

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแข่งขันด้านการผลิตและการค้าโลกที่รุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เพื่อชิงความเป็นหนึ่งหรือเพิ่มส่วนแบ่งตลาดโลก ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกจำเป็นต้องแสวงหาพันธมิตรทั้งทางด้านการผลิตและการค้า เกิดการลงทุนระหว่างประเทศและการรวมกลุ่มทางการค้า ในรูปกรอบความร่วมมือทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งระดับพหุภาคีและระดับภูมิภาค เช่น WTO, APEC, NAFTA, AFTA เป็นต้น และระดับทวิภาคีสำหรับความร่วมมือระหว่างทวิภาคนั้น ปัจจุบันประเทศต่าง ๆ จะให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการจัดทำเขตการค้าเสรี (Free Trade Area : FTA) เช่น ไทย ได้ลงนามความตกลงจัดทำการค้าเสรี ทวิภาคีไทย – บาร์เรน เขตการค้าเสรีทวิภาคีไทย – จีน และได้ลงนามเขตการค้าเสรีทวิภาคีไทย – ออสเตรเลีย เขตการค้าเสรีทวิภาคีไทย – ญี่ปุ่น และได้ลงนามกับอินเดีย สหรัฐอเมริกาและประเทศอื่น ๆ ต่อไป (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2550 : 2)

ปัจจุบันจำนวนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้น มีการแข่งขันในด้านการผลิต การบริหาร ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก อีกทั้งมีการรวมตัวทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ายิ่งขึ้น บริษัทต่าง ๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนวความคิดด้านคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการผลิตขององค์กรให้มีคุณภาพสูงขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เช่น ระบบประกันคุณภาพ ISO และระบบประกันคุณภาพสินค้าเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์แก่ผู้บริโภค (อนันต์ ทีใหม่ธง. 2547 : 1)

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ถือเป็นสิ่งสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพของประเทศทั่วโลก ส่วนใหญ่ใช้กันอย่างแพร่หลายในขณะนี้ เพราะเป็นระบบมาตรฐานการบริหารงานภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้แนวความคิดในเรื่องของคุณภาพและระบบบริหารงานคุณภาพกล่าวได้ว่ามีวิวัฒนาการมายาวนานมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้เององค์กรธุรกิจในประเทศไทยก็มีความตื่นตัวและมีการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันทางการค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก โดยตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ เพราะไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรธุรกิจจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มประสิทธิผล และอำนวยความสะดวกให้กับสินค้าในการส่งออก อีกทั้งยังเป็นการช่วยให้ผู้บริโภคภายในประเทศมีทางเลือกในการบริโภคสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอด้วย

ในโลกธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอยู่โดยทั่วไปในทุกด้านทุกระดับและนับวันก็จะ มีแต่จะมากขึ้นรวดเร็ว เมื่อโลกธุรกิจหรือสิ่งแวดล้อม ทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วเช่นนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องตื่นตัวและเป็นผู้นำที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงขึ้น ในองค์กร โดยจะต้องเตรียมพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในทิศทางที่ถูกต้อง และเหมาะสม จากที่กล่าวมาตั้งแต่ต้นจะเห็นได้ว่า แนวความคิดและทิศทางของธุรกิจในปัจจุบัน กำลังมุ่งไปสู่ความพยายามที่จะทำให้ธุรกิจของตนสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะ เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ซึ่งก็คือแนวความคิดและความหมาย คำว่า “คุณภาพ” นั่นเอง (วรรณฯ สิริพัฒนภิญา. 2548 : 45)

จากความพยายามของภาครัฐที่มุ่งยกระดับอุตสาหกรรมสีของประเทศไทย ซึ่งถือเป็น อุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสูง โดยมีมูลค่าการซื้อขายต่อปีนับแสนล้านบาทและมีการขาย ภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ดังนั้นผู้ประกอบการอุตสาหกรรมสีจึงต้องมีการจัดการด้านคุณภาพ ที่ดี และแนวทางปฏิบัติในการผลิตว่ามีคุณภาพตรงตามคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดและสม่ำเสมอ ในทุกรุ่นที่ทำการผลิต แนวทางในปัจจุบันก็คือการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน ขององค์กรให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพสามารถควบคุมได้ครบวงจรภายใต้การ รับรองของมาตรฐานสากล และ ISO 9000 คือมาตรฐานระบบคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกเลือกใช้ เพื่อรับรองระบบการบริหารการดำเนินงานขององค์กร ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรว่า สามารถสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการซึ่งเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการมีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความ ปลอดภัยเป็นที่ยอมรับของลูกค้าภายในประเทศ

บริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ตั้งขึ้นในปี พ.ศ 2530 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 6 ล้านบาท ผู้ถือหุ้นเป็นคนไทยทั้งหมด โดยเริ่มแรกได้ก่อตั้ง บริษัท ฮาร์ดพอร์ด (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งทำธุรกิจ ประมงระหว่างประเทศและเป็นที่แพร่หลายในหมู่ประมงทั่วประเทศ จากประสบการณ์ ในการทำ ประมงทำให้ทราบความต้องการของชาวประมงในการใช้ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในการประกอบ ตัว เรือ ซ่อมแซมเรือ โดยเฉพาะสีทาเรือ ซัชยาเรือ ซึ่งเป็นวัตถุดิบสำคัญอย่างหนึ่ง และมีแนวโน้มการ ใช้อย่างต่อเนื่อง ทางบริษัท ฮาร์ดพอร์ด (ไทยแลนด์) จำกัด จึงเห็นแนวทางในการทำธุรกิจผลิตสี และผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับเรือ จึงได้ก่อตั้งบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เริ่มแรกคือ การผลิตสีทาเรือสำหรับชาวประมง พร้อมพัฒนาชันยาเรือที่มีคุณภาพ และมีอายุการใช้งานที่ ยาวนาน นอกจากสีทาเรือแล้ว ได้พัฒนาสีต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจในปัจจุบัน เช่น สีอุตสาหกรรม สีทาหลังคา สีทาบาน สีอัลลอย และสีทาเรือเหล็ก

จากการพัฒนาสีและผลิตภัณฑ์เกี่ยวกับสี ทำให้บริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากชาวประมงทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานของรัฐ บริษัทต่าง ๆ

ให้ความไว้วางใจ บริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด จึงได้ขอการรับรองระบบคุณภาพหมวด ISO 9001 : 2000 เพื่อพัฒนาองค์กรและสินค้าให้ดียิ่งขึ้น ดังคำสโลแกนที่ว่า สวยทน สวยนาน มาตรฐาน ฮาร์ดฟอร์ค และบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากบริษัท BVQI จำกัด

ผู้วิจัยเป็นส่วนหนึ่งของ บริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด ได้มีส่วนร่วมร่วมกับบริษัทในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าว ปัจจุบัน บริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด ได้ดำเนินการบริหารระบบ มาตรฐานคุณภาพแล้ว อย่างไรก็ตามหลักการของการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการนำ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานมาใช้ นั้น ต้องอาศัยความพร้อมในการดำเนินงานของพนักงาน ด้วย เหตุนี้เอง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การวัดระดับความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรม ของพนักงานฝ่ายผลิต เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ ประโยชน์ในการบริหารงานของบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด ทำให้องค์กรมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

2.2 เพื่อศึกษาระดับทักษะของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

2.3 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

2.4 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้ ทักษะ พฤติกรรมของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ค เพนท์ จำกัด เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

3. ความสำคัญของการวิจัย

อุตสาหกรรมการผลิตสีในประเทศไทยเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว เนื่องมาจากการขยายตัว ของเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม และภาวะการส่งออก ซึ่งบริษัทฮาร์ดฟอร์คเพนท์ จำกัด ได้มีแนวคิดใน การดำเนินธุรกิจการผลิตสีให้มีคุณภาพ เพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้ และเน้นที่คุณภาพในการ ผลิตสีให้มีประสิทธิภาพตลอดการใช้งาน จากการได้ศึกษาระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO : 9001:2000) ได้ถูกนำมาถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับคุณภาพและ มาตรฐานของการผลิตทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพต่อไป

4. ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยพื้นฐานของพนักงานฝ่ายผลิตที่ส่งผลต่อ ISO 9001 : 2000 ของบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด โดยมีขอบเขตของการวิจัยดังนี้

4.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานฝ่ายผลิตทั้งหมด 80 คน

4.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิตกลุ่มบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด จำนวน 70 คน ซึ่งคำนวณจาก ยามาเน่ (Yamana) (อ้างใน บุญธรรม จิตอนันต์. 2540 : 114)

