

ประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงาน คุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ

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

ดวงใจ หทัยรัตนศิริ¹ ดร.สุทนต์ ศรีไสย์² และ ดร.จินต์ วิภาตะกัลล์³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษา เปรียบเทียบ และวิเคราะห์องค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การของภาคอุตสาหกรรมและการบริการ รวมทั้งนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การ ข้อมูลได้มาจากแบบสอบถามที่มีคุณภาพ [IOC = 0.824 และ α reliability = 0.988] จำนวน 300 ฉบับ [83.33% ของการเลือกสุ่มแบบหลายขั้นตอน] ถูกวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired Sample t-test การวิเคราะห์องค์ประกอบ และการวิพากษ์โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพในภาพรวมและ 8 ด้าน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร กระบวนการดำเนินงาน ระบบการจัดการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และความสัมพันธ์ของการให้บริการ] ก่อนนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อยู่ในระดับปานกลาง ในขณะที่หลังนำไปใช้ อยู่ในระดับสูง 2) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้ ทั้ง 8 ด้านมีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 3) มี 17 ใน 49 ตัวแปรเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการบริหารจัดการองค์การหลังนำ ISO 9001 ไปใช้ และ 4) แนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการจัดการหลังการนำ ISO 9001 ไปใช้เป็นไปตาม 4S-RICE Model ที่พัฒนาขึ้นมา ประกอบด้วย 8 แนวทาง (โครงการสำคัญ) สำหรับใช้ในการอบรมภายหลังการรับรองมาตรฐานคือ 1) การประเมินผลตนเอง 2) การเพิ่มประสิทธิภาพและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 3) การวิจัยและประเมินผล 4) การวางแผนกลยุทธ์ 5) การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ 6) การสร้างความมั่นใจในตนเองและแรงบันดาลใจ 7) การเลือกผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากร และ 8) การคัดเลือกผู้จัดส่งหลัก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพองค์การ ระบบคุณภาพ ISO 9001 ภาคอุตสาหกรรมและบริการ

ABSTRACT

The main objectives of this study were to examine, to compare, and to analyze factors of the effectiveness of Organizational Management (OM) before and after implementing ISO 9001 international quality standard in the Industrial and Service Sectors (ISS), including presenting the effective appropriate approaches of the OM before and after implementing the ISO 9001 in the ISS. Data of the study, getting from a qualitative set of questionnaires [IOC = 0.824 and

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนาระบบการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา

²รองศาสตราจารย์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ที่ปรึกษา

³อธิการบดีมหาวิทยาลัยเจ้าพระยา อาจารย์ที่ปรึกษา

Alpha-reliability coefficient = 0.988] were drawn from 300 officers [83.33 percent of multi-stage random sampling technique]. These statistics were analyzed by computing frequency, percentage, means, standard deviation, paired sample t-test, factor analysis, and focus group discussion by experts. Research findings were as follows: 1) As a whole and 8 categories of effectiveness of the OM, [namely, Customer focus, Leadership, Involvement of people, Process approach, System approach to management, Continual improvement, Factual approach to decision making, and Mutually beneficial supplier relationships], before implementing the ISO 9001 was at the moderate level. Also, after implementing the ISO 9001 was at the high level; 2) After implementing the ISO 9001, all 8 categories of effectiveness of the OM were significant increasingly developed at the .05 level; 3) There were 17 out of 49 variables as crucial issues affecting the effectiveness of the OM after implementing the ISO 9001; and 4) The appropriate approaches with the 4S-RICE model, that had effectiveness on the OM after implementing the ISO 9001, consisted of 8 approaches (crucial projects) for applying after finishing ISO 9001, namely, 1) Self-Evaluation, 2) Increasing Efficiency and Sharing Experience, 3) Research and Evaluation, 4) Strategic Planning, 5) Communication and Relations Building, 6) Self-confidence & Inspiration, 7) Experts & Resources Selection, and 8) Supplier Selection.

Keywords: Organizational Effectiveness Quality System: ISO 9001 Industrial & Servicing Sectors

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม และการบริการอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้น ซึ่งผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรธุรกิจจำต้องปรับเปลี่ยน และเร่งเตรียมการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น ทั้งด้านธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ ได้ ดังนั้นระบบมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างและพัฒนาความสามารถดังกล่าว โดยมองว่าผลกระทบทางด้านระบบคุณภาพส่งผลถึงผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่ทุกๆ ประเทศ จะต้องตระหนักถึงความสำคัญจากการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยได้รับอิทธิพลในด้านการควบคุมดูแลคุณภาพด้วยเช่นกัน ประเทศไทยจึงต้องมีส่วนร่วมในการแสดงให้เห็นนาประเทศเห็นถึงความมุ่งมั่น ความพยายามและความสำคัญในการที่จะควบคุม ดูแล คุณภาพให้เกิดผล

