

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินิพนธ์ : การยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการโรงงาน
อุตสาหกรรม : ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสงคราม
ชื่อผู้เขียน : นายชาญชัย กาญจนพันธ์
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)
ปี : 2544

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาถึงระดับการยอมรับของผู้ประกอบการ
โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรสงครามในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และ 2.
ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 โดยดำเนินการ
ศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ ในกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการโรงงานจำพวกที่ 3 ในเขตจังหวัด
สมุทรสงคราม สามารถเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 131 รายคิดเป็นร้อยละ 66.2 ของ
เป้าหมายกลุ่มตัวอย่าง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล
ด้วยสถิติพรรณนา โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน โดยใช้ค่า
สถิติ t-test และ F-test มีดังนี้

ผลการศึกษา

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการโรงงาน พบว่า มีประสบการณ์เกี่ยวกับการ
ประกอบการมากกว่า 10 ปีขึ้นไปประมาณร้อยละ 31.5 หรือ 1 ใน 3 ของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยผู้ประกอบการประมาณ 2 ใน 3 มีขนาดการลงทุนต่ำกว่า 50 ล้านบาท สำหรับการลงทุน
มากกว่า 100 ล้านบาทขึ้นไปมีน้อยมากเพียงประมาณร้อยละ 6.2 และกล่าวได้ว่าผู้ประกอบการ
การประมาณครึ่งหนึ่ง(ร้อยละ 42.2)ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
ด้านจาดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นตลาดในประเทศ(ร้อยละ 80.8) สำหรับตลาดต่าง
ประเทศมีช่องทางการจำหน่ายในโซนเอเชีย(ร้อยละ 33.3) มากกว่าโซนอเมริกา(ร้อยละ 3.7)
และโซนยุโรป(ร้อยละ 3.7)

ระดับการยอมรับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในภาพรวมพบว่า ผู้
ประกอบการโรงงานยอมรับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในระดับปานกลาง(\bar{X} = 2.68)
องค์ประกอบสำคัญของการยอมรับคือ การยอมรับถึงประโยชน์ของระบบมาตรฐานคุณภาพ
ISO 9000(\bar{X} = 2.94) มากที่สุด รองลงมาคือ การนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO ไปใช้ในโรง
งาน(\bar{X} = 2.67) และยอมรับน้อยที่สุดคือ การขอรับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO
9000(\bar{X} = 2.45)

ผู้ประกอบการโรงงานมีการรับรู้หรือยอมรับเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ
ISO 9000 ในภาพรวมพบว่า มีการรับรู้ในระดับปานกลาง(\bar{X} = 2.74) เมื่อจำแนกรายปัจจัยพบ

ว่า การขอรับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ($\bar{X} = 2.87$) และการรับรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ($\bar{X} = 2.78$) เป็นปัจจัยที่ผู้ประกอบการโรงงานรับรู้สูงกว่าปัจจัยอื่นๆ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 น้อยที่สุดคือแรงจูงใจจากกระทรวงอุตสาหกรรมต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ($\bar{X} = 2.63$)

จากการทดสอบสมมติฐานศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการโรงงานที่มีความแตกต่างระหว่าง ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตลาดการจำหน่ายสินค้า การมีความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 การเห็นประโยชน์ของการอบรมให้ความรู้และการสนับสนุนด้านเงินทุนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ประกอบการโรงงานที่มีประสบการณ์ ขนาดทุน ระยะเวลาประกอบการโรงงาน และเห็นว่าความยุ่งยากในการขอรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกันไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ผลักดันการพัฒนามาตรฐานคุณภาพให้เหมาะสมกับกิจการแต่ละชนิด/ประเภทเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลคุ้มค่ากับการลงทุน 2) กำหนดเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของประเทศไทยให้เป็นเครื่องมือพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพที่ทัดเทียมสากล 3) จัดทำแผนงานโครงการจำแนกตามกลุ่มผู้ประกอบการเพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 และมาตรฐานคุณภาพสากลอื่น ๆ 4) กำหนดหน่วยงานประเมินผลการดำเนินงานพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ที่ผ่านมาเพื่อสรุปบทเรียนของประเทศไทย สำหรับผู้ประกอบการ ต้องวางแผนขั้นตอนการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพของตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเตรียมรองรับและให้การสนับสนุนได้เหมาะสม

