T143993

จากการที่ประเทศไทยได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2534 จนกระทั่งบัดนี้เป็นเวลา 10 ปีแล้ว มีบริษัทผู้ผลิตวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างต่างๆได้นำระบบนี้มาใช้กันอย่างแพร่หลาย แม้จะมีจำนวนไม่มากนักเมื่อเทียบกับประเทศเพื่อนบ้านอย่าง เช่น มาเลเซีย และสิงคโปร์ ซึ่งมีจำนวนผู้ได้รับรองมาตรฐานนี้มากกว่าประเทศไทยหลายเท่า อีกทั้งการเปิดเสรีทางการค้าตามข้อตกลงของสมาชิกองค์กรการค้าโลกหรือ WTO ทำให้เกิดการแข่งขันเพื่อเปิดสินค้าสู่ตลาดโลกผู้ผลิตสินค้าจึงต้องสร้างความเชื่อถือให้แก่ผู้ซื้อหรือลูกค้าในด้านคุณภาพ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาผลการประยุกต์ใช้ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรผู้ผลิตวัสดุอุปกรณ์ก่อสร้างในประเทศไทย โดยสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารและพนักงานในองค์กรทางด้านทัศนคติ ปัญหาที่เกิดขึ้น ประโยชน์ และข้อเสียหลังจากการนำระบบนี้มาใช้ จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์และเสนอแนวทางในการจัดทำระบบบริหารให้ตรงตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 ปี 2000 โดยมีขั้นตอนการศึกษา คือ ทำการศึกษาข้อมูลพื้นฐานของการประยุกต์ใช้ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ทั้งฉบับปี ค.ศ. 1994 และ ปี ค.ศ. 2000 หลังจากนั้นได้จัดทำแบบสอบถาม เลือกกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างผู้บริหารและพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญในการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 เพราะเป็นนโยบายของรัฐบาลในการให้ผู้ผลิตสินค้าสามารถนำสินค้าเปิดตลาดไปทั่วโลก ปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อการทำระบบเป็นปัญหาเกี่ยวกับระบบเอกสาร ทั้งการจัดทำการปฏิบัติตามเอกสารและความล่าช้าในการจัดทำเอกสาร ส่วนประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบนี้มาใช้คือการได้รับการยอมรับเนื่องจากเป็นมาตรฐานสากล และงานเป็นระบบขึ้นเนื่องจากมีเอกสารคอยควบคุมไม่ให้เกิดความผิดพลาดแม้ว่าจะต้องมีเอกสารเพิ่มมากขึ้นก็ตาม ส่วนข้อเสียที่เกิดขึ้นคือต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นจากการประเมินระบบและการลงทุนเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานต่างๆ อย่างไรก็ตามทุกฝ่ายก็เห็นพ้องกันว่า การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์กรมีผลดีมากกว่าผลเสียอยู่มาก

Abstract

TE 143993

In 1991, Some businesses in Thailand began to apply ISO 9000 quality management system. Many construction's material industries apply this system. But it is less advanced than our neighbor, for example, Malaysia, Singapore that apply this system in their business. From agreement of World Trade Organization (WTO) for free trade that make competition in global market. So all businesses must be build confidential for their customers.

This research is conducted to study results of ISO 9000 quality management system from application of construction's materials industry in Thailand. By survey their opinion of managers and officers in the following aspects are; attitude; problem; benefit and loss from applying ISO 9000 quality management system in their business. And then; analysis and suggestion on how to achieve ISO 9000 standard. It has undergone several procedures as follow. Study general Knowledge and the application of all aspects of ISO 9000 : 1994 and ISO 9000 : 2000, creating Questionnaires; select sampling groups; collecting data and analyzing compare between sampling groups.

The study has found that the major reason for applying ISO 9000 quality management system is to follow government policy for competition in global markets. It has also found that major cause of obstacles were depending on documents problem; such as; prepare documents system; follow up system and monitoring procedure. However, benefit of ISO 9000 quality management system is to improve working process and reduce loss in process. Although loss of ISO 9000 quality management system increase budget cost of assessment system and invest in primary structure in their business; Nevertheless applying ISO 9000 quality management system has increased benefit for businesses other than loss.