ในทางปฏิบัติ คุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐานจะถูกกีดกันทางการค้าทำให้เสียเปรียบด้านการแข่งขันกับตลาดโลกได้อีกทั้งผู้ผลิตก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าได้

สำหรับประเทศไทย มีผู้ประกอบการจำนวนมากได้ให้ความสำคัญในด้านการพัฒนาปรับปรุงสถานประกอบการของตน เพื่อเข้าสู่กระบวนการมาตรฐานระดับสากล โดยมีสถานประกอบการไทยที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/มอก. 9001 และได้ขึ้นทะเบียนไว้กับสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) มากกว่า 7,000 ราย ในขณะที่เดียวกันยังมีสถานประกอบการอีกจำนวนมากได้ให้ความสนใจในเรื่องมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ที่กำลังจดทะเบียนนิติบุคคลกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้าอีกประมาณ 500,000 ราย ขณะเดียวกันสำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้ตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพในภาคอุตสาหกรรมและการบริการ ได้มุ่งเน้น

ให้ผู้ประกอบการได้เรียนรู้พื้นฐานในการพัฒนาองค์กร โดย สมอ. ได้มีนโยบายนำระบบ ISO 9001 มาใช้กับภาคอุตสาหกรรมและการบริการตั้งแต่ ปี พ.ศ.2537 เป็นต้นมา (International organization for standardization, 2008)

ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก มีการกำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในการการค้าที่เป็นที่ยอมรับจนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO (International organization for standardization, 2008) ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่อ อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นด้านคุณภาพที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้การยอมรับและนำใช้อย่างแพร่หลาย กำหนดขึ้นโดยองค์การการค้าระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO โดยมีคณะกรรมการวิชาการ คณะที่ 176 (ISO/TC 176: quality management and quality assurance) เป็นผู้จัดทำมาตรฐานดังกล่าว ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ.1987) และ มีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้งในปี พ.ศ. 2537 (ค.ศ. 1994) และ ปี พ.ศ. 2544 (ค.ศ. 2000) ประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าว ประกาศใช้เป็นครั้งแรกใน ปี พ.ศ. 2534 ในชื่อ “อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ มอก. ISO 9000 โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการกับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารจัดการ ISO นับตั้งแต่มีการประกาศ กำหนดมาตรฐาน ISO 9000 เป็นต้นมา องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าคุณค่าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001 ที่ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติมีหลักเกณฑ์การบริหาร ได้แก่ ระบบเอกสาร ความรับผิดชอบด้านการบริหาร การบริหารจัดการทรัพยากร การผลิตและการบริการ การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง อนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้กระบวนการจัดทำระบบสู่ความสำเร็จรวมทั้งสร้างความยั่งยืนขององค์กรนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักการบริหาร 8 ประการ (8 Management Principles) ซึ่งจะส่งเสริมโครงสร้างของระบบการจัดการที่ยั่งยืนต่อไป (International Organization for Standardization, 2009)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านระบบมาตรฐานนี้โดยตรง จึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมและบริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
3. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ
4. เพื่อนำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิภาพในภาพรวมการบริหารจัดการในภาพรวมก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ สูงกว่า ก่อนนำระบบฯ ไปใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ทุกตัวแปรและปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ 1) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focused Organization) 2) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) 3) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) 4) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process Approach) 5) ด้านระบบการจัดการ (System Approach to Management) 6) ด้านการปรับปรุง

อย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) 7) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making) และ 8) ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการบริหารที่ประสบความสำเร็จภายใต้มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

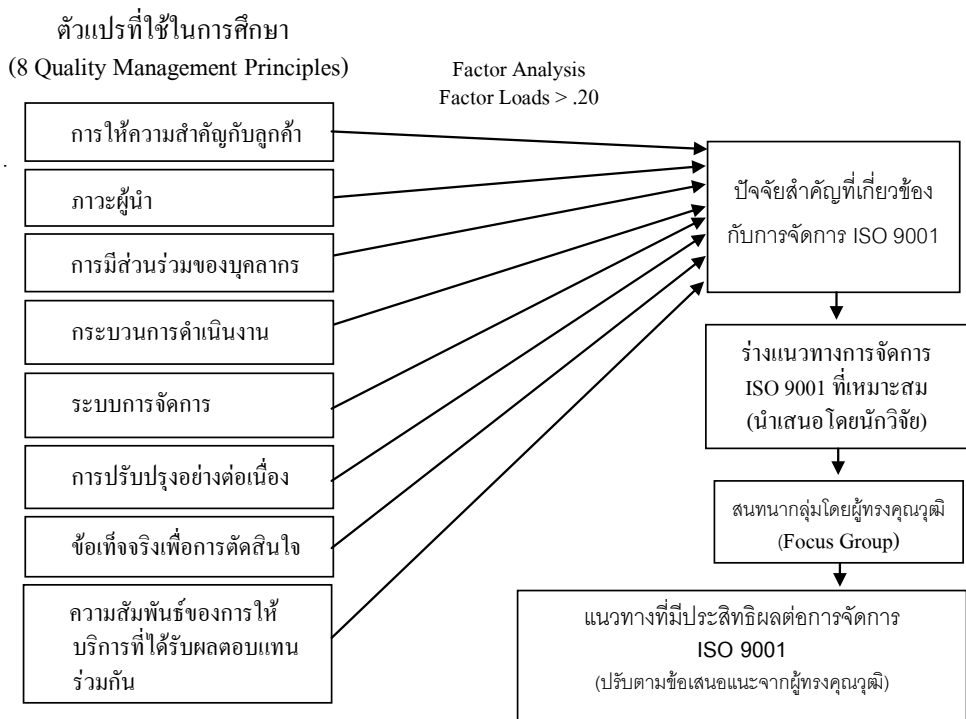
1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกันฝ่ายบริหารและพนักงาน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ในแต่ละสถานประกอบการ จำนวน คือ 1) กรรมการผู้จัดการหรือตัวแทน 1 คน 2) ผู้แทนคุณภาพ 1 คน 3) ผู้ตรวจสอบระบบ ISO9001 ภายในองค์กร 2 คน และ 4) ผู้ใช้ระบบ ISO 9001 5 คน รวมทั้งหมด จำนวน 360 คน จากสถานประกอบการทั้งหมด 40 แห่งทั่วประเทศ

