม พบว่าองค์กรที่มีสัดส่วนการร่วมทุนที่ต่างกันมีการให้ความสำคัญของปัจจัยเกี่ยวกับการเลือกในบริษัทที่ปรึกษาดังกล่าวที่แตกต่างกัน เรื่องประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลากรภาพของที่ปรึกษา (เท่ากับ 0.02) โดยองค์กรที่มีสัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศร้อยละ 25-50 ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้มากที่สุด และกลุ่มบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (เท่ากับ 0.01) โดยองค์กรที่มีสัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศร้อยละ 25-50 ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้น้อยที่สุด และบริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากต่างประเทศ (เท่ากับ 0.00) โดยองค์กรที่มีสัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศร้อยละ 25-50 ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้น้อยที่สุด และบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันการรับรองต่างๆ เช่น สถาบัน IRCA, NAC (เท่ากับ 0.02) โดยสัดส่วนการร่วมทุนต่างประเทศมากกว่าร้อยละ 75 ให้ความสำคัญของปัจจัยข้อนี้น้อยที่สุด ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษาจำแนกตามสัดส่วนการร่วมทุน

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ปรึกษา	สัดส่วนการร่วมทุนชาวต่างชาติ (ร้อยละ)											
	น้อยกว่า 25				51-75				มากกว่า 76			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	F	Sig.
ชื่อเสียงและผลงานในอดีต	3.20	0.79	3.33	0.52	2.40	0.84	3.25	0.86	2.90	0.05		
ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกภาพของที่ปรึกษา	3.20	0.42	4.00	0.00	3.20	0.79	3.25	0.45	3.89	0.02*		
การได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	3.00	0.94	1.33	0.52	3.00	1.15	2.75	1.00	4.53	0.01*		
บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติ	2.80	0.42	1.33	0.52	2.20	1.22	1.50	0.73	6.90	0.00*		
บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น NAC	3.00	1.15	2.00	0.89	3.00	1.15	1.87	1.20	3.80	0.02*		
ค่าใช้จ่ายต่อโครงการ	2.40	0.84	2.33	0.52	3.00	0.94	2.87	0.80	1.53	0.22		
กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีธุรกิจใกล้เคียงกัน	2.80	1.03	3.33	1.03	2.20	0.79	2.50	1.15	1.68	0.19		
ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม	2.00	0.94	2.00	0.89	2.40	0.52	2.37	0.88	0.71	0.55		
การรับรองระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000	2.60	1.07	1.67	0.52	2.80	1.03	2.12	0.81	2.55	0.07		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาโดยเลือกกรณีศึกษากลุ่มบริษัท อิเล็กทรอนิกส์ (กลุ่มบริษัทวิทยุหรือโทรทัศน์หรืออุปกรณ์โทรคมนาคม) สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

จากการศึกษาพบว่า องค์กรส่วนมากมีจำนวนพนักงานจำนวน 16 – 300 คน และจำนวน 301-600 คน มีจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ ประมาณ 6 – 10 ปี มีสัดส่วนผู้ร่วมทุนชาวต่างชาติน้อยกว่าร้อยละ 25 และมีสัดส่วนผู้ร่วมทุนชาวต่างชาติมากกว่าร้อยละ 75 ซึ่งเป็นผู้ร่วมทุนจากประเทศญี่ปุ่นมากที่สุด มีสัดส่วนการส่งออกต่างประเทศต่ำกว่า ร้อยละ 25 รองลงมา มีสัดส่วนการส่งออกต่างประเทศมากกว่า ร้อยละ 76

วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

เมื่อศึกษาวัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 จะพบว่าองค์กรส่วนใหญ่ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้ระบบงานและการประสานงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาคือ เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการขององค์กรที่มีต่อลูกค้า และเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับคู่แข่ง ตามลำดับ

ปัญหาที่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุง

เมื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานขององค์กร ที่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยปรับปรุงได้คือ ปัญหาด้านการประสานงานตามลำดับขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ตามลำดับ หรือด้านระบบการทำงาน ลำดับงาน การแบ่งแยกความรับผิดชอบ องค์กรจะเลือกตอบมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาที่มีผู้เลือกตอบคือ ปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดของพนักงาน ปัญหาด้านวัตถุดิบไม่มีคุณภาพ และปัญหาด้านการขาดแคลนความรู้และทักษะในการทำงาน ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นจะต้องมีการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ เช่น การกำหนดให้มีการแบ่งรายละเอียดหน้าที่การทำงานของพนักงานแต่ละระดับ เพื่อแบ่งความรับผิดชอบให้

ชัดเจนมากขึ้น การกำหนดให้มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานและวิธีการทำงาน เมื่อทำให้เกิดมาตรฐานในการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน

การเลือกใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า การใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษามีสัดส่วนร้อยละ 70.9 ของบริษัท ที่ผ่านการรับรองทั้งหมด ซึ่งจะพบว่าองค์กรมีการใช้บริการจากบริษัทที่ปรึกษา จึงถือว่าเป็นโอกาสทางธุรกิจของบริษัทที่ปรึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

วัตถุประสงค์ที่องค์กรเลือกใช้บริการที่ปรึกษา

เมื่อศึกษาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา โดยศึกษาถึงวัตถุประสงค์ที่องค์กรเลือกใช้ที่ปรึกษาก่อนบริษัท ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 คือ เพื่อสร้างความมั่นใจ ความถูกต้องในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 และเพื่อให้โครงการสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด เนื่องจากข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นเป็นข้อกำหนดที่ต้องมีการแปลความหมายตามลักษณะธุรกิจ การดำเนินงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา

เมื่อศึกษาปัจจัยที่ใช้ในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา เพื่อจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 จะสามารถเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยดังนี้ (1) ประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกของที่ปรึกษา (2) ชื่อเสียงของบริษัทที่ปรึกษาและผลงานในอดีต (3) ค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ. (3)กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน (4) บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับบริการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 (5) บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันรับรองต่าง ๆ เช่น สถาบัน IRCA หรือ NAC (6)บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 (7)ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาเพิ่มวันเป็นพิเศษ (8) บริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากต่างประเทศ

ความช่วยเหลือของที่ปรึกษาแบ่งตามความสำคัญของข้อกำหนด ISO 9000

ข้อกำหนดของ ISO 9000 ที่องค์กรต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือในการให้คำปรึกษามากที่สุด ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้แก่ (1) คือ ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.2 เรื่องระบบคุณภาพ (2) คือ ใม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.5 เรื่องการควบคุมเอกสาร (3) อันดับที่ 3 ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.1 เรื่อง ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (4) อันดับที่ 4 คือ ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.11 เรื่อง การสอบเทียบเครื่องมือวัด (5) และอันดับที่ 5 ข้อกำหนด ISO 9000 ข้อที่ 4.9 เรื่อง การควบคุมกระบวนการ

ระดับความช่วยเหลือที่ได้รับจากที่ปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 58.2 ตอบว่า บริการที่ได้รับจากบริษัทช่วยเหลือในการจัดทำระบบคุณภาพ พบว่าช่วยได้มาก

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้แก่ (1) การช่วยเหลือในการจัดทำระบบเอกสารตามมาตรฐานระบบ ISO 9000 (2) การช่วยเหลือด้านการจัดทำระบบงานให้มีประสิทธิภาพขึ้นและการเขียนเอกสารตามมาตรฐานระบบ ISO 9000(3) การช่วยเหลือการจัดทำระบบตรวจสอบคุณภาพภายในขององค์กร (4) การควบคุมโครงการให้สำเร็จลุล่วงตามเวลาที่กำหนด บริษัทที่ปรึกษาควรช่วยเหลือองค์กรลูกค้าให้ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยประโยชน์ที่สำคัญที่บริษัทที่ปรึกษาควรจะช่วยเหลือองค์กรคือ การช่วยเหลือเพื่อการควบคุมโครงการให้สำเร็จลุล่วงในเวลาที่กำหนด เนื่องจากองค์กรต้องการเห็นผลสำเร็จของโครงการอย่างรวดเร็วในเวลาที่ต้องการ

การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการ

จากการศึกษาพบว่าองค์กรจะมีการใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อหลังจบโครงการโดยเป็นการใช้บริการด้านฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงคุณภาพ เช่น การควบคุมกระบวนการทางสถิติ การประกันคุณภาพ การใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อในโครงการระบบคุณภาพ อื่น ๆ ได้แก่ การจัดทำโครงการระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 มาตรฐานคุณภาพ QS 9000 การปรับระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านบริษัทที่ปรึกษา

ผู้แทนการบริหารคุณภาพและผู้ที่ได้รับผิดชอบได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมคือ ความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า การรักษาความลับ การสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริง เพื่อองค์กรสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การมีบริการให้ความช่วยเหลือลูกค้าหลังจากจบโครงการ เช่น มีการติดตามผล การติดตามปัญหาเมื่อลูกค้าจะมีการตรวจสอบเพื่อต่ออายุการรับรอง การลดอัตราค่าบริการที่ปรึกษา

การให้ความสำคัญต่อบัจจัยการเลือกบริษัทที่ปรึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการเลือกบริษัทที่ปรึกษาพบว่า การให้ความสำคัญต่อบัจจัยมีดังนี้

1. จำนวนพนักงานมีผลต่อการให้ความสำคัญต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในเรื่องประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกภาพของที่ปรึกษาและค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05
2. จำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในเรื่องบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เรื่องค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ และบริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05
3. สัดส่วนการร่วมลงทุนจากต่างประเทศมีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา ในเรื่องประวัติและความน่าเชื่อถือรวมทั้งบุคลิกภาพของที่ปรึกษา เรื่องบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เรื่องบริษัทที่ปรึกษาที่เป็นบริษัทข้ามชาติจากต่างประเทศ และบริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันการรับรองต่าง ๆ เช่น สถาบัน IRCA, NAC ที่ระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.05

