

วิจารณ์และแนะนำหนังสือ

ภาวณา เขมะรัตน์*

ISO 9000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ได้กำหนดขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกันคุณภาพและบริหารคุณภาพมาตรฐานด้านการบริหารและจัดการควบคุมมาตรฐานการผลิตของหน่วยจัดซื้อและหน่วยผลิต รวมทั้งหน่วยส่งมอบบริการ และองค์การการค้าโลก (WTO) ได้ระบุให้ใช้เป็นมาตรฐานที่เป็นเงื่อนไขการค้าระหว่างประเทศ หรือประเทศคู่ค้าได้ ซึ่งภาคอุตสาหกรรมโดยเฉพาะหน่วยผลิตที่มีการส่งสินค้าและบริการไปขายยังต่างประเทศมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เพื่อลดปัญหาอุปสรรคทางการค้า รวมทั้งทำให้ผู้ส่งมอบสินค้าและบริการไม่ต้องถูกตรวจสอบจากลูกค้าตลอดเวลา¹

ประเทศไทยนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐาน ออนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติเพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบ และผู้ซื้อนำไปใช้ มีสาระสำคัญ เนื้อหา และรูปแบบเช่นเดียวกับ ออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ มาตรฐานบังคับให้ผู้ขายหรือผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการต้องจัดระบบบริหารคุณภาพในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ถ้าองค์กรมีระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานจะได้รับใบรับรอง

* บรรณาธิการฝ่ายบริการ สำนักบรรณสารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

¹ หนังสือด่วนมาก ที่ นร 0701/303 สำนักงาน ก.พ. ลงวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2542 เรื่อง การให้ความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของมาตรฐาน SIO 9000 ในการนำมาใช้ในส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ: หน้า 1

และขึ้นทะเบียนไว้ในบัญชีรายชื่อองค์กรที่ได้รับการรับรอง²

ลักษณะสำคัญของมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000³

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการยึดหลักการคุณภาพ ที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้ง และตลอดไป

2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่

3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ

4. เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน และทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม

5. เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้น ๆ

6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกและเกิดประสิทธิผล

7. เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและมาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา

8. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยหน่วยที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีแล้วจะต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดเหมือนกับการขอรับการรับรองครั้งแรก

9. เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำยอมรับกันทั่วโลกและเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานสากล

10. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ

11. เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น

² บรรจจ จันทมาศ. 2540. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000: ตามตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. และ ปวส. พิมพ์ครั้งที่ 2. (กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย ญี่ปุ่น) : หน้า 8

³ บรรจจ จันทมาศ. เรื่องเดียวกัน: หน้า 9-10

กนกพร สุโมตยกุล. 2540. การประยุกต์ ISO 9000 เพื่อส่งเสริมคุณภาพการอุดมศึกษา. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิต-พัฒนบริหารศาสตร์. 127 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: อ.ดร.มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (สพบ. เลขทะเบียน 8949)

บทคัดย่อ

โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสาร เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม จึงได้ชื่อว่าเป็นยุคแห่งโลกาภิวัตน์ ซึ่งส่งผลให้บัณฑิตของประเทศไทยควรจะต้องมีคุณสมบัติที่ได้มาตรฐานเป็นนานาชาติไปด้วย ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดที่จะนำ ISO 9000 มาใช้ส่งเสริมคุณภาพการอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการประยุกต์ใช้การควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย ในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000

การศึกษานี้มีรูปแบบการวิจัยเชิงอนาคต ใช้เทคนิค EFR (Ethnographic Futures Research) ในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 กลุ่มด้วยกัน คือ คณาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง ผู้เชี่ยวชาญทบวงมหาวิทยาลัย และผู้เชี่ยวชาญมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ISO 9000 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบบอุปนัย เกิดเป็นการรวมส่วนต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. การประกันคุณภาพ (QA) ที่ทบวงมหาวิทยาลัยทำอยู่นี้ กับมาตรฐาน ISO 9000 มีขั้นตอนและการดำเนินงานต่าง ๆ ที่คล้ายกัน จะแตกต่างกันที่ชื่อเรียก และระดับการยอมรับที่เป็นสากลของมาตรฐานแต่ละตัว โดย ISO 9000 จะเป็นมาตรฐานที่สามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้อย่างเป็นสากลมากกว่า แต่การดำเนินงานของทบวงมหาวิทยาลัยในปัจจุบันเป็นแค่เพียงการหาวิธีสร้างบัณฑิตให้มีคุณภาพเท่านั้น