2. กรอบแนวคิด การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานการบริหารจัดการคุณภาพตามหลัก 8 ประการจากระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 (Quality Management System: QMS) ได้แก่ 1) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focused Organization) 2) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) 4) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process Approach) 5) ด้านระบบการจัดการ (System Approach to Management) 6) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) 7) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making) และ 8) ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะทำให้ผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการตรวจสอบและขอรับรองมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ในภาคอุตสาหกรรมและบริการ ทราบข้อดีและข้อเสียที่จะใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มี



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานตามหลักพื้นฐาน 8 ประการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และผลที่จะก่อให้เกิดประโยชน์และสร้างความคุ้มค่า รวมทั้งสามารถให้ข้อเสนอแนะสำหรับภาคอุตสาหกรรมและบริการที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ในการเตรียมความพร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการบริหารงานคุณภาพระดับสากล

2. ผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้และจัดทำเป็นคู่มือสำหรับการจัดการระบบบริหารจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิผลขององค์กรเพื่อรักษาหรือคงความเป็นมาตรฐานอย่างยั่งยืนภายหลังการได้รับการรับรอง ISO 9001 ในภาคอุตสาหกรรมและบริการแล้ว

3. แนวทางการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นตัวอย่างให้ผู้ที่สนใจนำไปศึกษาต่อยอด เพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 หรือการจัดระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพแบบอื่นๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

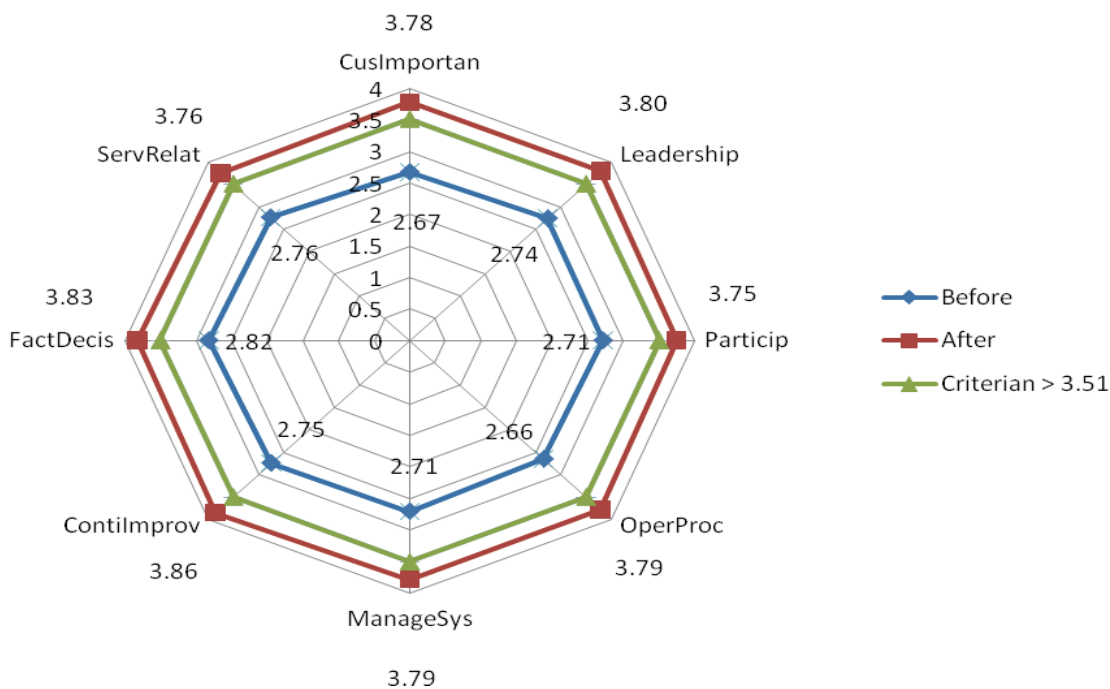
การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและพรรณนา (Survey & Descriptive Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจากแบบสอบถามโดยคำถามทั้งหมดจะเกี่ยวข้องกับนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและบริการ และแบบสอบถามดังกล่าวได้รับการตรวจสอบความตรง (Validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน มีค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ทั้งฉบับเป็น 0.824 ในทำนองเดียวกันหลังจากการแก้ไขเครื่องมือในการวิจัยตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือไปลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่างที่มีใช่เป็นกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน คำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟา (Alpha-reliability Coefficient) ทั้งฉบับเป็น 0.988 และหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลได้ 30 ชุด (83.33% ของการสุ่ม) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงแบบอัลฟารวมทั้งฉบับเป็น 0.989 ข้อมูลทั้งหมดถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Paired Sample

