

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

ลักษณะทั่วไปของผู้ประกอบการกิจการโรงงาน 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
ประมาณครึ่งหนึ่ง(ร้อยละ 42.2)ยังไม่มีความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000
ด้านตลาดการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่เป็นตลาดในประเทศ(ร้อยละ 80.8) สำหรับตลาดต่าง
ประเทศมีช่องทางการจำหน่ายในโซนเอเชีย(ร้อยละ 33.3) มากกว่าโซนอเมริกา(ร้อยละ 3.7)
และโซนยุโรป(ร้อยละ 3.7)

ระดับการยอมรับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ในภาพรวมพบว่า ผู้
ประกอบการกิจการโรงงานยอมรับระบบมาตรฐานคุณภาพ 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)

ผู้ประกอบการกิจการโรงงานมีการรับรู้หรือยอมรับเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ
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 น้อยที่สุดคือ แรงจูงใจจากกระทรวงอุตสาหกรรมต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ($\bar{X} = 2.63$)

จากการทดสอบสมมติฐานศึกษา พบว่า ผู้ประกอบการโรงงานที่มีความแตกต่างระหว่าง ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตลาดการจำหน่ายสินค้า การมีความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 การเห็นประโยชน์ของการอบรมให้ความรู้และการสนับสนุนด้านเงินทุนของกระทรวงอุตสาหกรรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และผู้ประกอบการโรงงานที่มีประสบการณ์ ขนาดทุน ระยะเวลาประกอบกิจการโรงงาน 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 ต้องวางแผนขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพของตนเอง เพื่อเป็นข้อมูลให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเตรียมรองรับและให้การสนับสนุนได้เหมาะสม

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

ข้อเสนอเพื่อการศึกษาในอนาคต การศึกษาครั้งนี้ศึกษาเฉพาะพื้นที่จังหวัดสมุทรสงครามเท่านั้น ควรได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบกับพื้นที่อื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น จังหวัดสมุทรสาคร เป็นต้น เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพให้กับผู้ประกอบการได้ครอบคลุมยิ่งขึ้น