อย่างไรก็ตามปัจจัยทางกายภาพต่าง ๆ ด้านจำนวนปีที่ดำเนินธุรกิจ สัดส่วนการร่วมทุนจากต่างประเทศ มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่แตกต่างกัน อาจมีผลมาจากทัศนคติส่วนบุคคลของผู้ตัดสินใจเลือก ได้แก่ ความพึงพอใจที่ปรึกษา ด้านบุคลิกภาพ การนำเสนอ และปัจจัยอื่น ๆ เช่น การคัดเลือกโดยลงความเห็นจากคณะกรรมการบริหาร ทัศนคติส่วนบุคคล จึงทำให้การสรุปผลความสัมพันธ์จากตัวแปรปัจจัยด้านกายภาพที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาทางสถิตินั้นทำได้ยาก

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาครั้งนี้ สามารถสรุปข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ด้านบริการ

จากการศึกษาพบว่า องค์กรต้องการเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่สามารถทำให้โครงการจัดทำระบบคุณภาพสำเร็จในเวลาที่กำหนด และที่ปรึกษาที่เข้ามาทำงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถที่แท้จริง เป็นผู้รับผิดชอบงาน บุคลากรที่เข้ามาเป็นที่ปรึกษาควรมีบุคลิกภาพที่ดี มีประวัติการทำงานในอดีตที่ดี ดังนั้นบริษัทที่ปรึกษาควรสรรหา คัดเลือกที่ปรึกษาที่มีประวัติความน่าเชื่อถือมีความรู้ด้านข้อกำหนดของ ISO 9000 ที่ถูกต้อง และมีการจัดการฝึกอบรมสัมมนาที่ปรึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ที่ทันสมัย การเน้นข้อกำหนดที่องค์กรให้ความต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือเป็นพิเศษ

ด้านวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ

จากการศึกษาพบว่า องค์กรมีวัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบคุณภาพ คือ การจัดทำระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการ การลดปัญหาด้านการแบ่งแยกความรับผิดชอบ ดังนั้นก่อนที่บริษัทที่ปรึกษาจะเริ่มงานโครงการที่ปรึกษานั้นจำเป็นต้องทราบวัตถุประสงค์ขององค์กรนั้นก่อน โดยการสอบถามจากผู้บริหารขององค์กรหรือผู้แทนบริหารคุณภาพ เพื่อสนองตอบวัตถุประสงค์ขององค์กรลูกค้าให้ได้อย่างถูกต้อง เช่น การช่วยเหลือแนะนำ การจัดระบบงาน ความรับผิดชอบ ในรูปแบบเอกสารให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา

จากการศึกษาพบว่า บริษัทที่ปรึกษาควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ลูกค้าใช้คัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา ได้แก่ การสรรหาคัดเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ ความรู้ บุคลิกภาพที่ดี มีเทคนิคการนำเสนอที่ดีเข้าเป็นที่ปรึกษา การบริการลูกค้าและการรักษาชื่อเสียงของบริษัท เนื่องจากการบอกต่อของลูกค้า ถ้าหากมีการให้บริการที่ไม่ดีส่งผลให้ทัศนคติต่อบริษัทที่ปรึกษานั้น

ไม่ดีตามไปด้วย การคิดค่าใช้จ่ายด้านการให้คำปรึกษาที่เหมาะสมและประหยัดค่าใช้จ่าย ซึ่งการ
 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 คิดค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากบริษัทที่ปรึกษามีการคิดค่าใช้จ่าย
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งหากมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งหากมีการนำไปใช้

จ่ายต่อโครงการสูงกว่าที่ปรึกษารายอื่นๆ อาจจะมีผลต่อการคัดเลือกที่ปรึกษา แต่ถ้าหากบริษัทที่ปรึกษาคิดค่าใช้จ่ายต่อองค์กรต่ำมากเกินไป อาจจะมีผลให้โครงการจัดทำระบบไม่สำเร็จหรือไม่มีประสิทธิภาพที่ดีเพียงพอ การสรรหากลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีประเภทธุรกิจเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน เช่น บริษัทด้านอุตสาหกรรมอาหาร มักจะสรรหาบริษัทที่ปรึกษาที่เคยดำเนินโครงการที่ปรึกษาให้กับอุตสาหกรรมอาหารจนจบโครงการ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา เนื่องจากองค์กรจะอาศัยปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สร้างความมั่นใจในความสำเร็จของโครงการบริษัทที่ปรึกษาควรใช้กลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อสรรหากลุ่มลูกค้าอ้างอิง เช่น การให้ส่วนลดเป็นกรณีพิเศษสำหรับโครงการที่ปรึกษา การให้บริการด้านการฝึกอบรมพิเศษเพิ่มเติม การรับรองผลงานข้อเสนอด้านเงื่อนไขการชำระเงินหรือการให้เครดิตการชำระเงินที่มีระยะเวลานาน การให้บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 จากปี ค.ศ. 1994 เข้าสู่มาตรฐาน ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 เนื่องจากในปี ค.ศ. 2000 นี้ มาตรฐาน ISO 9000 จะมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดมาตรฐานของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ใหม่ ซึ่งองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เรียบร้อยแล้ว จะต้องปรับปรุงระบบคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 ภายใน 3 ปี ดังนั้นบริษัทที่ปรึกษาควรจะช่วยเหลือองค์กรในการปรับปรุงระบบมาตรฐานให้สอดคล้องกับปี ค.ศ. 2000 ในขณะเดียวกันองค์กรใช้ปัจจัยนี้ในการสรรหาเลือกบริษัทที่ปรึกษาที่ช่วยเหลือด้านการปรับระบบคุณภาพเข้าสู่ปี 2000 เช่นเดียวกัน

ชื่อเสียงของบริษัทที่ปรึกษาและประวัติการทำงานในอดีตของบริษัทที่ปรึกษา จัดว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของการสรรหาคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา เช่น การติดตามสอบถามจากบริษัทที่เคยใช้บริการของที่ปรึกษานั้น ๆ การขอตรวจสอบประวัติของที่ปรึกษาที่เคยทำงานผ่านงานหรือผลงานในอดีตของที่ปรึกษา บริษัทที่ปรึกษาจะพยายามสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรหลาย ๆ วิธีด้วยกัน เช่น การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ภายในบริษัทที่ปรึกษาเอง ซึ่งบริษัทที่ปรึกษาจะแสดงถึงมาตรฐานของบริษัทให้การบริการลูกค้า การขึ้นทะเบียนกับสถาบันให้การรับรอง เช่น NAC (National Accreditation Council) ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้การรับรองผู้ตรวจสอบของประเทศไทย หรือ IRCA (International Registration Certified Auditor) ซึ่งเป็นสถาบันที่ให้การรับรองผู้ตรวจสอบของประเทศอังกฤษ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการที่ปรึกษา

เมื่อโครงการที่ปรึกษากำลังดำเนินงานอยู่ องค์กรควรมีการวัดผลและประเมินผลว่า องค์กรลูกค้ามีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และได้รับประโยชน์จากการใช้บริการที่ปรึกษาเพียงใด เพื่อใช้ในการปรับปรุงบริการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าอย่าง

ต่อเนื่อง เช่น การช่วยเหลือเรื่องการจัดทำระบบเอกสารสามารถทำได้โดยการนำระบบฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดทำระบบเอกสาร การควบคุมระยะเวลาโครงการให้สำเร็จตามสัญญา

ด้านความช่วยเหลือของที่ปรึกษาที่มีต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าองค์กรต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือด้านการจัดทำระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งข้อกำหนดของ ISO 9000 เรื่องระบบคุณภาพ เป็นพื้นฐานที่สำคัญที่จำเป็นต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเนื้อหาข้อกำหนดนี้จะมีการกำหนดให้มีการจัดทำวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดเป็นมาตรฐาน การจัดสร้างโครงสร้างระดับเอกสารในบริษัท การจัดทำแผนคุณภาพที่สอดคล้องกับกระบวนการ

ข้อกำหนดของ ISO 9000 เรื่องความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร เนื่องจากเป็นเรื่องที่สำคัญในระบบคุณภาพ ISO 9000 การแปลความของข้อกำหนด ได้แก่ การกำหนดนโยบายคุณภาพ และการวัดผลด้านวัตถุประสงค์คุณภาพ การจัดองค์กร การจัดทำรายละเอียดหน้าที่ลักษณะงาน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร ดังนั้นการทบทวนของฝ่ายบริหารที่มีประสิทธิภาพจะมีประโยชน์ต่อองค์กรอย่างยิ่งที่ทำให้ระบบคุณภาพบรรลุสำเร็จได้

การสอบเทียบเครื่องวัดเป็นการควบคุมเครื่องมือวัดให้มีความแม่นยำและเหมาะสมต่อการวัดนั้นซึ่งเป็นวิธีการที่จำเป็นต้องมีการศึกษารายละเอียดและขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจน และการสอบเทียบมักจะเป็นปัญหาที่องค์กรขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญ

ดังนั้นบริษัทที่ปรึกษาควรมีการศึกษารายละเอียดของข้อกำหนดต่าง ๆ ดังกล่าวนั้นในรายละเอียด ความหมายอย่างถูกต้อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นต่อที่ปรึกษา และการให้คำปรึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ในขณะเดียวกันบริษัทที่ปรึกษาสามารถนำความรู้ความต้องการของลูกค้านี้มาเป็นโอกาสทางธุรกิจได้เช่นเดียวกัน เช่น การจัดหลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาในเรื่องเฉพาะด้าน เช่น ระบบการสอบเทียบเครื่องวัด การควบคุมกระบวนการโดยอาศัยเทคนิคทางสถิติ การตรวจสอบระบบคุณภาพภายในเป็นเทคนิคที่สำคัญของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากต้องมีการใช้เทคนิคประสบการณ์ด้านการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถดำเนินการตรวจสอบคุณภาพภายในได้อย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการศึกษาพบว่า องค์กรได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อองค์กร ได้แก่ การรักษาความลับที่ปรึกษาจะต้องระบุในเอกสารสัญญาอย่างชัดเจน การควบคุมจรรยาบรรณของที่ปรึกษาเกี่ยวกับการรักษาความลับขององค์กรลูกค้า การคิดค่าใช้จ่ายที่ยุติธรรมต่อลูกค้า เช่น การทำงานที่ตรงต่อเวลา การสรรหาเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่แท้จริง

ด้านการให้บริการอื่นต่อ

จากการศึกษาพบว่า องค์กรจะมีการให้บริการต่อด้านการอบรมสัมมนา ได้แก่ การควบคุมกระบวนการทางสถิติ การประกันคุณภาพ การจัดทำระบบคุณภาพอื่น ๆ การให้บริการบริษัทที่ปรึกษาต่อในโครงการระบบคุณภาพ อื่น ๆ ได้แก่ การจัดทำโครงการระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 การปรับระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 องค์กรจะต้องมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและระบบอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นบริษัทที่ปรึกษาควรมีการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรเพื่อรองรับมาตรฐานใหม่ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือมีการประกาศใช้ใหม่

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการศึกษา

เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษามีจำกัด ปัญหาที่เกิดขึ้นในการศึกษา คือ การได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาในอัตราเพียงร้อยละ 55 มีผลให้ข้อมูลไม่ชัดเจนด้านการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยทางกายภาพและการให้ความสำคัญต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา ดังนั้นการศึกษาดังกล่าว ควรมีการติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัย เพื่อขอความร่วมมือการให้ข้อมูล และมีการให้เวลาที่เพียงพอต่อการตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาดังกล่าว ควรทำการศึกษา การเตรียมพร้อมขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 เนื่องจากข้อเสนอแนะขององค์กรที่ต้องมีการเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อปรับระบบ ISO 9000 ปี ค.ศ.2000 และเป็นโอกาสทางธุรกิจของบริษัทที่ปรึกษา เมื่อมีการปรับมาตรฐานใหม่ในปี ค.ศ. 2000 นี้ เช่น การจัดการฝึกอบรม การให้บริการที่ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เฉพาะในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญต์เห็นไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โครงการปรึกษาเพื่อปรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 ซึ่งตามหลักเกณฑ์ในปัจจุบัน
องค์กรต้องปรับปรุงระบบให้สอดคล้อง ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 ภายใน 3 ปี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2539. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เฉลิมขวัญ อินมารมย์. 2542. ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารที่มีต่อการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับการบริการของธนาคารพาณิชย์ กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน). กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ทศพล เตชะอำพลกุล. 2541. ผลกระทบต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรจง จันทมาศ. 2540. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. (พิมพ์ครั้งที่ 5) .กรุงเทพมหานคร. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย ญี่ปุ่น).

บริษัทคิวเอ็มไอ เควส (ประเทศไทย) จำกัด 2542. เอกสารประกอบการฝึกอบรมสัมมนาหลักสูตร Auditor/Lead Auditor. กรุงเทพมหานคร. (อัดสำเนา)

บริษัท อซิมุท (ประเทศไทย) จำกัด ; 2542. [http : // www. azimuth.co.th](http://www.azimuth.co.th)

ประวิทย์ จงวิศาล. 2542. "คิวซี คลินิก". For Quality. 5 (30) :น.156-159

พอล อาร์ กรีนวูด. 2539 . " การเลือกและการใช้บริการที่ปรึกษา". For Quality .3(13) :น.71-73

ไพโรจน์ มีทิวี. 2542 ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการ จัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษาบริษัท ฝ้าจิบ จำกัด(มหาชน). กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนเวลาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคมและคณะ.2541. การติดตามประเมินประสิทธิผลระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย. สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ลดาวัลย์ กระแสร์ชล. 2540. "สถานภาพการจัดการคุณภาพของประเทศไทย โดยเฉพาะ ISO 9000
และ TQM." .For Quality. 4(22) : น.53-57

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์ เอ.เอ็น.การพิมพ์.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย. <http://www.fbti.or.th>

สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม. <http://www.tisi.co.th>

สมโภชน์ อุดมศรี 2541. การดำเนินการเพื่อให้ได้รับ ISO9002 กรณีศึกษาบริษัทเมลโก้
คอนซูเมอร์โปรดักส์(ประเทศไทย)จำกัด. กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอนิตา อนันตธรรการ.2542 . การดำเนินการเพื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO
9000 ของการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย . กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Bureau Veritas (Thailand) Ltd. 1999. Certification of Compliance of your company Quality
Assurance System, To ISO and QS 9000 Series. Bangkok.

International Organization for Standardization. <http://www.iso.ch>.

International Organization for Standardization. 1994. Quality System – Model for quality
assurance in production, installation and servicing. Switzerland.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Stephen R. Schmidt. 1999. Knowledge Base Management. Colorado Air Academy Press & Associates



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

สรุปความหมายของข้อกำหนด ISO 9000: 1994

เนื่องจากข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นหมายเลขมาตรฐานโดยเริ่มจากข้อกำหนดที่ 4.1 ถึงข้อกำหนดที่ 4.20 ดังนี้

ข้อกำหนดที่ 4.1 เรื่อง ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

ประเด็นสำคัญ

มีนโยบายคุณภาพ มีการจัดการองค์กร มีการทบทวนระบบ
สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

ผู้บริหารสูงสุดในองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และเป็นลายลักษณ์อักษร นโยบายคุณภาพ ต้องรวมถึงวัตถุประสงค์ ความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความต้องการคาดหวังของลูกค้า กำหนดความต้องการทรัพยากร (บุคลากร, อุปกรณ์ และอื่น ๆ) พร้อมทั้งจัดหาให้เพียงพอ โดยคำนึงถึง ปริมาณงาน วิธีการทำงาน กฎหมาย, ข้อกำหนดของราชการ หรือ มาตรฐานวิชาชีพ มอบหมายงานให้กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสม ผู้บริหารสูงสุดแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารเป็น QMR

หน้าที่ QMR คือ (1) มั่นใจว่าได้มีการจัดทำระบบคุณภาพและมีการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง (2) รายงานความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ โดยอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาปรับปรุงระบบ (3) ต้องมีการทบทวนระบบคุณภาพตามความถี่ที่กำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ ความสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4) ต้องมีบันทึกของการทบทวนสาระในการทบทวน ควรครอบคลุมถึงความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร รวมทั้งความเพียงพอของบุคลากรและทรัพยากรอื่น ๆ ความสอดคล้องกับระบบคุณภาพที่ใช้และประสิทธิผลของการนำไปปฏิบัติ ข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า, ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ปัญหาที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขและป้องกันตามช่วงเวลาที่ทันต่อเหตุการณ์

ถ้าการทบทวน กำหนดให้มีการปรับปรุงแก้ไข ต้องนำไปปรับปรุงอย่างทันต่อเหตุการณ์ และให้มีการประเมินประสิทธิผลของการแก้ไขนั้น

ข้อเสนอแนะ

ต้องทำให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ นำไปใช้จริงอย่างได้ผลและต่อเนื่อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งงานที่สัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งงานบริหาร, งานปฏิบัติ และงานทวนสอบ ถ้าเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นผู้แทนคุณภาพ (QMR) มีหน้าที่อื่นที่รับผิดชอบอยู่ด้วย หน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่นั้น ต้องไม่ทำให้งานในหน้าที่ของผู้แทนคุณภาพด้อยหรือเสียไป

ข้อกำหนดที่ 4.2 เรื่องระบบคุณภาพ

ประเด็นสำคัญ

ต้องมีระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร ต้องมีโครงสร้างของระบบเอกสาร สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

ต้องจัดทำคู่มือคุณภาพให้ครอบคลุมข้อกำหนดใน ISO 9001 หรือ 9002 หรือ 9003 ในคู่มือคุณภาพ ต้องระบุหรืออ้างถึงขั้นตอนการทำงานและโครงสร้างของระบบเอกสาร ต้องมีขั้นตอนการทำงาน ต้องนำขั้นตอนการทำงานไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล ต้องมีการวางแผนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยแสดงให้เห็นถึงการจัดการ การใช้ทรัพยากรและลำดับการทำงาน (รายละเอียดการทำคู่มือคุณภาพ ดูจาก ISO 10013 และการจัดทำ แผนคุณภาพ ดูจาก ISO 10005)

ข้อเสนอแนะ

การจัดทำขั้นตอนการทำงานไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความสลับซับซ้อนของงาน วิธีการที่ใช้ การฝึกอบรม และทักษะของบุคลากร ขั้นตอนการทำงานอาจอ้างถึงวิธีการทำงานได้

ข้อกำหนดที่ 4.3 เรื่องการทบทวนข้อตกลง

ประเด็นสำคัญ

ความต้องการของลูกค้า การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บันทึกข้อตกลง สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