t-test การวิเคราะห์หองค์ประกอบ และ นำผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบไปพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมต่อการบริหารจัดการภายหลังกการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กร รวมทั้งมีการวิพากษ์ (Focus Group Discussion) แนวทางฯ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 12 คน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัย

1. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 1

“ศึกษาประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและบริการ” พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมทั้งหมดของก่อนการบริหารจัดการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.73 ในขณะที่เดียวกันประสิทธิผลในภาพรวมทั้งหมดของหลังการบริหารจัดการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 และเมื่อพิจารณาในภาพรวมของประสิทธิผลของแต่ละด้านพบว่า ในทุกด้านที่ศึกษา ได้แก่ ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (ใช้สัญลักษณ์ CusImportan) ด้านภาวะผู้นำ (ใช้สัญลักษณ์ Leadership) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร (ใช้สัญลักษณ์ Particip) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (ใช้สัญลักษณ์ Oper-Proc) ด้านระบบการจัดการ (ใช้สัญลักษณ์ ManageSys) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (ใช้สัญลักษณ์ Contimprov) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ (ใช้สัญลักษณ์ FactDecis) และ ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับ (ใช้สัญลักษณ์ ServRelat) ก่อนนำไปใช้ อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 2.67, 2.74, 2.71, 2.66, 2.71, 2.75, 2.82, และ 2.76 ตามลำดับ ส่วนภายหลังกการนำไปใช้ทั้งหมด อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ($\mu \geq 3.51$) ที่ตั้งไว้ และมีค่าเฉลี่ยรวมในแต่ละด้านเป็น 3.78, 3.80, 3.75, 3.79, 3.79, 3.86, 3.83, และ 3.76 ตามลำดับ สำหรับรายละเอียดทั้งหมดเป็นไปดังภาพ 2



ภาพ 2 ภาพรวมประสิทธิผลผลการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์การภาคอุตสาหกรรมและการบริการ

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2

“เปรียบเทียบประสิทธิผลของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์การ” พบว่า

2.1 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์การนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อในด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า นี้พบว่าทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 6 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ด้านภาวะผู้นำการ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำ

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์การนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านภาวะผู้นำสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อในด้านภาวะผู้นำนี้พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์การนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อในด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์การสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.4 ด้านกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านกระบวนการดำเนินงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการดำเนินงานนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 6 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.5 ด้านระบบการจัดการ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านระบบการจัดการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านระบบการจัดการนี้ พบว่าทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.6 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 5 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.7 ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้าน

ข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 4 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกัน พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกันสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกันนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3

“ศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ” ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบ ไกเซอร์-เมเยอร์-โอลกิน (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) มีค่าเท่ากับ 0.938 นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลทั้งหมด 8 ด้านสามารถสกัดองค์ประกอบได้เป็น 5 องค์ประกอบหลัก 17 ตัวแปรสำคัญ ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 74.13 สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ 17 ตัวแปรสำคัญ จำแนกออกได้ 4 ใน 8 ด้านดังนี้

3.1 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีประเด็นสำคัญ 5 ใน 6 ด้านคือ 1) มีการทำวิจัยเพื่อค้นหาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 2) มีการสร้างแนวทางในการเชื่อมโยง วัตถุประสงค์ขององค์กรเข้ากับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า 3) มีการสื่อสารเรื่องความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในทุกภาคส่วนภายในองค์กร 4) มีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และดำเนินการตามผลการประเมินที่ได้รับ และ

5) มีการจัดการเกี่ยวกับความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างเป็นระบบ