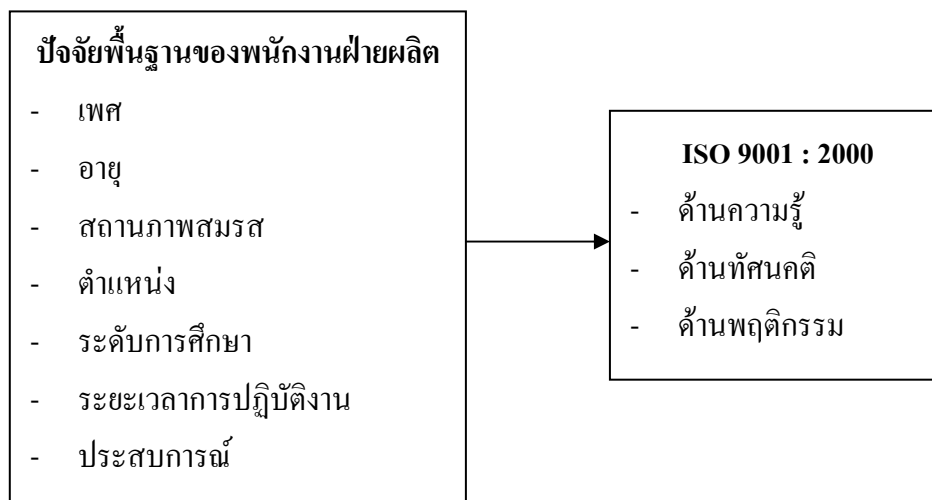
4.3 ตัวแปรที่ศึกษา

4.3.1 ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์

4.3.2 ตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ทักษะและพฤติกรรม เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

5. กรอบแนวคิดในการวิจัย

พนักงานบริษัทส่วนใหญ่ จะต้องทำงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 ตามนโยบายของบริษัทเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้ได้ตามมาตรฐานของลูกค้า แต่มีพนักงานบางส่วนทำงานโดยไม่ปฏิบัติตาม ข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 ทำให้มีผลกระทบต่อคุณภาพการผลิตซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากการปัจจัยพื้นฐานของพนักงานฝ่ายผลิตที่แตกต่างทำให้ส่งผลต่อ ISO 9001 : 2000 ที่เกี่ยวกับด้านความรู้ ทักษะและพฤติกรรม โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเป็นกรอบในการวิจัยครั้งนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 คุณภาพการผลิต หมายถึง มาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญเพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพและควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

6.2 ISO 9001 : 2000 หมายถึง การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

6.3 พนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด

6.4 ปัจจัยพื้นฐานของพนักงานฝ่ายผลิต หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากรในบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด รวม 7 องค์ประกอบคือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์

6.4.1 เพศ หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

6.4.2 อายุ หมายถึง อายุของพนักงานในบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด

6.4.3 สถานภาพสมรส หมายถึง โสด สมรสแล้ว และหย่า/หม้าย

6.4.4 ตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ระดับหรือสถานภาพในการทำงานแต่ละบุคคลในบริษัท

6.4.5 ระดับการศึกษา หมายถึง การผ่านการศึกษาทั้งในระบบนอกระบบของพนักงานในบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด

6.4.6 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน หมายถึง ช่วงเวลาในการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์เพนท์ จำกัด

6.4.7 ประสบการณ์ หมายถึง ความชำนาญหรือการผ่านงานด้านการผลิต

6.5 ความรู้ (Knowledge = K) หมายถึง ระดับความรู้ของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

6.6 ทักษะ (Attitude = A) หมายถึง ระดับความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

6.7 พฤติกรรม (Practice = P) หมายถึง ระดับพฤติกรรมหรือการแสดงออกในทางปฏิบัติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

7. สมมติฐานการวิจัย

7.1 พนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์เพนท์ จำกัด มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกัน

7.2 พนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์เพนท์ จำกัด มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกัน

7.3 พนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์เพนท์ จำกัด มีระดับพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกัน

8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

8.1 เป็นการช่วยพัฒนาความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม ของพนักงานฝ่ายผลิตเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000)

8.2 เป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพการผลิตของบริษัทผลิตสีให้มีความต่อเนื่องและยั่งยืน

8.3 ผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ให้กับผู้ที่สนใจเกี่ยวกับคุณภาพการผลิต