มีกระบวนการในการทบทวนความต้องการของลูกค้า และความสามารถขององค์กร ซึ่งจะรวมถึง มีการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า ในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มติดต่อ ก่อนที่จะตกลงหรือรับ

คำสั่งซื้อ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้อง และสามารถทำได้ ถ้ามีความแตกต่างระหว่างความต้องการของลูกค้ากับความสามารถขององค์กร ต้องหาข้อสรุป ในกรณีที่มีการสั่งซื้อด้วยวาจา ต้องมีการบันทึกข้อตกลงการสั่งซื้อดังกล่าวไว้ด้วย ในกรณีที่ลูกค้ามีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ได้ทำกับลูกค้าไว้แล้ว ให้ดำเนินการตามกระบวนการในการทบทวนความต้องการของลูกค้า และแจ้งผลของการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรทราบ

ข้อกำหนดที่ 4.4 เรื่องการควบคุมการออกแบบ

ประเด็นสำคัญ

มีระบบในการวางแผน การมอบหมายงาน การออกแบบ การทบทวนและทวนสอบแบบ และการเปลี่ยนแปลงแบบ

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

มีขั้นตอนในการควบคุมการออกแบบ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของบุคลากรที่รับหน้าที่ ออกแบบ ทบทวนแบบ ทวนสอบแบบ การอนุมัติ กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรข้างต้น โดยคำนึงถึง ความรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบต้องครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบริการและเทคนิค เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต จัดทำแผนการออกแบบ การทบทวนแบบ จัดให้มีการพิสูจน์ว่าแบบที่ได้สามารถนำไปใช้งานได้จริงและเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ จัดทำขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ

• ข้อแนะนำ

ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และความทันสมัยของอุปกรณ์, วัสดุ วิธีการ เทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ และครอบคลุมการออกแบบ บุคลากรที่ออกแบบกับบุคลากรที่ทวนสอบแบบ ไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกัน เก็บรักษามันท์ที่กระบวนการการออกแบบทุกขั้นตอนไว้เป็นหลักฐาน ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ หากไม่ชัดเจน คลุมเครือหรือขัดแย้งกัน ควรได้รับการพิจารณาหาข้อยุติก่อน

ข้อกำหนดที่ 4.5 เรื่องการควบคุมเอกสารและข้อมูล

ประเด็นสำคัญ

มีระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกทั้งหมด ที่อยู่ในระบบคุณภาพทุกขั้นตอน

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

มีขั้นตอนและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทบทวน อนุมัติ เปลี่ยนแปลง ยกเลิกและแจกจ่าย เอกสารในแต่ละระดับ มีบัญชีควบคุมแสดงสถานะของเอกสารที่เป็นปัจจุบัน ในพื้นที่ใช้งาน ต้องมีเอกสารฉบับที่เป็นปัจจุบันอย่างเพียงพอตามความจำเป็น นำเอกสารที่ไม่ใช้แล้วหรือยกเลิกแล้วออกจากพื้นที่ใช้งานทันที เอกสารที่ยกเลิกแล้ว ถ้าจำเป็นต้องเก็บไว้ ต้องมีการทำเครื่องหมายให้ชัดเจน

ข้อแนะนำ

เอกสารและข้อมูลให้รวมถึงที่เก็บในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ควรบันทึกเหตุผลหรือความจำเป็น และสาระของการเปลี่ยนแปลงไว้ด้วย เวลาที่จะบังคับใช้เอกสารที่เปลี่ยนแปลง จะต้องคำนึงถึง การทำความเข้าใจ การฝึกอบรม และการแจกจ่ายไว้ด้วย

ข้อกำหนดที่ 4.6 เรื่องการจัดซื้อ

ประเด็นสำคัญ

จัดซื้อ จัดหาสินค้าหรือบริการ ที่องค์กรต้องการ รวมทั้งการว่าจ้างผู้รับเหมาหรือผู้รับจ้างช่วง
สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดข้อมูลการจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง ให้ถูกต้องและชัดเจน ต้องมีขั้นตอนในการทบทวนและอนุมัติ เอกสารการจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง มีกระบวนการในการคัดเลือกและประเมินความสามารถของผู้ขาย ผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมา มีบัญชีผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมา ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน ในกรณีที่มีข้อตกลงให้องค์กรสามารถออกไปตรวจสอบสินค้าหรือบริการ ณ สถานที่ของผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมา องค์กรต้องกำหนดวิธีการทวนสอบและการตรวจปล่อยสินค้าหรือบริการนั้นไว้ในเอกสารจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง ในกรณีที่มีข้อตกลงให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ณ สถานที่ขององค์กรหรือสถานที่ของผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมาองค์กร ต้องมีการจัดการให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบ ณ สถานที่ตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่าวได้ แม้ว่าผลการตรวจสอบจะเป็นที่พอใจของลูกค้า องค์กรยังคงต้องมีความรับผิดชอบในการ
ส่งสินค้าหรือบริการให้กับลูกค้าตามข้อตกลง

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมา รายใหม่ มีการทบทวน
สมรรถนะของผู้ขายหรือผู้รับจ้างหรือผู้รับเหมา เป็นระยะ ๆ

ข้อกำหนดที่ 4.7 เรื่องการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

ประเด็นสำคัญ

การจัดเก็บ ดูแลผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

ในกรณีที่มีข้อตกลงให้ลูกค้าส่งผลิตภัณฑ์ เพื่อนำมาใช้ในการผลิตสินค้าหรือบริการ องค์กร
ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการตรวจรับผลิตภัณฑ์ ซึ่ง จัดเก็บ รักษา และป้องกันความเสียหายที่อาจ
เกิดขึ้น ตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ระหว่างการจัดเก็บเป็นช่วง ๆ เพื่อให้มั่นใจในผลิตภัณฑ์
และการจัดเก็บว่ายังอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ซึ่งงและป้องกันการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้หรือทำลายอย่าง
ไม่ถูกต้อง แจ้งลูกค้าเมื่อผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน จัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวกับการสูญหาย
การเสียหาย หรือความไม่เหมาะสมในการใช้งานอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ลูกค้าเป็นผู้กำหนดความจำเป็นในการสอบเทียบเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จัดส่งโดยลูกค้า

ข้อกำหนดที่ 4.8 เรื่องการซีบ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

ประเด็นสำคัญ

มีการซีบ่ง สอบกลับได้ถ้าจำเป็น

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดวิธีการที่ใช้ในการซีบ่งผลิตภัณฑ์ กำหนดวิธีการที่ใช้ในการสอบกลับผลิตภัณฑ์ที่จำ
เป็น เพื่อค้นหาแหล่งข้อบกพร่องและติดตามผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

ข้อแนะนำ

วิธีการข้าง อาจเป็นพื้นที่ที่กองเก็บ ทำเครื่องหมาย ติดป้าย ใส่ภาชนะ สำหรับงานบริการอาจใช้เอกสารการให้บริการเป็นการข้าง การสอบกลับได้อาจพิจารณาจากวันที่ผลิต

ข้อกำหนดที่ 4.9 เรื่องการควบคุมกระบวนการ

ประเด็นสำคัญ

มีกระบวนการในการผลิต ติดตั้งและบริการ กระบวนการดังกล่าว ต้องดำเนินการภายใต้ภาวะควบคุม

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

ข้างคุณลักษณะที่มีผลต่อคุณภาพ และกำหนดวิธีการในการควบคุมและติดตามกระบวนการ ภาวะที่ควบคุมต้องรวมถึง ขั้นตอนในการผลิต ติดตั้ง และบริการที่จำเป็น ใช้เครื่องมือที่เหมาะสม ภายใต้สภาวะการใช้งานที่ถูกต้อง มีขั้นตอนการอนุมัติกระบวนการผลิต ติดตั้ง และบริการ รวมทั้ง อุปกรณ์ที่ใช้ กำหนดเกณฑ์คุณภาพงานรวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ชัดเจน และสามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น ตัวอย่างชิ้นงาน รูปภาพ มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร และอุปกรณ์ เพื่อให้ทำงานได้ตามขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร เครื่องมือ และการควบคุม

สำหรับกระบวนการพิเศษ บุคลากรสำหรับกระบวนการพิเศษต้องมีทักษะ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ จัดทำบันทึกของการควบคุมกระบวนการ

ข้อแนะนำ

การควบคุมกระบวนการอาจรวมถึงแต่การรับวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต การปรับเปลี่ยน ปรับปรุงขั้นตอนการผลิต ต้องได้รับการอนุมัติ

กระบวนการพิเศษ คือ กระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบคุณลักษณะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ แม้ว่ากระบวนการจะเสร็จสิ้น

ข้อกำหนดที่ 4.10 เรื่องการตรวจและการทดสอบ

ประเด็นสำคัญ

ดำเนินการตรวจและทดสอบตั้งแต่การตรวจรับผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งส่งมอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการตรวจ และการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป รายละเอียดการตรวจ การทดสอบ และบันทึก ต้องระบุไว้ในแผนคุณภาพหรือขั้นตอนการตรวจและการทดสอบ ต้องมีการตรวจสอบ การทดสอบ และรู้ผลการตรวจสอบของผลิตภัณฑ์ในแต่ละขั้นตอนก่อนการปล่อยออกไปสู่ขั้นตอนต่อไป เฉพาะกรณีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับและผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต หากจำเป็นต้องใช้ก่อนรู้ผลการตรวจ การทดสอบ ต้องมีผู้อนุมัติและมีการชี้แจงในลักษณะที่สามารถเรียกกลับได้ทันทีที่พบว่ามีข้อบกพร่องเกิดขึ้น จัดทำบันทึกการตรวจและการทดสอบ ในบันทึกดังกล่าวต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผลการทดสอบผลิตภัณฑ์นั้น ผ่านหรือไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และต้องแสดงถึงผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