3.2 ด้านภาวะผู้นำ มีประเด็นสำคัญ 5 ใน 7 ด้านคือ 1) มีการกำหนดวิสัยทัศน์เกี่ยวกับอนาคตขององค์กรอย่างชัดเจน 2) มีการตั้งเป้าหมายที่ท้าทายและเป้าประสงค์ขององค์กร 3) มีค่านิยมร่วมที่ยั่งยืนขององค์กร รวมไปถึงความยุติธรรมและแบบอย่างทางจริยธรรมของพนักงานทุกระดับในองค์กร 4) มีการสร้างความเชื่อมั่นและการกำจัดความวิตกกังวลในองค์กร และ 5) มีการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริม และเห็นคุณค่าในสิ่งที่บุคลากรได้ทำให้กับองค์กร

3.3 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีประเด็นสำคัญ 4 ใน 7 ด้านคือ 1) บุคลากรมีการระบุถึงข้อจำกัดต่อประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง 2) บุคลากรยอมรับปัญหาของตนเองที่เกิดขึ้นและพร้อมที่จะรับผิดชอบที่จะแก้ไขปัญหานั้น 3) บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการหาโอกาสเพิ่มศักยภาพ ความรู้และประสบการณ์ของตนเอง และ 4) บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ได้อย่างอิสระ

3.4 ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน มีประเด็นสำคัญ 3 ใน 7 ด้านคือ

1) การรวบรวมผู้เชี่ยวชาญ และทรัพยากร มาใช้เป็นหุ้นส่วนในองค์กร 2) การพิจารณาและคัดเลือกผู้จัดส่งหลัก และ 3) การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศและแผนการในอนาคต

4. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4
 “นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการภายหลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ”
 แนวทางที่พัฒนามาจนกระทั่งขั้นสุดท้าย ประกอบด้วย 8 แนวทางเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้และเน้นไปสู่การปฏิบัติเพื่อคงมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอบรมภายหลังจากนำ ISO 9001 ไปใช้แล้ว จำแนกตามเงื่อนไขในแต่ละด้านของ 4M Management Theory และพัฒนาเป็นรูปแบบโครงการฝึกอบรม เรียกว่า “4S-RICE Model” ดังภาพที่ 3 สำหรับรายละเอียดเกี่ยวกับคำอธิบายของแต่ละโปรแกรมของการอบรมเป็นดังนี้



ภาพ 3 4S-RICE Model สำหรับอบรมภายหลังจากการนำ ISO 9001 ไปใช้

4.1 ด้านบุคลากร (Man) มี 2 แนวทางเพื่อใช้จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมหรือแนวทางการจัดกิจกรรมแนวทางเหล่านั้นคือ

4.1.1 แนวทางที่ 1 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การประเมินผลตนเอง (Self-Evaluation – S1) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม (Program Description) ที่เกี่ยวข้องกับ การประเมินตนเอง ข้อจำกัดของตนเอง สมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และทักษะ) ของตนเองทางด้านระบบการบริหารงานคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบตนเอง องค์กร และสังคมโลก รวมถึงการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงาน

4.1.2 แนวทางที่ 2 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Increasing Efficiency & Sharing Experience -- I) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนาและหาโอกาสเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรทางด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ การแบ่งปันความรู้ภายในและภายนอกองค์กร ข้อมูลสารสนเทศและแผนการในอนาคต

4.2 ด้านการจัดการ (Management) มี 6 แนวทางเพื่อใช้จัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมหรือแนวทางการจัดกิจกรรม แนวทางเหล่านั้นคือ

4.2.1 แนวทางที่ 3 โครงการฝึกอบรม เรื่องการวิจัยและประเมินผล (Research & Evaluation -- R) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม (Program Description) ที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการค้นหา ความรู้ ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ การพัฒนาเครื่องมือวิจัย การแปลความหมายและตีความหมายข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในระบบบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลกับการปฏิบัติงาน

4.2.2 แนวทางที่ 4 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning – S2) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ แผน/โครงการ กิจกรรม ทางด้านระบบการบริหารงานคุณภาพและช่วงเวลาในการดำเนินการ ระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรทั้งที่เป็น Strategic Plan, Operational Plans, และ Problem Solving Plans โดยการพิจารณาจากแหล่งข้อมูลที่มาจาก

ผู้มีส่วนร่วมหรือส่วนได้เสีย (Stakeholder) รวมทั้งจริยธรรมของบุคลากรที่มีต่อตนเอง องค์กรและประเทศชาติ

4.2.3 แนวทางที่ 5 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การสื่อสารและการสร้างความสัมพันธ์ (Communication & Relations Building) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการสื่อสารทางด้านการบริหารงานคุณภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเพิ่มความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า การจัดการเกี่ยวกับระบบลูกค้าสัมพันธ์ การสร้างความเชื่อมั่นและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรเพื่อลดความเสี่ยงรวมทั้งการสร้างและเสริมแรงบันดาลใจให้บุคลากรเห็นคุณค่าที่ควรทำให้กับองค์กร

4.2.4 แนวทางที่ 6 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การสร้างความมั่นใจในตนเองและแรงบันดาลใจ (Self-confidence & Inspiration – S3) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การสร้างความเชื่อมั่นด้านระบบการบริหารงานคุณภาพในองค์กรและกำจัดความวิตกกังวลในการใช้ระบบบริหารงานคุณภาพให้กับบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการสร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นคุณค่าที่ควรทำให้กับองค์กร

