

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

ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก มีการกำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับจนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือ ISO (International organization for standardization, 2008) ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่อ อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นด้านคุณภาพที่ประเทศต่างๆ ทั่วโลกให้การตอบรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย 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 อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นคุณค่าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ข้อกำหนดมาตรฐานการจัดการระบบ ISO 9001 ที่ยึดเป็นแนวทางปฏิบัติมีหลักเกณฑ์การบริหาร ได้แก่ ระบบเอกสาร ความรับผิดชอบด้านการบริหาร การบริหารจัดการทรัพยากร การผลิตและหรือการบริการ การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง อนึ่งปัจจัยที่จะส่งผลให้กระบวนการจัดทำระบบสู่ความสำเร็จรวมทั้งสร้างความยั่งยืนขององค์กรนั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบหลักการบริหาร 8 ประการ (8 Management Principles) ซึ่งจะส่งเสริมโครงสร้างของระบบการจัดการยั่งยืนต่อไป (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. ประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการในภาพรวมก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ อยู่ในระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้
2. ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ สูงกว่า ก่อนนำระบบฯ ไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .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) เป็นองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ

ขอบเขตของการวิจัย

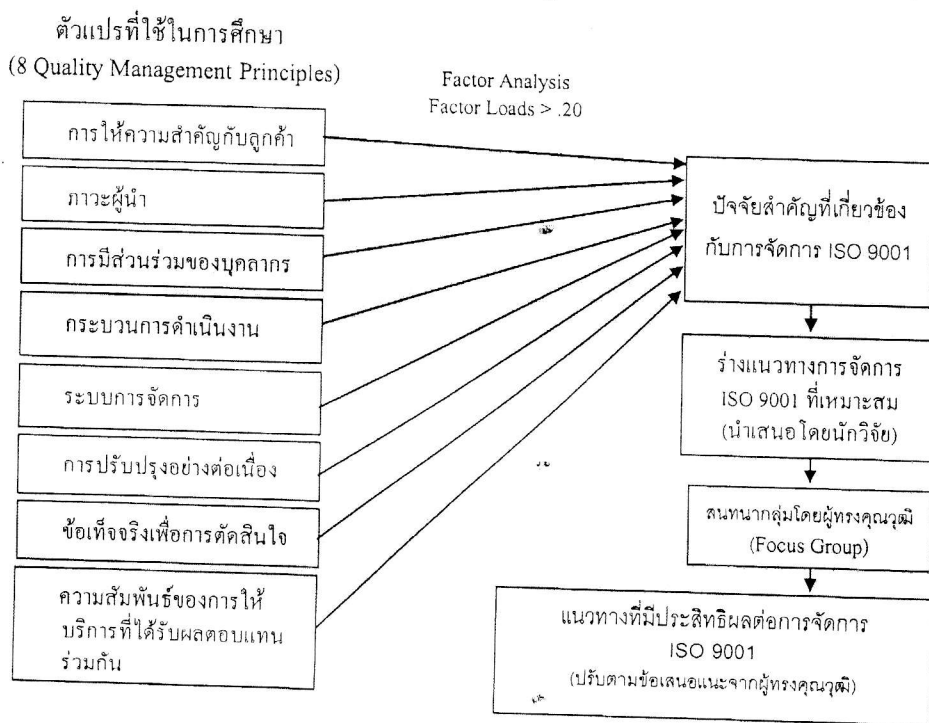
1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา เป็นบุคลากรที่เกี่ยวข้องกันฝ่ายบริหารและพนักงาน จำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ในแต่ละสถานประกอบการ จำนวน คือ 1) กรรมการผู้จัดการหรือตัวแทน 1 คน 2) ผู้แทนคุณภาพ 1 คน 3) ผู้ตรวจสอบระบบ ISO9001 ภายในองค์กร 2 คน และ 4) ผู้ใช้ระบบ ISO 9001 5 คน รวมทั้งหมด จำนวน 360 คน จากสถานประกอบการทั้งหมด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

2. กรอบแนวคิด การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย โดยมีรายละเอียดดังภาพต่อไปนี้