2. การนำแนวคิด ISO 9000 มาใช้นั้นเป็นสิ่งที่ดีและน่าจะเป็นไปได้ แต่ต้องใช้เวลา ต้องอาศัยความเข้าใจอย่างแท้จริง มีการศึกษาอย่างถี่ถ้วน โดยต้องสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนเห็นความสำคัญของคุณภาพบัณฑิตควบคู่ไปกับปริมาณ

3. การนำแนวคิดใหม่ ๆ มาปฏิบัตินั้นทางจะต้องพบกับอุปสรรคต่าง ๆ มากมาย เช่น ด้านความพร้อมของบุคลากร การขาดข้อมูลข่าวสาร งบประมาณไม่เพียงพอ สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย และการบริหารยังขาดระบบ ไม่เป็นขั้นตอน ดังนั้นควรจะต้องมีการปรับแนวคิดให้เหมาะสมและให้สามารถนำมาปฏิบัติเพื่อเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2539. ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ: ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาการพัฒนาศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 159 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.ดร.ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (สพบ. เลขทะเบียน 8866)

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ: ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรองนี้มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อศึกษาถึงการปรับบทบาทขององค์การต่อกลุ่มต่าง ๆ ทิศนคติ การปรับความรู้ ทักษะ และกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้งาน เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างระหว่างองค์การที่มีรูปแบบ การบริหารองค์การแบบไทยและญี่ปุ่น ตลอดจนศึกษาถึงวิธีการปรับความรู้ ทักษะ และกระบวนการปฏิบัติงานของพนักงานใน 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนที่จะนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ไปประยุกต์ใช้ในองค์การที่สนใจต่อไป

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการศึกษาวิจัยจากเอกสาร และการวิจัยภาคสนาม โดยรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารคุณภาพ ISO 9000 ขององค์การและการทดสอบแบบสอบถามไปยังพนักงานใน 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และพนักงานปฏิบัติการขององค์การที่บริหารแบบไทย 1 แบบ และองค์การที่มีการบริหารแบบญี่ปุ่น 1 แห่ง

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. รูปแบบการบริหารองค์การไม่มีส่วนในการกำหนดทิศทางการปรับบทบาทขององค์การต่อหน่วยงานให้การรับรอง ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ลูกค้า และพนักงานขององค์การ เนื่องจากการปรับบทบาทขององค์การ เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 จึงไม่มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญ

2. พนักงานในองค์การทั้ง 2 รูปแบบ มีทัศนคติต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การอยู่ในระดับกลาง แต่อย่างไรก็ตาม รูปแบบการบริหารองค์การที่แตกต่างกัน

มีอิทธิพลที่ทำให้ทัศนคติของพนักงานแตกต่างกัน โดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานขององค์การแบบญี่ปุ่นมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับที่สูงกว่าทัศนคติของพนักงานองค์การแบบไทย

3. สำหรับวิธีการปรับความรู้ ทักษะ และกระบวนการทำงานของพนักงาน พบว่าในองค์การที่บริหารแบบญี่ปุ่นนั้น ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9000 และยังมีความสัมพันธ์กับผู้ที่ให้ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ด้วย แต่จะไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะและกระบวนการทำงาน ส่วนในองค์การที่บริหารแบบไทยนั้น วิธีการปรับความรู้ ทักษะ และกระบวนการทำงานของพนักงานแต่ละระดับไม่พบว่ามีความแตกต่างกัน

4. ระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยให้พนักงานใหม่หรือพนักงานที่หมุนเวียนสลับเปลี่ยนงาน สามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น ทั้งนี้ด้วยเหตุผลจากการมีคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) ในระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นเอง

นอกจากนี้การศึกษายังพบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามอายุของพนักงาน อายุงาน สายงานและตำแหน่งงาน ส่วนองค์การที่บริหารแบบไทยมีทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 จะแตกต่างกันตามอายุของพนักงาน อายุงาน และตำแหน่งงานเท่านั้น สรุปได้ว่าอายุของพนักงานและอายุงานมีส่วนสำคัญต่อทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มากกว่าสายงานหรือตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