4.2.5 แนวทางที่ 7 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การเลือกผู้เชี่ยวชาญและทรัพยากร (Experts & Resources Selection -- E) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดทำฐานข้อมูลทั้งที่เป็นตัวบุคคลและทรัพยากรอื่นๆ ที่อาจจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายใน และภายนอกที่มีทักษะ และความเชี่ยวชาญด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก) อาจนำเอาวิธีการอบรมความรู้แก่บุคคลในองค์กรให้สามารถจัดทำระบบการรวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ง่ายและสะดวกต่อการค้นคว้า และต่อการนำมาใช้

4.2.6 แนวทางที่ 8 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การคัดเลือกผู้จัดส่งหลัก (Supplier Selection – S4) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดอบรมหลักการพิจารณาคัดเลือกผู้จัดส่งหลักอย่างถูกวิธี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ และเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายทั้งองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ

4.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) ไม่พบประเด็นสำคัญที่ต้องมีการแก้ไขเร่งด่วน

4.4 ด้านการเงิน (Money) ไม่พบประเด็นสำคัญที่ต้องมีการแก้ไขเร่งด่วน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ พบว่า ก่อนนาระบบไปปฏิบัติในอยู่ในระดับปานกลาง และหลังการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระบบการจัดการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน ก่อนนาระบบมาตรฐานไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนภายหลังการนำไปใช้ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง ในทำนองเดียวกันพบว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ด้านหลังการนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ มีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โบรอล (Boiral, 2011) ที่พบว่า การจัดทำระบบนั้นช่วยลดข้อผิดพลาดได้ และงานวิจัยของ ภัทธจิตร ครอบบุญเรือง (2548) ที่ศึกษาภายใต้แนวคิด Balanced Scorecard พบว่า การนาระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ส่งผลให้องค์กรมีความชัดเจน มีลำดับกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และทันท่วงที

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 “ศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังการนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาค อุตสาหกรรมและการบริการ” ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบ ไกเซอร์-เมเยอร์-โอลกิน มีค่าเท่ากับ 0.938 นอกจากนี้ยังพบว่า ข้อมูลทั้ง 8 ด้านสกัดได้เป็น 4 องค์ประกอบหลัก 17 ตัวแปรสำคัญที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 74.13 และ 17 ตัวแปรสำคัญสามารถจำแนกได้ 4 ใน 8 ด้านดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า มีประเด็นสำคัญ 5 ใน 6 ด้าน ซึ่งพอสรุปได้ว่าลูกค้าเปรียบเสมือนหัวใจของธุรกิจ ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) ที่กล่าวว่า ลูกค้าคือแขกที่มาเยือนเรา เขามีได้มาเพื่อฟังฟังเรา แต่เราต้องฟังพาทอาศัยเขา และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) หลายคนเรียกววงจร Deming Cycle โดยนำมาปรับการวัดและบริหารความพึงพอใจลูกค้าจากแนวคิด PDCA และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คุณชลรีนรมย์ และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า ความสำคัญและบทบาทของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะทำให้องค์กรกำหนดทิศทางในการดำเนินงานด้านการตลาดได้ชัดเจน อีกทั้งส่งผลถึงความสำเร็จของงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยวัดประสิทธิผลได้ตามทฤษฎีของ มิลเล็ท (Millett, 1954) ที่กำหนดแนวคิดเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผล ได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน ความรวดเร็วเนื่องจากการจัดทำระบบมาตรฐานจำเป็นต้องมีการทบทวนทรัพยากรที่เพียงพอที่จะผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ทันต่อความต้องการ และอีกทั้งมีความต่อเนื่องไม่ว่าเมื่อไรที่สั่งสินค้าหรือใช้บริการก็จะได้มาตรฐานที่สม่ำเสมอ และ เวอร์มา (Verma, 2012) กล่าวถึงการบริการโดยกล่าวว่า ผู้ซื้อนั้นไม่แน่นอนจะมีความเสี่ยงสูงที่ลูกค้าจะมีเหตุผลที่จะตัดสินใจในการซื้อและบริการ มีการเปลี่ยนแปลงซึ่งถือว่ามีความเสี่ยงต่อธุรกิจ ดังนั้นเราจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียลูกค้า และต้องมีการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในอนาคต