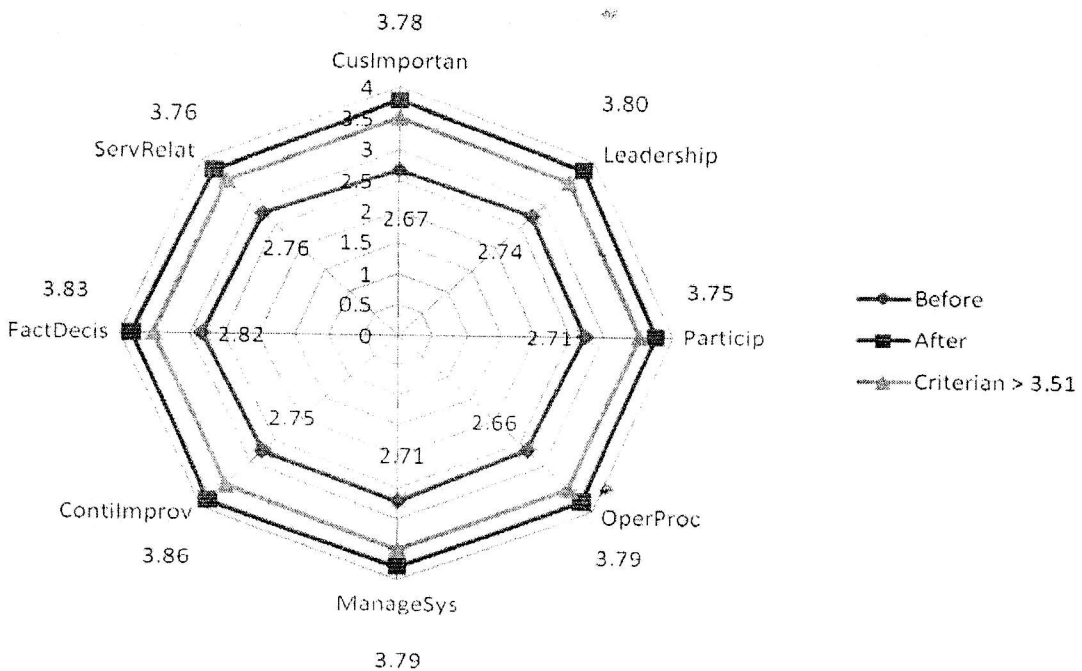
3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา เป็นตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานการบริหารจัดการคุณภาพตามหลัก 8 ประการจากระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 (Quality Management System: QMS) ได้แก่ 1) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Focused Organization) 2) ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement 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



ภาพ 2 ภาพรวมประสิทธิผลการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 2 “เปรียบเทียบประสิทธิผลของการบริหารจัดการก่อนและหลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กร” พบว่า

2.1 ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้าสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 (ที่ระดับความเชื่อมั่นไม่น้อยกว่าร้อยละ 95) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้าน การให้ความสำคัญกับลูกค้า นี้พบว่าทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 6 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.2 ด้านภาวะผู้นำการ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำ

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านภาวะผู้นำสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านภาวะผู้นำนี้พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.3 ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิผลด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้าน การมีส่วนร่วมของบุคลากรนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรสูงกว่าก่อนนำไปใช้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.4 ด้านกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจาการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรการอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านกระบวนการดำเนินงานสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านกระบวนการดำเนินงานนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 6 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรที่สูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.5 ด้านระบบการจัดการ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจาการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรการอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านระบบการจัดการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านระบบการจัดการนี้ พบว่าทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรที่สูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.6 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจาการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรการอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้าน การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 5 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรที่สูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

2.7 ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจาการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรการอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้าน

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

2.8 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกัน พบว่า ในภาพรวมหลังจากนำไปใช้แล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้นกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า หลังจาการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรการอุตสาหกรรมและการบริการแล้ว องค์กรนั้นๆ มีการพัฒนาประสิทธิภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกันสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการและผลตอบแทนร่วมกันนี้ พบว่า ทุกรายข้อที่ทดสอบ (ทั้งหมด 7 ข้อ) มีค่าเฉลี่ยหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในองค์กรที่สูงกว่าก่อนนำไปใช้อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3

“ศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังจากการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในการศึกษาเบื้องต้นพบว่า 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

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 และทัศนคติ) ของตนเองทาง ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพต่อการปฏิบัติงาน และความรับผิดชอบต่อตนเอง องค์กร และสังคมโลก รวมถึง การสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับพนักงาน

4.1.2 แนวทางที่ 2 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Increasing Efficiency & Sharing Experience -- I) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนา และหาโอกาสเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรทางด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ การแบ่งปันความรู้ภายใน และภายนอกองค์กร 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 การแปลความหมาย และตีความหมายข้อมูล การนำเสนอข้อมูล การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าในระบบบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ข้อมูลกับการปฏิบัติงาน

4.2.2 แนวทางที่ 4 โครงการฝึกอบรม เรื่อง การวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning - S2) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรม ที่เกี่ยวข้องกับ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ แผน/โครงการ กิจกรรม ทางด้านระบบการบริหารงานคุณภาพและช่วงเวลา ในการดำเนินการ 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 การสร้างความเชื่อมั่น และแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในองค์กรเพื่อลดความเสี่ยง รวมทั้งการสร้างและเสริมแรงบันดาลใจให้บุคลากรเห็นคุณค่าที่ควรทำให้กับองค์กร

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) โดยมีคำอธิบายโปรแกรมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับ การจัดอบรมหลักการพิจารณาคัดเลือกผู้จัดส่งหลักอย่างถูกวิธี ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรในด้านการบริหารงานคุณภาพ และเทคนิคการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อทุกฝ่ายทั้งองค์กร ลูกค้า และผู้ส่งมอบ

4.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Materials) ไม่พบประเด็นสำคัญที่ต้องมีการแก้ไขเร่งด่วน