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ 1) ผู้รับผิดชอบในพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามต้องจำแนกประเภทผลิตภัณฑ์ที่สมควรพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพื่อการสนับสนุนได้ถูกกลุ่มเป้าหมาย 2) กำหนดเกณฑ์การเลือกผู้เข้ารับการอบรมต้องเป็นผู้ที่สามารถขยายผลการอบรมได้ เช่น เจ้าของกิจการ ผู้ถือหุ้น กรรมการผู้จัดการ เป็นต้น 3) มีการประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบอย่างต่อเนื่องให้เกิดความรู้และเข้าใจกับผู้ประกอบการ 4) สร้างความเข้มแข็งของหน่วยงานตรวจสอบในระดับพื้นที่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน 5) แสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพของโรงงานต่าง ๆ

ข้อเสนอเพื่อการศึกษาในอนาคต การศึกษารั้วนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามเท่านั้น ควรได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น จังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพให้กับผู้ประกอบการได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น

ABSTRACT

Title of Research Paper : Acceptance of ISO 9000 of the Industrial
Entrepreneurs : A Case Study of Samutsongkhram
Province

Author : Mr. Charnchai Karnjanaphun

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2001

The study was conducted for the following objectives: 1) to find out the level of acceptance of ISO 9000 of the industrial entrepreneurs in Samutsongkhram Province, and 2) to identify the factors influencing their acceptance of ISO 9000. The survey samples were 131 entrepreneurs of the Type 3 factories in Samutsongkhram Province. This number accounted for 66.2 percent of the total population. A questionnaire was employed to collect the data. The descriptive statistics used were percentage, mean and standard deviation while the inferential statistics to test the hypotheses were t-test and F-test.

The findings were briefly stated as follows:

General characteristic of industrial entrepreneurs. About 31.5 percent or one-third of the industrial entrepreneurs who answered the questionnaire had more than 10 years of work experience in industry. About two-third had a registered capital of below 50 million baht. Only 6.2 percent had a registered capital of more than 100 million baht. About half of them (42.2%) had no knowledge about ISO 9000. The markets for their products are mostly local markets (80.8%). The foreign markets are in the Asian zone (33.3%) more than the American Zone (3.7%) and the European Zone (3.7%).

It was found that the industrial entrepreneurs accepted the ISO 9000 at a moderate level ($\bar{X} = 2.68$). They accepted the usefulness of the ISO 9000 most ($\bar{X} = 2.94$) followed by the introduction of ISO 9000 to use in factories ($\bar{X} = 2.67$) and request for the ISO 9000 ($\bar{X} = 2.45$), respectively.

The entrepreneurs were found to acknowledge the ISO 9000 at a moderate level ($\bar{X} = 2.74$). When individual variables were considered separately, the industrial entrepreneurs were found to acknowledge the request for the ISO 9000 and the quality

standard system of the ISO 9000 at a higher level than any other variable ($X = 2.87$ and $X = 2.78$ respectively). The least acknowledged variable was motivation from the Ministry of Industry concerning the ISO 9000 ($X = 2.63$).

When the hypotheses were tested, the variables found to be significantly related to the entrepreneur's acceptance to enter the ISO 9000 system at the 0.05 level were type of products, the market, knowledge about the ISO 9000, and realization of the benefit of the training and financial support provided by the Ministry of Industry. On the contrary, no significant relationship with the entrepreneurs acceptance to enter the ISO 9000 system was found when the entrepreneur's experience, capital size, length of operation time in the business, and perception of complication in requesting for the ISO 9000.

Recommendations

1. Policy Implications for the Government

1) the government should make a push to develop the quality standard suitable form individual business to bring about efficiency and effectiveness in investment

2) Thailand's quality standards should be set in order to be a tool to develop the universal quality standard system.

3) There should be a plan that classifies the industrial entrepreneurs on the basis of their projects in order to provide them with support in developing the ISO 9000 and other international quality standards.

4) An evaluation agency should be established to evaluate the past ISO 9000 development to learn from the past mistakes in Thailand.

The entrepreneurs are recommended to set their procedures in developing their own quality standard so that the government agency concerned can appropriately accommodate or support them.

2. Operational implications.

1) The local authorities in Smutsongkhram must classify products into types to find out which deserves to use the ISO 9000 in order to support the right target.

2) One criterion in selecting trainees is that the persons selected must be able to extend the training knowledge to the business. So these people should be, for example, business owners, shareholders, managing directors and so on.

3) All forms of public relations must be used continuously to provide the entrepreneurs with a full knowledge and understanding about the quality standards.

4) The inspection agencies in the local areas should be strengthened to increase their work efficiency.

5) Cooperation should be sought from other agencies in inspecting the quality standard of factories.

3. Recommendations for further research

This study concentrated on Samutsongkhram Province only. Therefore, further research should study other nearby provinces such as Samutsakhorn Province to make a comparison and to use the findings as the data for developing the quality standards for factors.