องค์ประกอบที่ 2 ด้านภาวะผู้นำ มีประเด็นสำคัญ 5 ใน 7 ด้าน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต, 2546) ที่ให้ความหมายภาวะผู้นำคือ บุคคลที่มาประสานช่วยให้คนทั้งหลายรวมกันพากันไปสู่จุดหมาย ที่ตั้งมาโดยถูกต้องตามธรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) ที่กล่าวถึงผู้บริหารระดับสูงจะต้องให้การสนับสนุน และมุ่งมั่นเพื่อให้ทุกคนในองค์กรปฏิบัติตามแนวทางและสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วม อีกทั้งกำจัดความกลัวของพนักงานในองค์กรเพื่อให้เกิดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 3 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีประเด็นสำคัญ 4 ใน 7 ด้าน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับแนวคิด ของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) ที่ได้ให้แนวคิดถึงการทำงานร่วมกันของพนักงานโดยให้กำจัดอุปสรรคในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และสอดคล้องกับเคธ (Keith, 1972) ที่ให้ความหมายว่า บุคลากรมีส่วนร่วมทางจิตและอารมณ์ ส่งผลให้บรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมีความรับผิดชอบร่วมกัน และ นิวสตรอม และ เดวิส (Newstrom & Davis, 1993) ที่กล่าวถึงปัจจัยหลักที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมคือต้องสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ หมายถึง มีความรู้แบ่งปันประสบการณ์ได้

องค์ประกอบที่ 4 ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน มีประเด็นสำคัญ 3 ใน 7 ด้าน ข้อค้นพบนี้สอดคล้องแนวคิดของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) ในการเลือกผู้ส่งมอบและสร้างความสัมพันธ์ทำงานร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า จะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสามารถรักษาลูกค้าได้ตามแนวคิดของ มิลเล็ท (Millett, 1954) และ เวอร์มา (Verma, 2012)

3. ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 4 “นำเสนอแนวทางที่เหมาะสมที่มีประสิทธิภาพต่อการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ” แนวทางที่พัฒนามาจนกระทั่งขั้นสุดท้าย ประกอบด้วย 8 แนวทางเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้และเน้นไปสู่การปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอบรมภายหลังจากนำ ISO 9001 ไปใช้แล้วพัฒนาเป็นรูปแบบโครงการฝึกอบรม เรียกว่า “4S-RICE Model” ได้แก่ S1 = Self Evaluation, S2 = Strategic Planning, S3 = Self Confidence & Inspiration, S4 = Supplier Selection, R = Research & Evaluation, I = Increasing Competency & Sharing Experience, C = Communication & Relation Building, และ E = Experts & Resources Selection จาก 4-S RICE Model ดังกล่าวจะสามารถทำให้องค์กร ดำเนินการรักษา ระบบมาตรฐานคุณภาพได้อย่างยั่งยืน และยังสามารถช่วยทำให้ระบบมาตรฐานเกิดความมั่นคงอย่างถาวร และจากบทสัมภาษณ์ โรเบร์ (Robere, 2013) ซึ่งได้กล่าวถึง 4-S RICE Model และให้แนวคิดถึงความสอดคล้อง ประเด็นนี้กับแนวคิดตามทฤษฎีของ เดมมิ่ง (Deming, 1900)

ในหัวข้อ “Fourteen Obligations of Management” อ้างถึงในหนังสือ “Out of Crisis” สรุปได้ว่าเป็นแนวคิด หลักการบริหารปรัชญาที่สมัยใหม่โดยมีหลักการที่มีมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า ที่ทุกองค์การจำเป็นต้องใส่ใจเพื่อรักษาสถานลูกค้าในยุคที่มีการแข่งขันซึ่งจะทำให้ องค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีความสูง เพื่อตอบสนองให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด ดังนั้น 4-S RICE Model จึงเป็นอีกแนวคิดหรือปรัชญาทางธุรกิจใหม่ ซึ่งมีพื้นฐานจาก ระบบมาตรฐาน ISO 9001 ประกอบกับแนวคิดทฤษฎีของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) ที่นับว่าเป็นนักปรัชญาด้านระบบมาตรฐานคุณภาพที่สำคัญคนหนึ่ง ในด้านการพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อนำมาซึ่งการลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิต ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่กำลังจะนำระบบไปปฏิบัติ และองค์กรที่ได้รับรอง และต้องการรักษาระบบมาตรฐานคุณภาพให้ยั่งยืนในองค์กร

1.1 ในแต่ละองค์กร ผู้บริหารควรต้องจัดทำนโยบายให้ชัดเจนทั้งด้านความคาดหวังของลูกค้า ด้านความพึงพอใจของลูกค้า โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ อีกทั้งต้องสร้างพันธมิตรกับผู้ส่งมอบทำงานร่วมกันทุกฝ่ายเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า รวมทั้งองค์กรสามารถที่จะรักษาหรือคงระบบมาตรฐานให้เกิดความยั่งยืนได้