ข้อแนะนำ

การตรวจสอบผลิตภัณฑ์สามารถทำที่สถานที่ของผู้ขาย แต่ต้องมีบันทึกแสดงว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับเป็นไปตามที่ต้องการ

ข้อกำหนดที่ 4.5 เรื่องการควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ

ประเด็นสำคัญ

เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเหมาะสม

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการทำงานการสอบเทียบ ควบคุมและบำรุงรักษา โดยกำหนดรายการที่ต้องวัดและความถูกต้องแม่นยำที่ต้องการ เลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม ทำบัญชีควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพและต้องสอบเทียบ สอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งาน และตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมโดยสามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานระดับชาติที่เชื่อถือได้ ในกรณีที่ไม่มีความมาตรฐานให้สอบกลับได้ ให้จัดทำวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำไว้เป็นเอกสาร กำหนดวิธีการในการสอบเทียบโดยรวมถึงสภาพแวดล้อม เกณฑ์การยอมรับ ความถี่ที่ใช้ และการวิเคราะห์ผลของการสอบเทียบ ว่าใช้ได้หรือไม่ ต้องรู้ค่าความไม่แน่นอน (Uncertainty) ของการวัด และนำไปประเมินความสามารถของการวัด สภาพแวดล้อมในการสอบเทียบ, ตรวจสอบ, ทดสอบ ต้องเหมาะสม ติดป้ายแสดงสถานะการสอบเทียบ จัดทำและจัดเก็บบันทึกการสอบเทียบ กำหนดวิธีการในการเก็บ รักษาและเคลื่อนย้ายเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นมีความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถูกต้องและพร้อมใช้งาน ต้องมีวิธีการป้องกันการปรับแต่งเครื่องมือและอุปกรณ์ หลังจากการสอบเทียบแล้ว

ข้อเสนอแนะ

กำหนดแผนการสอบเทียบโดยรวมถึงความถี่ วิธีสอบเทียบและความสามารถในการสอบกลับได้ กำหนดวิธีดำเนินการกับเครื่องมือ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือ อุปกรณ์นั้นไม่ชำรุด หรือผลการสอบเทียบไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด เช่น ปรับแต่งเครื่องมือและอุปกรณ์ ลดระดับความแม่นยำของเครื่องมือและอุปกรณ์ ยกเลิกการใช้งาน ทวนสอบผลการวัดหรือตรวจหรือทดสอบที่ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์นั้น ๆ ที่ผ่านมา ย้อนหลัง จนกระทั่งมั่นใจว่าผลการวัดนั้นเชื่อถือได้ เช่น ย้อนไปถึงช่วงการสอบเทียบครั้งสุดท้ายที่ผ่านมา ควรกำหนดหาค่าความไม่แน่นอนของการวัด (Uncertainty of measurement) ควรคำนึงถึงความสามารถของบุคลากรที่มอบหมายให้ดำเนินการสอบเทียบ เช่น ความรู้ ประสบการณ์

ข้อกำหนดที่ 4.12 เรื่องสถานะการตรวจและการทดสอบ

ประเด็นสำคัญ

ต้องรู้สถานะของการตรวจ การทดสอบของผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดการแสดงสถานะของการตรวจ การทดสอบทุกขั้นตอนว่า ผลิตภัณฑ์ได้มีการตรวจ การทดสอบหรือไม่ และผลเป็นอย่างไร

ข้อเสนอแนะ

การพิจารณาผลการตรวจ การทดสอบ อาจแบ่งเป็น ผ่าน ผ่านโดยมีเงื่อนไข รอการพิจารณา ไม่ผ่าน การแสดงสถานะอาจทำได้โดย การทำเครื่องหมาย ทาสี ติดป้าย แยกกองเก็บ

ข้อกำหนดที่ 4.13 เรื่องการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามกำหนด

ประเด็นสำคัญ

ป้องกันไม่ให้มีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง ไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง จากผลการตรวจหรือทดสอบในทุกขั้นตอน โดยพิจารณาว่ามีผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องมีอะไรบ้าง เช่น ดูจากช่วงเวลาการผลิต เครื่องจักรที่ใช้ผลิต แยกผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีข้อบกพร่อง ระบุปริมาณและแหล่งที่มาของข้อบกพร่อง ประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง พิจารณาวิธิดำเนินการหรือจัดการและควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง เช่น แยกแยะ ทำลาย ลดเกรด นำกลับไปทำใหม่ ตรวจซ้ำ ผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องที่นำกลับไปซ่อมหรือทำใหม่ ต้องตรวจซ้ำตามแผนคุณภาพหรือที่กำหนด แจ้งผู้เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงลูกค้า

ข้อกำหนดที่ 4.14 เรื่องการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

ประเด็นสำคัญ

ข้อบกพร่องต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ ป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดได้
สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขและป้องกัน โดยรวมถึงหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิตหรือระบบคุณภาพ รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า กำหนดวิธีการ ช่วงเวลาในการแก้ไขและป้องกัน ติดตามและประเมินประสิทธิผลของการแก้ไขและป้องกัน จัดทำบันทึกผลการแก้ไขและป้องกัน สรุปผลการแก้ไขและป้องกันเสนอในที่ประชุม การทบทวนระบบ สาเหตุของข้อบกพร่อง อาจรวมถึงผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ กระบวนการผลิตเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ เสีย บกพร่องหรือใช้งานไม่ได้ ไม่มีขั้นตอนการทำงานหรือเอกสาร หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด การควบคุมกระบวนการไม่เพียงพอ แผนปฏิบัติงานไม่ดีพอ ขาดการฝึกอบรม สภาพการทำงานไม่เหมาะสม ทรัพยากรไม่เพียงพอ ความแปรปรวนในกระบวนการ

ระดับของการแก้ไข ป้องกันข้อบกพร่อง ขึ้นอยู่กับ ขนาด ความเสี่ยง ของปัญหาและลักษณะ และการพัฒนาปรับปรุงระบบ รวมถึงผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ข้อแนะนำ

ตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุ บันทึกการตรวจและการทดสอบ บันทึกข้อบกพร่อง ผลของการเฝ้าติดตามกระบวนการ ผลการตรวจประเมิน ข้อร้องเรียนจากลูกค้า จากภาคสนาม และจากการให้บริการ ข้อคิดเห็นของทางการหรือลูกค้า ข้อคิดเห็นและรายงานของเจ้าหน้าที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากผู้รับเหมาช่วง ผลของการทบทวนฝ่ายจัดการ ความแปรปรวนของกระบวนการ ควรใช้ กลวิธีทางสถิติในการรวบรวม วิเคราะห์ และดูแนวโน้ม ของข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งข้อบกพร่องที่ อาจเกิดขึ้น

ข้อกำหนดที่ 4.15 เรื่องการขนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ

ประเด็นสำคัญ

ผลิตภัณฑ์ยังต้องคงสภาพเดิม จากการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและส่งมอบ

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและส่งมอบ เพื่อป้องกันการเสียหายหรือเสื่อมสภาพ อันอาจเกิดแก่ผลิตภัณฑ์ ทุกขั้นตอน

ข้อแนะนำ

ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการขนย้าย และขนส่ง รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ นั้นด้วย ในการจัดเก็บ นอกจากจะคำนึงถึงความปลอดภัยแล้ว ให้คำนึงถึง สภาพแวดล้อมในการจัดเก็บด้วย เช่น อุณหภูมิ ความชื้น และควรมีการตรวจสอบความเสื่อมสภาพ ที่อาจเกิดขึ้นเป็นระยะ ๆ

ข้อกำหนดที่ 4.16 เรื่องการควบคุมบันทึกคุณภาพ

ประเด็นสำคัญ

ข้อมูลในบันทึกคุณภาพ ต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และอ่านได้ มีวิธีการในการจัดเก็บที่ เรียกใช้ได้ง่าย

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมบันทึกคุณภาพ โดยรวมถึง การชี้บ่ง การจัดหมวดหมู่ การทำดัชนี การจัดเก็บ การเข้าถึง การรักษา และการทำลาย การจัดเก็บ และรักษาบันทึกคุณภาพ ต้องสามารถเรียกใช้ได้ง่ายและป้องกันการเสื่อมสภาพ ความเสียหาย สูญหาย

ข้อแนะนำ

บันทึกคุณภาพอาจอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น กระดาษ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อกำหนดที่ 4.17 เรื่องการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประเด็นสำคัญ

มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อประเมินความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยรวมถึงแผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ผู้ตรวจติดตามต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและเป็นอิสระจากหน่วยงานที่ตรวจ ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจ จะต้องแก้ไขข้อบกพร่องที่พบอย่างทันทั่วทั้งที่ ติดตามและตรวจสอบประสิทธิผลการแก้ไข บันทึกและแจ้งผลให้ผู้ถูกตรวจทราบ สรุปผลเสนอการประชุมทบทวนระบบ

ข้อเสนอแนะ

แผนการตรวจติดตาม อาจประกอบด้วย สิ่งที่จะตรวจ ช่วงเวลาและระยะเวลาที่ตรวจ ผู้ตรวจ สถานที่ตรวจ คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามอาจพิจารณาถึง การฝึกอบรม ประสบการณ์ บุคลิกภาพ การยอมรับ ความรู้ในพื้นที่ที่จะไปตรวจ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหน่วยงานหรือขั้นตอนการทำงาน ควรทำการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพิ่มจากแผนการตรวจติดตาม