พรทิพภา ฉัตรพริยกุล. 2539. ISO 9000: TQM กับกลยุทธ์การตลาด. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 119 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: ผศ.ดร.ธรรมบุญ พงศ์ศรีกูร. (สพบ. เลขทะเบียน 12136)

บทคัดย่อ

ประเทศไทยเป็นประเทศกำลังพัฒนา การพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศจึงต้องอาศัยเงินทุนเป็นจำนวนมาก วิธีการหนึ่งที่ประเทศพัฒนาทั้งหลายนิยมใช้ คือ การมุ่งเน้นพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศเพื่อการส่งออก โดยมุ่งหวังที่จะนำเงินตราต่างประเทศที่ไหลเข้ามานั้น พัฒนาประเทศให้มีความเจริญเติบโต และมั่นคงทางเศรษฐกิจ ประเทศไทยได้มี

การปรับเปลี่ยนโครงสร้างอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกมากขึ้นตามลำดับ ดังนั้น สิ่งที่มาคือ การเข้าสู่การแข่งขันในตลาดโลก อุตสาหกรรมไทยจึงต้องยอมรับมาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ทั้งนี้เพื่อที่จะสามารถส่งออกสินค้าเข้าแข่งขันในตลาดโลกได้

ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 เป็นข้อกำหนดคุณภาพมาตรฐานสากลที่กำหนดโดยองค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization for Standardization) เป็นระบบที่ให้ความมั่นใจแก่ผู้ซื้อในด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ นอกจากนี้ ยังเป็นระบบมาตรฐานอุตสาหกรรมที่ทั่วโลกให้ความสำคัญและยอมรับเป็นข้อกำหนด ในการอนุญาตนำสินค้าเข้าประเทศ มาตรฐาน ISO 9000 ประกอบด้วย

- ISO 9000 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ: แนวทางการเลือกและการใช้
- ISO 9004 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ-แนวทางการใช้
- ISO 9001 มาตรฐานระบบคุณภาพ: แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพ: แบบการประกันคุณภาพในการผลิต การติดตั้งและการบริการ
- ISO 9003 มาตรฐานระบบคุณภาพ: แบบการประกันคุณภาพในการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย

โดยที่ ISO 9000 และ ISO 9004 จะเป็น Guidelines สำหรับ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 เป็น Requirement

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาถึงความเป็นมาและสาระสำคัญของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 รวมถึงตลอดถึงระเบียบ วิธีการ ขั้นตอน และกระบวนการการบริหารงานของธุรกิจ เพื่อเข้าสู่ระบบ ISO 9000 อีกทั้งศึกษาถึงการนำทฤษฎีเศรษฐศาสตร์เรื่องการศึกษาความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคา มาประยุกต์ใช้กับการวางแผนกลยุทธ์การตลาด

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาและวิเคราะห์ จะใช้ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ ข้อมูลสถิติการพาณิชย์ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ ในช่วงปี 2529-2538 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นได้นำวิธีวิเคราะห์หาสมการถดถอย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปริมาณการส่งออกสินค้า กับราคาสินค้าส่งออกและมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ (GDP) โดยทำการวิเคราะห์สินค้า 2 ประเภท คือ

สินค้าบริโภค ได้ใช้สับปะรดกระป๋อง เป็นตัวแบบ และสินค้าอุตสาหกรรม ประเภทเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ได้ใช้เครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ เป็นตัวแบบ

สำหรับวิธีการพยากรณ์แนวโน้มปริมาณการส่งออก ได้นำวิธี Time Trend มาพยากรณ์ โดยพยากรณ์สินค้า 3 ชนิด คือ สับปะรดกระป๋อง ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์ และเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์

ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการส่งออกสับปะรดกระป๋องกับราคาส่งออกสับปะรดกระป๋อง และมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ ได้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ มีความสัมพันธ์ไปทางเดียวกับปริมาณการส่งออกสับปะรดกระป๋อง และเมื่อทดสอบสมมติฐาน แล้วปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างราคาส่งออกสับปะรดกระป๋อง กับปริมาณการส่งออกสับปะรดกระป๋อง มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้าม และเมื่อทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

สำหรับผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณการส่งออกเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ กับราคาส่งออกเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ และมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศได้พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ มีความสัมพันธ์ไปทางเดียวกับปริมาณการส่งออกเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ เมื่อทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 80 ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างราคาส่งออกเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ กับปริมาณการส่งออกเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ มีความสัมพันธ์ในทางตรงข้าม และเมื่อทดสอบสมมติฐาน ปรากฏว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

จากการศึกษาพบอีกว่า สับปะรดกระป๋องเป็นสินค้าที่มีความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคามากกว่า 1 กลยุทธ์การตลาดที่ควรนำมาใช้ คือ กลยุทธ์ราคา สำหรับเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์ เป็นสินค้าที่มีความยืดหยุ่นของอุปสงค์ต่อราคาน้อยกว่า 1 กลยุทธ์การตลาดที่ควรนำมาใช้คือ กลยุทธ์ที่ไม่ใช่ราคา

ผลการพยากรณ์แนวโน้มปริมาณการส่งออกสับปะรดกระป๋อง ได้พบว่า สับปะรดกระป๋องมีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2539-2544 ดังนี้ 6.23%, 5.86%, 5.54%, 5.25%, 4.99% และ 4.75% ตามลำดับ ส่วนประกอบคอมพิวเตอร์มีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2539-2544 ดังนี้ 12.43%, 11.06%, 9.96%, 9.05%, 8.30% และ 7.67% ตามลำดับ และเครื่องส่งวิทยุโทรเลข โทรทัศน์มีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้น ตั้งแต่ปี 2539-2544 ดังนี้ 11.58%, 10.38%, 9.40%, 8.60%, 7.92%, และ 7.33% ตามลำดับ

ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ให้ประโยชน์ทั้งแก่บริษัท และประเทศชาติ โดยส่วนรวม ฉะนั้น รัฐควรพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของรัฐที่เกี่ยวข้อง อีกทั้ง รมรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประกอบการตระหนักถึงผลดีที่ได้รับ ทั้งนี้ก็เพื่อมุ่งหวังที่จะให้สินค้าของไทยสามารถยืนหยัดแข่งขันในตลาดโลกได้

ไพบุลย์ วิสุทธิ์เศรษฐ์ และคนอื่น ๆ. 2541. การศึกษาสภาพการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองในปี 2541. ภาควิชาคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 103 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.ดร.สุจิตรา บุญรัตพันธุ์. (สพบ. เลขทะเบียน 15615)

บทคัดย่อ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้ประกอบการในประเทศไทย จำนวนหน่วยงานที่นำการบริหารงานระบบนี้มาใช้และได้รับการรับรองมีจำนวนน้อย ประมาณ 800 แห่ง การหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานตัดสินใจเข้าสู่การบริหารงานระบบนี้เป็นเรื่องจำเป็น การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจศึกษาสภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองในปี 2541 ใช้แบบสอบถามทัศนคติและใช้มาตรวัดแบบลิเคิต โดยให้มาตรประมาณค่าตั้งแต่ 1-5 ส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 แห่ง และการสัมภาษณ์ 3 บริษัท ผู้ให้ข้อมูล คือ หัวหน้าคณะทำงานบริหารงานคุณภาพ (QMR) แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้ได้คำตอบในด้านข้อมูลทั่วไป มุมเหตุจูงใจ ปัญหาและอุปสรรค ผลที่ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงาน

ผลการวิจัยมีดังนี้ มุมเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.13 และ 4.01 ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ไม่สูงนัก ซึ่งได้แก่ การจัดทำขั้นตอนการทำงาน และการจัดทำคู่มือคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 2.92 ตามลำดับ ส่วนผลที่ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ภาพพจน์ดีขึ้นและประสิทธิภาพการทำงาน/บริการดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.65 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามมุมเหตุจูงใจในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

สาวิตรี จันทราอุกฤษฏ์. 2541. การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 119 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.ดร.ชาติชาย ณ เชียงใหม่. (สพบ. เลขทะเบียน 16011)

บทคัดย่อ

การศึกษาสำหรับภาคนิพนธ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาถึงแนวทางในการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยการศึกษาครั้งนี้มีสมมุติฐานเบื้องต้นว่าองค์กรที่สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้นั้น จะต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เน้นแนวทางการบริหารคุณภาพแบบให้คนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Quality Management)