4.4 ด้านการเงิน (Money) ไม่พบประเด็นสำคัญที่ต้องมีการแก้ไขเร่งด่วน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาประสิทธิผลในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาคอุตสาหกรรมและการบริการ พบว่า ก่อนนำระบบไปปฏิบัติอยู่นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และหลังการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระบบการจัดการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน ก่อนนำระบบมาตรฐานไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนภายหลังจากการนำไปใช้ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง ในทำนองเดียวกันพบว่า ตัวบ่งชี้ทั้ง 8 ด้าน หลังการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ มีพัฒนาการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ซึ่งการค้นพบครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ โบโรล (Boiral, 2011) ที่พบว่า การจัดทำระบบนั้นช่วยลดข้อผิดพลาดได้ และงานวิจัยของ ภทรจิตร์ ครองบุญเรือง (2548) ที่ศึกษาภายใต้แนวคิด Balanced Scorecard พบว่า การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ส่งผลให้องค์กรมีความชัดเจน มีลำดับกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และทันท่วงที

2. ศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยข้อที่ 3 “ศึกษาองค์ประกอบของประสิทธิผลการบริหารจัดการภายหลังจากนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ภายในองค์กรภาค อุตสาหกรรมและการบริการ” ผลจากการศึกษาเบื้องต้นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ของการวัดความเพียงพอของข้อมูลการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีวัดแบบ ไกเซอร์-โวลกิน 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 ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) ที่กล่าวว่า ลูกค้าคือแขกที่มาเยือนเรา เรามีได้มาเพื่อฟังและแต่เราต้องฟังพาท้ายเขา และสอดคล้องกับแนวคิดของ เดมมิ่ง (Deming, 1986) หลายคนเรียกวงจร Deming Cycle โดยนำมาปรับการวัดและบริหารความพึงพอใจลูกค้าจากแนวคิด PDCA และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กุณฑรีนรัมย์ และคณะ (2547) ที่กล่าวว่า ความสำคัญและบทบาทของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายจะทำให้องค์กรกำหนดทิศทางในการดำเนินงานด้านการตลาดได้ชัดเจน อีกทั้งส่งผลถึงความสำเร็จของงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจโดยวัดประสิทธิผลได้ตามทฤษฎีของ มิลเล็ท (Millett, 1954) ที่กำหนดแนวคิดเป็นเกณฑ์วัดประสิทธิผลได้แก่ การให้บริการที่เสมอภาคกัน ความรวดเร็วเนื่องจาก การจัดทำระบบมาตรฐานจำเป็นต้องมีการทบทวนทรัพยากรที่เพียงพอที่จะผลิตสินค้าหรือให้บริการที่ทันต่อความต้องการ และอีกทั้งมีความต่อเนื่องไม่ว่าเมื่อไรที่สั่งสินค้าหรือใช้บริการก็จะได้มาตรฐานที่สม่ำเสมอ และ เวอร์มา (Verma, 2012) กล่าวถึงการบริการโดยกล่าวว่า ผู้ซื้อนั้นไม่แน่นอนจะมีความเสี่ยงสูงที่ลูกค้าจะมีเหตุผลที่จะตัดสินใจในการซื้อและบริการ มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือว่ามีความเสี่ยงต่อธุรกิจ ดังนั้นเราจำเป็นต้องสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อลดความเสี่ยงในการสูญเสียลูกค้า และต้องมีการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในอนาคต

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

ด้านระบบการบริหารจัดการคุณภาพ และความมั่นคงด้านธุรกิจตลอดไป

1.3 ควรมีการทดสอบก่อนและหลังการอบรม อีกทั้งควรทดสอบในหัวข้อที่สำคัญและจำเป็นซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฝ่ายบริหารเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานด้านนั้นๆ ให้สูงขึ้น รวมทั้งใช้เป็นพื้นฐานที่มั่นคงขององค์กร และเป็นพื้นฐานที่จะก้าวสู่การพัฒนามาตรฐานอื่นๆ ต่อไป

1.4 จากความสำเร็จในด้านระบบสารสนเทศ 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 และเพื่อนำผลจากภูการศึกษา มาปรับปรุงระบบให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการศึกษาในภาคพื้นอาเซียนว่ามีความเจริญเติบโตและมุมมองด้านระบบมาตรฐานคุณภาพเพียงใด และตัวแปรที่ควรเน้นเป็นพิเศษ ได้แก่ การยอมรับ ทัศนคติ และ วัฒนธรรมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของแต่ละประเทศ ซึ่งผลวิจัยอาจทำให้ทราบถึงศักยภาพการแข่งขันของแต่ละประเทศ รวมทั้งทราบแนวโน้มระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 นอกจากนี้ข้อค้นพบดังกล่าวอาจก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรของแต่ละประเทศเกี่ยวกับสถานะพื้นฐาน ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความเชี่ยวชาญ ด้านระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 อีกด้วย

2.4 ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างประสิทธิผลของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 กับประสิทธิผลของระบบมาตรฐานคุณภาพแบบอื่นๆ เพื่อพิจารณาว่า มีตัวชี้วัด หรือ Benchmarking ใดบ้างที่อาจนำมาประยุกต์ใช้กับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะมีส่วนช่วยให้ระดับ ISO 9001 มีความแข็งแกร่งมากยิ่งขึ้น