ข้อกำหนดที่ 4.18 เรื่อง การฝึกอบรม

ประเด็นสำคัญ

ให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ โดยรวมถึงการประเมินความรู้ ประสบการณ์ ความเหมาะสม และความสามารถ ของบุคลากร การระบุนุ้ความจำเป็นในการฝึกอบรม ของบุคลากรแต่ละคน โดยเทียบกับคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานนั้น การวางแผนจัดการให้มีการฝึกอบรมหรืออบรมใหม่ ทั้งจากภายในและภายนอก บันทึกการฝึกอบรม รวมทั้งผลการฝึกอบรม ประเมินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะ

บุคลากร รวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่ใหม่ เจ้าหน้าที่ชั่วคราว ผู้รับเหมา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อกำหนดที่ 4.19 เรื่องการบริการ

ประเด็นสำคัญ

ให้การบริการเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนการบริการโดยการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการ ต้องชัดเจนระหว่างองค์กรผู้จัดจำหน่ายและผู้ใช้ การกำหนดแผนการให้บริการ ไม่ว่าจะดำเนินการโดยองค์กรหรือตัวแทน ความถูกต้องของแบบและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการขนย้าย และให้บริการหลังการติดตั้ง การควบคุม เครื่องวัดและเครื่องทดสอบที่ใช้ในการให้บริการ และการทดสอบภาคสนาม การจัดเตรียม จัดทำ เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งคู่มือในการใช้ชิ้นส่วนหรืออะไหล่ การเตรียมความพร้อมในการ ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือทางเทคนิคอบรมเจ้าหน้าที่ของ ลูกค้า จัดหาชิ้นส่วนอะไหล่เพียงพอ การอบรมบุคลากรที่ให้บริการ การจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง การออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ทวนสอบและรายงานการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

จัดทำบันทึกการให้บริการ

ข้อกำหนดที่ 4.20 เรื่องกลวิธีทางสถิติ

ประเด็นสำคัญ

ให้ใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือ ในการควบคุมและการทวนสอบ ชี้วัดความสามารถของกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

สิ่งที่ต้องทำหรือควรทำ

กำหนดขั้นตอนในการใช้กลวิธีทางสถิติ โดยกำหนดงานที่จำเป็นต้องใช้กลวิธีทางสถิติ เลือกกลวิธีทางสถิติที่เหมาะสม ควบคุมการใช้กลวิธีทางสถิติ รายงานผลของการใช้กลวิธีทางสถิติ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการใช้กลวิธีทางสถิติ ไม่จำเป็นต้องแยกออกมาต่างหากอาจรวมอยู่ในขั้นตอน

การทำงานของกิจกรรมต่าง ๆ ควรพิจารณาใช้กลวิธีทางสถิติ ในเรื่องการออกแบบ การควบคุม เอกสารเป็นเอกสารที่ลงวันเวลา ให้บริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ในการใช้ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการ การป้องกันผลิตภัณฑ์บกพร่อง การวิเคราะห์ปัญหา, การหาสาเหตุ การประมาณการต่าง ๆ การวัด การประเมินคุณลักษณะทางคุณภาพ การประเมินความเสี่ยง การกำหนดข้อจำกัดของกระบวนการและผลิตภัณฑ์

ตัวอย่างการใช้กลวิธีทางสถิติ การใช้งาน กราฟ รูปภาพวิเคราะห์ปัญหา แผนการควบคุมติดตามและควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการวัด การออกแบบการทดลองหาปัจจัยที่ผลต่อความสามารถของกระบวนการ และผลกระทบ การวิเคราะห์การถดถอยหาความสัมพันธ์ของตัวแปรในกระบวนการ หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์กับผลที่เกิดขึ้น การชักตัวอย่างและเกณฑ์การยอมรับใช้ได้ในทุกขั้นตอนของการชักตัวอย่าง



ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ISO 9000

ตารางผนวกที่ 1 รายชื่อผู้ได้รับการรับรอง ISO 9000

สาขาอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ได้รับการรับรอง		
	จากสมอ.	จากที่อื่นๆ	รวม
อาหารและเครื่องดื่ม (Food/beverage)	6	39	45
สิ่งทอ (Textiles)	-	18	18
เครื่องแต่งกาย(Wearing apparel)		4	4
ผลิตภัณฑ์หนัง/รองเท้า(Leather/Footwear)		4	4
ไม้และผลิตภัณฑ์ไม้ (Wood products)		1	1
กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ(Paper product)	10	2	12
สิ่งพิมพ์และการพิมพ์ (Publishing/printing)	-	2	2
ผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม(Petroleum products)	20	3	23
สารเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี (Chemicals)	30	70	100
ผลิตภัณฑ์ยาง (Rubber products)	9	28	37
ผลิตภัณฑ์พลาสติก (Plastic products)	4	38	42
แก้วและผลิตภัณฑ์จากแก้ว (Glass)	-	5	5
ผลิตภัณฑ์เซรามิกส์ (Ceramic/clay products)	4	6	10
ปูนซีเมนต์/คอนกรีต/ไยหิน (Cement/concrete)	46	14	60
เหล็ก/เหล็กกล้า (Basic iron/Steel)	1	5	6
โลหะมีค่า(Precious/non ferrous metals)	-	2	2
ผลิตภัณฑ์โลหะ (Matel products)	15	45	60
เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ (Machinery)	7	48	55

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

สาขาอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ได้รับการรับรอง		
	จากสมอ.	จากที่อื่นๆ	รวม
เครื่องใช้สำนักงาน/บัญชี (Office machinery)	1	7	8
เครื่องมือทางไฟฟ้าและอุปกรณ์ (Electrical machinery)	21	83	104
วิทยุ/โทรทัศน์/อุปกรณ์โทรคมนาคม (Electronics)	19	124	143
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ (Medical appliances)	-	7	7
เครื่องมือและอุปกรณ์ทางสายตา/ถ่ายภาพ (Optical/photo instruments)	2	5	7
นาฬิกา (Watches/clocks)	-	2	2
ยานยนต์ อุปกรณ์ขนส่ง และการบำรุงรักษา (Motor vehicles)	7	65	72
เครื่องเรือน (Furniture)	-	2	2
เครื่องประดับ (Jewelry)	-	1	1
เครื่องกีฬา (Sport goods)	-	1	1
เครื่องเล่นเกมส์/ของเล่น (Games/toys)	1	2	3
การผลิตอื่นๆ (Other manufacture)	-	3	3
การนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycling)	1	2	3
การผลิต/จ่ายไฟฟ้า (Electricity production)	-	1	1
การผลิต/จ่ายก๊าซ (Gas)	8	1	9
การก่อสร้าง(Construction)	-	12	12
การขายปลีกเชื้อเพลิงรถยนต์ (Gas Service)	2	2	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

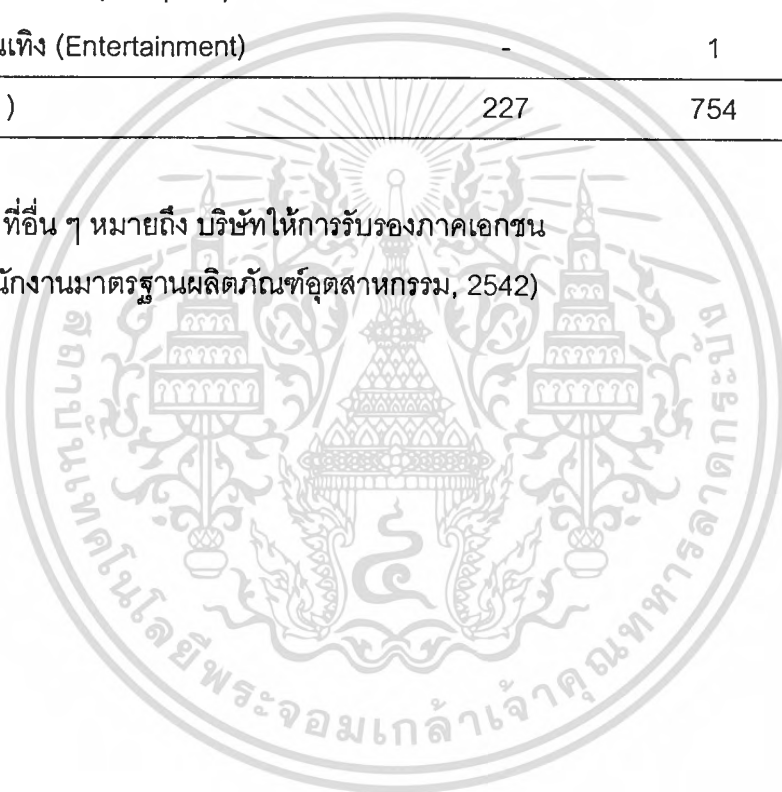
สาขาอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ได้รับการรับรอง		
	จากสมอ.	จากที่อื่นๆ	รวม
การขายส่ง/ปลีก (Wholesale/ retail trade)	6	8	14
โรงแรมและที่พัก(Hotels/accommodation)	-	1	1
ภัตตาคาร/บาร์/โรงอาหาร (Restaurant/bar/canteen)	-	3	3
การขนส่งและกิจกรรม (Cargo/storage)	1	23	24
ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ (Post and courier)	-	1	1
การโทรคมนาคม (Telecommunication)	-	7	7
ตัวกลางทางการเงิน (Financial intermediation)	-	10	10
ประกันภัย (Insurance)	-	3	3
อสังหาริมทรัพย์ (Real estate)	-	1	1
คอมพิวเตอร์และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง (Computer activities)	1	5	6
บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ/การจัดการ (Business consultancy)	-	5	5
บริการที่ปรึกษาทางสถาปัตยกรรม/วิศวกรรม/เทคนิค (Technical consultancy)	-	5	5
บริการตรวจสอบและวิเคราะห์ทางเทคนิค (Testing and analysis)	-	2	2
การรักษาความปลอดภัยและบริการอื่นๆ (Security and other services)	1	10	11
บริการทำความสะอาด(Cleaning)	-	1	1
การบรรจุหีบห่อ (Packaging)	1	1	2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ผู้ใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