1.2 นอกจากนี้อีกการควรมีการวางระบบการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของพนักงานให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคุณภาพ เพื่อขยายองค์ความรู้ให้ทุกระดับ และองค์กรควรมีการจัดทำแผนการอบรมที่สอดคล้องกับ 4S-RICE Model โดยนำมาพิจารณาจัดการในแผนการอบรมประจำปี ทั้ง 8 หลักสูตร โดยแต่ละองค์กรสามารถพิจารณาความเหมาะสมตามความสนใจและความต้องการตามนโยบายของฝ่ายบริหาร และอีกทั้งควรมีการประเมินความสามารถ ทักษะ ความชำนาญของพนักงานในองค์กรหลังจากที่ได้รับการรับรองแล้ว โดยพิจารณาว่าในแต่ละหน่วยงานยังขาดองค์ความรู้และทักษะทางด้านใด ซึ่งแผนการอบรมควรจัดให้ครบทุกระดับภายในองค์กร เพื่อสร้างเป็นวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ และนำมาซึ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะนำไปสู่ความยั่งยืน

ด้านระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และความมั่นคงด้านธุรกิจตลอดไป

1.3 ควรมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรม อีกทั้งควรทดสอบในหัวข้อที่สำคัญและจำเป็นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อนโยบายของฝ่ายบริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานด้านนั้นๆ ให้สูงขึ้น รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานที่มั่นคงขององค์กร และเป็นพื้นฐานที่จะก้าวสู่การพัฒนามาตรฐานอื่นๆ ต่อไป

1.4 จากความเจริญในด้านระบบสารสนเทศ e-learning ควรพิจารณาจัดทำหลักสูตรหรือโปรแกรมการฝึกอบรมต่างๆ ให้มีความหลากหลายช่องทางการเรียนรู้ที่สะดวกต่อผู้เรียน และสร้างระบบการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องทั่วถึง โดยไม่เสียเวลานานในการอบรม และไม่มีค่าใช้จ่ายที่สูงจนเป็นภาระด้านต้นทุนขององค์กร วิธีการดังกล่าวอาจเป็นการสร้างโอกาสการเรียนรู้ให้กับพนักงานทุกระดับ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยต่อไป

2.1 วิธีวิจัยหรือแนวทางการวิจัย รวมทั้งตัวแปรต่างๆ ที่ใช้และที่ค้นพบจากการวิจัยนี้ ผู้วิจัยท่านอื่นๆ อาจนำไปประยุกต์ใช้กับงานวิจัยของตนเอง เพื่อขยายผลสร้าง และพัฒนาองค์ความรู้ให้กว้างขวางและชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 ตัวแปรที่ควรนำมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป น่าจะมีการศึกษาภายหลังได้มีการนำโปรแกรมการฝึกอบรมตามรูปแบบของ 4S-RICE ไปใช้ และเพื่อนำผลจากการศึกษามาปรับปรุงระบบให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาในภาคพื้นอาเซียนว่า มีความเจริญเติบโตและมุมมองด้านระบบมาตรฐานคุณภาพเพียงใด และตัวแปรที่ควรเน้นเป็นพิเศษ ได้แก่ การยอมรับ ทักษะคนดี และ วัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของแต่ละประเทศ ซึ่งผลวิจัยอาจทำให้ทราบถึงศักยภาพการแข่งขันของแต่ละประเทศ รวมทั้งทราบแนวโน้มระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวอาจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรของแต่ละประเทศเกี่ยวกับสถานะพื้นฐาน ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 อีกด้วย

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่าง ประสิทธิภาพของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 กับ ประสิทธิภาพของระบบมาตรฐานคุณภาพแบบอื่นๆ เพื่อพิจารณาว่า มีตัวชี้วัด หรือ Benchmarking ใดบ้างที่อาจนำมาประยุกต์ใช้กับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้ระดับ ISO 9001 มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษที รื่นรมย์ และ คณะ. (2547). *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด: สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*, กรุงเทพมหานคร: ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป.
- พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต, 2546). *ความสำคัญต่อการพัฒนาคน พัฒนาประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสภา.
- ภัทรจิตร ครอบบุญเรือง. (2548). *การประเมินผลการดำเนินงานภายใต้แนวคิด Balanced Scorecard หลังจากประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9001: 2000*. ปริญญาานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Boiral, Olivier, (2011). "Managing with ISO Systems: Lesson from Practice," *Journal of Long Range Planning*, (44): 197-220.
- Deming, Edwards W. (1986). *Out of the Crisis*, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology Center for Advanced Engineering Study.
- International Organization for Standardization. (2008). *Quality management system requirements: ISO 9001: 2008(E)*, 4th ed., Switzerland: ISO.
- _____. (2009). *Managing for the sustained success of an organization: A quality management approach*. Switzerland: ISO.
- Keith, Davis. (1972). *Human relations at work*, 4th ed., New York: McGraw-Hill.
- Millett, John D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: Mc Graw- Hill Book Company.
- Newstrom, J.W., and Devis, K. (1993). *Organization behavior: Human behavior at work*, 9th ed., New York: McGraw-Hill.
- Robere, Paul J. (2013). *Benchmarking a system approach for continual improvement*, Bangkok: Robere & Associates (Thailand).
- Verma, Harch V. (2012). *Services marketing: Text and cases*. 2nded., New Delhi: Darling Kindersley.