ผลการศึกษาค้นพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ นอกจากนั้นกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นนั้นจะต้องเป็นสภาพการณ์หรือเงื่อนไขที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงการเรียนรู้ อยู่ตลอดเวลา และมีจิตสำนึกต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเอื้อให้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้น ประสบผลสำเร็จได้

จากการศึกษายังพบว่า ข้อกำหนดที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) และข้อกำหนดที่ 4.18 การฝึกอบรม (Training) โดยตัวมันเองสามารถที่จะธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพนั้น

ดังนั้นหากองค์กรใดก็ตามที่จะคงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้นั้น จำเป็นต้องให้คนเป็นศูนย์กลาง สร้างวัฒนธรรมการบริหารคุณภาพที่แข็งแกร่ง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน และการทำงานเป็นทีม เพื่อมุ่งไปสู่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำแนวคิดหรือปรัชญาของการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้

อุมารณณ์ อูวะนุติ. 2542. การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม: กรณีศึกษาบริษัท เทเลคอม ฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด. ภาคนิพนธ์ โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 119 หน้า. อาจารย์ที่ปรึกษา: อ.ดร.บุญอนันต์ พันัญทรัพย์. (สพบ. เลขทะเบียน 16125)

บทคัดย่อ

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพสากลที่วัดด้วยแบบประกันคุณภาพและระบบการบริหารคุณภาพ ที่สามารถนำมาใช้ได้กับอุตสาหกรรมประเภทต่าง ๆ ดังนั้น จึงเป็นจุดที่น่าสนใจที่จะนำมาศึกษาถึงการประยุกต์ระบบคุณภาพ ISO 9000 กับการบริหารงานฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรม ซึ่งการศึกษาสำหรับภาคนิพนธ์ฉบับนี้ มุ่งศึกษาการประยุกต์ใช้ในองค์กรธุรกิจเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรมของหน่วยฝึกอบรม

กำหนดขอบเขตและวิธีการศึกษา เลือกศึกษา บริษัทเอกชนที่ดำเนินงานเกี่ยวกับการออกแบบ พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม และการให้บริการฝึกอบรม คือ บริษัท เทเลคอม ฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด (TT&D) ซึ่งเป็นบริษัทในเครือของ บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน (TA) เพื่อศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 และศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้ได้ใบรับรองคุณภาพ มอก./ISO 9000 โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ซึ่งเป็นเอกสารทางวิชาการ บทความ หนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัท เทเลคอม ฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด และศึกษาข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ที่มีความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9000

ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ โดยลำดับแรก ต้องมีการศึกษาเตรียมการและการวางแผน เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงานขององค์กร เช่น การแจ้งทิศทางขององค์กรให้พนักงานทราบ การจัดส่งพนักงานให้รับการฝึกอบรมภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO 9000 จากนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ และจัดตั้งคณะกรรมการ ISO 9000 และคณะทำงานในการจัดทำแผนการดำเนินงาน ศึกษา

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ว่าองค์กรเหมาะสมที่จะเลือกอนุกรมใดมาใช้ อีกทั้งต้องมีการฝึกอบรมทำความเข้าใจกับพนักงานทุกระดับในองค์กรที่เกี่ยวข้องให้เข้าใจตรงกัน จากนั้นก็เป็นขั้นนำไปปฏิบัติตามที่จัดทำ เพื่อหาข้อบกพร่องและปรับปรุงแก้ไข และต้องมีการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่าระบบถูกต้องมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังพบว่า ความสำเร็จที่นำมาซึ่งใบรับรองคุณภาพ ประกอบด้วย ปัจจัยหลาย ๆ ประการ เช่น ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง คณะทำงานมีการกำหนดวิธีการที่เป็นแนวทางการทำงานที่ชัดเจน ทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและเต็มใจให้ความร่วมมือ มีการติดตามและปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมีงบประมาณที่เพียงพอ

ดังนั้น หากหน่วยฝึกอบรมหรือองค์กรใดที่ต้องการประยุกต์ระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อสร้างมาตรฐานในการบริหารงานฝึกอบรม และให้ได้ซึ่งใบรับรองคุณภาพ ต้องมีการเตรียมตัวและวางแผนที่ดี ต้องมีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ชัดเจน มีการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีระบบการทำงานที่ชัดเจน และที่สำคัญต้องมีการวางแผนและจัดสรรด้านการเงินให้เพียงพอ จึงจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่มีประสิทธิภาพ