สาขาอุตสาหกรรม	จำนวนผู้ได้รับการรับรอง		
	จากสมอ.	จากที่อื่นๆ	รวม
การบริหารราชการ (Public administration)	-	2	2
การศึกษา (Education)	1	4	5
การรักษาพยาบาล (Hospital)	2	7	9
กิจกรรมบันเทิง (Entertainment)	-	1	1
รวม (Total)	227	754	981

หมายเหตุ ที่อื่น ๆ หมายถึง บริษัทให้การรับรองภาคเอกชน
ที่มา : (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2542)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ตารางผนวกที่ 2 รายชื่อบริษัทที่ปรึกษาและฝึกอบรม

เลขที่	ชื่อบริษัท	บริการปรึกษา	ฝึกอบรม
1.	เอบีเอสเซอร์วิส อินคอร์ปอเรชัน ABS Service Incorporation	ข้อมูลไม่เพียงพอ	ข้อมูลไม่เพียงพอ
2.	แอดแวนซ์แมนเนจเมนท์ซิสเต็ม. Advance Management System	QMS; EMS; TIS 18000	QMS; EMS; TIS 18000
3.	แอดแวนเทจ Advantage Co.,	ข้อมูลไม่เพียงพอ	ข้อมูลไม่เพียงพอ
4.	เออีเอ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) AEA Technology (Thailand).	EMS; Safety Management system; waste minimization; process efficiency	EMS; Safety management system; waste minimization; process efficiency
5.	เอเจเอ อีคิวเอส (ประเทศไทย) AJA EQS (Thailand)	ไม่มีบริการ	QMS; EMS
6.	อารีโอป่า (ประเทศไทย) Areopa (Thailand)	ISO 9000; Business process; TQM	QMS
7.	ที่ปรึกษาธุรกิจอาเธอร์แอนเดอร์เซน Arthur Andersen Business Advisory	QMS; EMS	QMS; EMS
8.	แอสเปคต์ส (ประเทศไทย) Aspects (Thailand)	QMS; EMS; Waste minimisation	QMS; EMS; Waste minimisation
9.	อซิมุท บจก. Azimuth Co., Ltd.	QMS; EMS; EN46000; CE Mark	QMS; EMS; EN46000;CE Mark

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

เลขที่	ชื่อบริษัท	บริการปรึกษา	ฝึกอบรม
10.	บิสแมน อินเตอร์เนชั่นแนล Bisman International.	QMS; EMS	QMS; EMS
11.	บีเอ็ม ทราดา (ประเทศไทย). BM Trada (Thailand) Ltd.	ไม่มีบริการ	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; ISM Code; Safety management
12.	เคปบางกอก CAPE Bangkok Co., Ltd.	QMS;EMS	QMS; EMS; QCC and other quality related courses
13.	ซีคิวเอ็ม CQM Co., Ltd.	QMS; EMS; HACCP; TQM	QMS; EMS ; on request
14.	ไดเรคท์ออากาไนซิงซัพพลาย Direct Organizing Supply	ISO 9000; ISO 14000; GMP; HACCP	ISO 9000; ISO 14000; GMP; HACCP
15.	สำนักงานรับรองระบบคุณภาพ EAQA / EIT-CBO	ไม่มีบริการ	QMS, EMS
16.	เอ็กซ์เซล ควอลิตี้ อินเตอร์เนชั่นแนล บ Excel Quality International .	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; TQM; QES
17.	แฟรนซิสโก อินเตอร์เนชั่นแนล Francisco International Co., Ltd.	ISO 9000; EMS; ISO/IEC Guide 25; QS 9000; GMP; HACCP	ISO 9000; EMS; ISO/IEC Guide 25; QS 9000; GMP; HACCP
18.	GEM Quality Co., Ltd. จีเอ็ม ควอลิตี้ บจก	QMS; EMS; HACCP; GMP; ISO/IEC Guide 25	QMS; EMS; HACCP; GMP; ISO/IEC Guide 25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

เลขที่	ชื่อบริษัท	บริการปรึกษา	ฝึกอบรม
19.	ไอดีเอ (ประเทศไทย) บจก. IDA (Thailand) Co., Ltd	QMS; EMS; TQM; Process improvement; Cost reduction	QMS; EMS
20.	อินเตอร์เนชันแนล อินสเปคชั่น International Inspection (UL)	ไม่มีบริการ	On request
21.	อินเตอร์เทคเทสติ้งเซอร์วิสเซส (ประเทศไทย) Intertek Testing Services (Thailand) Ltd. (ITS)	ไม่มีบริการ	QMS; ISO 9000 Lead auditor course
22.	ไอเอสโอบอล เซอร์ติฟิเคชั่น ISO Global Certification	ไม่มีบริการ	QMS; EMS
23.	ไอโซลูชั่น Isolution Co., Ltd.	QMS	QMS
24.	อิกโซรา Ixora Co., Ltd.	QMS; EMS	QMS; EMS
25.	ควอลิตีส์ เซอร์วิส บจก Kualitas Services Ltd.	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; ISM Code- Safety management	QMS; EMS; Lead assessor course - ISO 9000, QS9000, ISO 14000; ISO/IEC Guide 25; ISM Code-Safety management
26.	LVM (Asia) Co., Ltd. แอลวีเอ็ม (เอเชีย) บจก	QMS; EMS; ISO Guide 25	QMS; EMS; management

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

เลขที่	ชื่อบริษัท	บริการปรึกษา	ฝึกอบรม
27.	โนโว ควอลิตี้ เซอร์วิส เซส (ประเทศไทย) Novo Quality Services (Thailand)	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; Integration system	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; Integration system; IRCA Registered course - ISO 9000 lead assessor, Internal audit
28.	พรีม่า แมเนจเม้นท์ Prima Management Co., Ltd.	QMS; EMS; ISO Guide 25	QMS; EMS; Calibration
29.	ไพรม์เอเชีย Prime Asia Co., Ltd.	QMS; Safety	QMS; Safety
30.	พีทีแอนด์ซิสเต็มส์ดีเวลลอปเม้นท์ PT&System Development	QMS; EMS; TQM; TQC; HRM, PSDM	QMS; EMS; TQM; TQC; HRM, PSDM
31.	คิว-อัพ อินเตอร์เนชันแนล Q-Up International Co., Ltd.	QMS; EMS; Safety (CE, UL, CSA, JIS, VDE); ISO/IEC Guide 25; HACCP, SA8000	QMS; EMS; Safety (CE, UL, CSA, JIS, VDE); ISO/IEC Guide 25; HACCP, SA8000
32.	คิวเอ็มไอ-ควอส (ประเทศไทย) QMI-Quest (Thailand) Co., Ltd	QMS; EMS; EN46000; CE Mark; ISO/IEC Guide 25	QMS; EMS; EN46000; CE Mark; ISO/IEC Guide 25
33.	ควอลายน์ แมเนจเม้นท์ Qualine Management Co., Ltd.	QMS	QMS
34.	ศูนย์คุณภาพและความปลอดภัย Quality and Safety Center	ISO 9000/ISO 14000	ISO 9000/ISO 14000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

เลขที่	ชื่อบริษัท	บริการปรึกษา	ฝึกอบรม
36.	โรแบร์แอนด์แอสโซซิเอทส์ (ประเทศไทย) Robere & Associates (Thailand)	QMS; EMS; TQM; EN46000; CE mark	QMS; EMS; TQM; EN46000; CE mark
37.	สยามโปรดักติวิตี Siam Productivity Co., Ltd.	ISO 9000; TPM; TQM	ISO 9000; TPM; TQM
38.	เทคโนกรีน แมเนจเม้นท์ คอนซัลแตนท์ TechnoGreen Management Consultants	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25
39.	สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งประเทศไทย Thailand Productivity Institute	QMS; EMS; Productivity and HRD.	QMS; EMS; Productivity and HRD.
40.	ท็อปแมนเนจเม้นท์ คอนซัลติ้ง (ประเทศไทย) Top Management Consulting (Thailand) Co., Ltd.	QMS; Year 2000 project management	QMS; Year 2000 project management QMS
41.	แวลูบิซซิเนส คอนซัลแทนท์ Value Business Consultant	QMS	QMS
42.	เอ็กซ์เพิร์ตเทรนนิ่ง บจก. และ เอ็กซ์ เพิร์ตแมเนจเม้นท์ บจก. Xpert Training Co., Ltd. and Xpert Management Co., Ltd.	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; Statistical Techniques; Root course analysis; management	QMS; EMS; ISO/IEC Guide 25; Statistical Techniques; Root course analysis; management

ที่มา (สำนักงานส่งเสริมมาตรฐานอุตสาหกรรม, 2543)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง
ความหมายของมาตรฐาน ISO

ตารางผนวกที่ 3 เปรียบเทียบข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	*	*	*
2. ระบบคุณภาพ	*	*	*
3. การทบทวนข้อตกลง	*	*	*
4. การควบคุมการออกแบบ	*		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	*	*	*
6. การจัดซื้อ	*	*	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	*	*	*
8. การชี้บ่งและการส่งกลับได้ของผลิตภัณฑ์	*	*	*
9. การควบคุมกระบวนการ	*	*	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
11. การควบคุมเครื่องมือวัดและทดสอบ	*	*	*
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	*	*	*
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	*	*	*
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษา และการส่งมอบ	*	*	*
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	*	*	*
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	*	*	*
18. การฝึกอบรม	*	*	*
19. การบริการ	*	*	
20. กลวิธีการสถิติ	*	*	*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หมายเหตุ * หมายถึงข้อกำหนดที่ระบุให้มีการประยุกต์ใช้กับมาตรฐานนั้น ๆ

ISO 8402 เป็นมาตรฐานที่ประยุกต์ใช้เรื่องนิยามคำศัพท์ด้านระบบคุณภาพ

ISO 10011 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการจัดทำระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน

ISO 10013 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการจัดทำคู่มือคุณภาพ

ISO 9000 ปี ค. ศ. 2000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงจากมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ปี ค.ศ. 1994 โดยจะมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทุก ๆ 5 ปีตามมาตรฐานที่องค์การสากล (ISO) กำหนดขึ้นเพื่อการบริหารหรือจัดการระบบคุณภาพ โดยจะประกาศใช้มาตรฐานนี้อย่างเป็นทางการประมาณเดือนพฤศจิกายน ปี ค.ศ. 2000 ซึ่งมีมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่านั้นในการประยุกต์ใช้ โดยบริษัทที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ปี ค.ศ.1994 จะต้องปรับระบบให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9000 ปี ค.ศ. 2000 ภายในระยะเวลา 3 ปี



ภาคผนวก จ

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษาในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

กรุณาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดที่ต้องการตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 รายละเอียดขององค์กร

1. ชื่อบริษัท.....
2. ประเภทธุรกิจ.....
3. จำนวนพนักงาน.....คน
4. จำนวนปีที่ดำเนินกิจการ.....ปี
5. สัดส่วนของการถือหุ้น ไทย.....% ต่างประเทศ.....%
โปรตระบุประเทศ.....
6. สัดส่วนของการส่งออก ไทย.....% ต่างประเทศ.....%
โปรตระบุประเทศ.....
7. ชื่อผู้ให้ข้อมูล.....

ส่วนที่ 2 วัตถุประสงค์ขององค์กรในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

8. บริษัทมีวัตถุประสงค์ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจาก

(ตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () บริษัทถูกค้ำต้องการให้บริษัทของท่านจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น
- () เพื่อเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกับคู่แข่ง
- () เพื่อให้ระบบงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- () เพื่อลดจำนวนของเสียหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน
- () เพื่อให้มีเอกสารในการอ้างอิงในการทำงาน
- () เพื่อสร้างความมั่นใจต่อสินค้าและบริการของลูกค้า
- () เป็นนโยบายของบริษัทแม่
- () อื่น ๆ โปรตระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของบริษัทที่ท่านคิดว่าระบบ ISO – 9000 จะช่วยปรับปรุงได้มากที่สุด คือ (ตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ปัญหาวัตถุดิบที่ไม่มีคุณภาพ
- () ปัญหาด้านการทำงานผิดพลาดของพนักงาน
- () ปัญหาด้านการขาดแคลนความรู้และทักษะในการทำงาน
- () ปัญหาด้านการส่งมอบหรือบริการที่ไม่ทันความต้องการของลูกค้า
- () ปัญหาคำร้องเรียนจากลูกค้า
- () ปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ไม่ผ่านข้อกำหนดของลูกค้า
- () ปัญหาด้านระบบการทำงาน ลำดับงาน การแบ่งความรับผิดชอบที่ชัดเจน
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกบริษัทที่ปรึกษา

10. บริษัทมีการใช้บริการที่ปรึกษากายนอกบริษัทในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือไม่

- () ไม่มีการใช้บริการ จบการสัมภาษณ์ ขอบเขตที่ให้ความร่วมมือการตอบ
- () มีการใช้บริการ กรุณาตอบคำถามต่อในข้อ 11

11. สาเหตุที่บริษัทเลือกใช้ที่ปรึกษากายนอกบริษัทในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจาก (ตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () เพื่อสร้างความมั่นใจและความถูกต้องในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
- () เพื่อเป็นผู้ประสานงานภายในระหว่างหน่วยงาน
- () เพื่อให้โครงการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 สำเร็จตามแผนงานที่กำหนด
- () เพื่อพัฒนาความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัทในอนาคต
- () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

12. บริษัทใช้ปัจจัยใดบ้างในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา เพื่อจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000
(โปรดให้คะแนนตามความสำคัญ)

ปัจจัยในการคัดเลือกบริษัทที่ปรึกษา	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1.ชื่อเสียงของบริษัทที่ปรึกษาและผลงานในอดีต				
2.ประวัติและความน่าเชื่อถือ รวมทั้งบุคลิกภาพของที่ปรึกษา				
3.บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000				
4.บริษัทที่ปรึกษาที่บริษัทข้ามชาติจากต่างประเทศ				
5.บริษัทที่ปรึกษาที่ได้รับการขึ้นทะเบียนจากสถาบันการรับรองต่างๆ เช่น IRCA, NAC				
6.ค่าใช้จ่ายในการให้คำปรึกษาต่อโครงการ				
7.กลุ่มลูกค้าอ้างอิงที่มีประเภทธุรกิจใกล้เคียงกัน				
8.ข้อเสนอพิเศษที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษา เช่น ส่วนลดการฝึกอบรม การให้คำปรึกษาเพิ่มพิเศษ				
9.บริการด้านการปรับระบบ ISO 9000 Version 2000				

13. ปัจจัยอื่น ๆ ที่ท่านใช้ในการเลือกที่ปรึกษา

.....

.....

.....

14. ท่านคิดว่าข้อกำหนดของ ISO 9000 ในข้อใดที่ท่านต้องการให้ที่ปรึกษาช่วยเหลือมากที่สุด (เรียงตามลำดับ 4 ลำดับ)

- () ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
- () ระบบคุณภาพ
- () การทบทวนข้อตกลง
- () การออกแบบ
- () การควบคุมเอกสาร
- () การจัดซื้อ
- () การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- () การสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
- () การควบคุมกระบวนการ
- () การตรวจและทดสอบ
- () การสอบเทียบ
- () สถานะการตรวจและทดสอบ
- () การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- () การแก้ไขและป้องกัน
- () การเคลื่อนย้าย – จัดเก็บ
- () การจัดเก็บบันทึกคุณภาพ
- () การตรวจสอบคุณภาพภายใน
- () การฝึกอบรม
- () การบริการ
- () กลวิธีทางสถิติ

ส่วนที่ 4 ประโยชน์ที่ได้รับรองจากบริษัทที่ปรึกษา

15. ท่านคิดว่าบริการที่ได้รับจากบริษัทที่ปรึกษาช่วยเหลือท่านในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้เพียงใด

- () ช่วยได้มาก
- () ช่วยได้น้อย
- () ช่วยได้บ้าง
- () ช่วยไม่ได้เลย

กรณีช่วยไม่ได้เลย โปรดระบุเหตุผล.....

16. ท่านได้รับประโยชน์จากบริษัทที่ปรึกษาในข้อใดบ้าง(ตอบคำถามได้มากกว่า 1 ข้อ)

- () ช่วยเหลือในการจัดทำระบบเอกสารตามมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
- () ช่วยเหลือในเรื่องการเขียนเอกสารตามมาตรฐาน ISO 9000
- () ช่วยเหลือด้านการควบคุมโครงการให้สำเร็จลุล่วงในเวลาที่กำหนด
- () เป็นผู้ช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอก เช่น สถาบันสอบเทียบ
- () ช่วยเหลือด้านการจัดทำระบบงานให้มีประสิทธิภาพขึ้น
- () ช่วยเหลือด้านการจัดทำระบบตรวจสอบภายในของบริษัท
- () ช่วยเหลือด้านการคัดเลือกบริษัทผู้ให้การรับรอง (Certify Body) และเป็นตัวแทนในการประสานงาน
- () อื่น ๆ

โปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

17. ท่านจะใช้บริการของบริษัทที่ปรึกษาต่อไปหรือไม่

() ไม่ใช่

() ใช้ โปรดระบุประเภทบริการ

18. ท่านมีข้อเสนอแนะในด้านใดบ้างเกี่ยวกับบริการของบริษัทที่ปรึกษา

.....

.....

.....



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายวันชัย จิรพฤกษ์ภิญโญ	
เกิด	25 ธันวาคม พ.ศ.2512	
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ประวัติการศึกษา	ประถมศึกษา	โรงเรียนวัดพลับพลาชัย
	มัธยมศึกษาตอนต้น	โรงเรียนเทพศิรินทร์
	มัธยมศึกษาตอนปลาย	โรงเรียนเทพศิรินทร์ (วิทยาศาสตร์-อุตสาหกรรม)
	อุดมศึกษา	สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร- ลาดกระบัง (วิทยาศาสตร์บัณฑิต)
ประวัติการทำงาน	พ.ศ.2534	บริษัทไทยเพรสซิเดนท จำกัด (นักวิจัย ฝ่ายวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์)
	พ.ศ.2534 – 2535	บริษัท เกรทฟู้ด (ดิไฮเดรชั่น) จำกัด (หัวหน้าส่วนควบคุมคุณภาพ)
	2535 – 2537	บริษัท นิซโซ นิโพร คอร์ปอเรชั่น จำกัด (เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิคคุณภาพ)
	2538 – 2541	บริษัท โซนี่ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (วิศวกรประกันคุณภาพ)
	2541 – ปัจจุบัน	บริษัท คิวเอ็มไอ เควส (ประเทศไทย) จำกัด (ที่ปรึกษาด้านคุณภาพ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้