

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ : กรณีศึกษาอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างในจังหวัดนครศรีธรรมราช *

จรรยา ใจหาญ**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง โดยศึกษาจากบริษัทวัสดุก่อสร้าง ประเภทคอนกรีตผสมเสร็จ แผ่นพื้นตัน ท้องเรียบสำเร็จรูป เสาเข็มคอนกรีตเสริมเหล็กอัดแรงหล่อสำเร็จ และคอนกรีตบล็อก จำนวน 11 บริษัท ที่ได้รับใบอนุญาต แสดงเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ในเขตจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามกับผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ของแต่ละบริษัท จำนวน 109 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ พบว่า ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีความสำคัญมากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ปัจจัยด้านกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพ และปัจจัยด้านบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการควบคุมคุณภาพ ส่วนปัจจัยด้านเครื่องจักร วัสดุและอุปกรณ์มีความสำคัญน้อยที่สุด แต่ก็ยังเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเช่นกัน

ผลจากการที่องค์กรได้รับการรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ คือ ความสำเร็จด้านการเงิน เนื่องจากประสบปัญหาในการทำงานน้อย รองลงมา คือความสำเร็จด้านการจัดการภายในองค์กร มีการพัฒนานวัตกรรมใหม่อยู่ในระดับมาก ส่วนความสำเร็จด้านลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้สิ่งที่องค์กรได้รับจากการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์มากที่สุด คือองค์กรได้รับการยอมรับและลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของสินค้า รองลงมา องค์กรมีภาพพจน์ที่ดี และสิ่งที่องค์กรได้รับน้อยที่สุด คือ องค์กรมีระบบที่เป็นมาตรฐานในระดับสากล และการได้รับความเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ

* ส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

** นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ จังหวัดนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัยชิ้นนี้ ชี้ให้เห็นข้อค้นพบอย่างสำคัญนั่นคือ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ส่งผลอย่างสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ และแม้ว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จ จะมาจากเงื่อนไขข้ออื่นด้วย อาทิ กระบวนการ และวิธีการควบคุมคุณภาพ รวมทั้งการวางแผนที่เหมาะสม แต่หากพิจารณาให้ละเอียด จะพบว่าปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยอันเกี่ยวเนื่องโดยตรงกับการ มีผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพทั้งสิ้น

คำสำคัญ : การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ธุรกิจอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง

Factors Affecting the Success of Quality Control: A Case Study of the Construction Industries in Nakhon Si Thammarat Province*

Janya Chaihan**

Abstract

This research is aimed to investigate factors affecting the success in quality control of construction industries. The 11 construction industries obtained Thai Industrial Standard (TIS) were studied under the categories of qualified concrete products of ready mixed concrete, precast prestressed concrete plank slab, precast prestressed concrete piles and hollow concrete block. Data collection was proceeded through a questionnaire with 109 concerned employees working relating to quality control in target companies. Data analysis was done through a statistical program for both descriptive statistic and inferential statistic results. This research found that manager's commitment is the most important factor, followed by factors of good processing and quality control strategies, qualified staff member who are equipped with control skills, respectively. While machine, device and materials are the least important factors, but are ranked above the average.

After getting a quality control certification, the companies usually succeed in financial status since they found a few work-related troubles. Furthermore, the companies always succeed in internal management and innovative development while customer relation management is in the moderate level of successfulness.

The most important benefit the companies gained from quality control is recognition and ensuring from their customers, followed by having good image. Anyway, international standard of the companies is the least benefit the companies earned from quality control maintenance.

* Part of Thesis for the degree of Master of Business Administration, Graduate School, Southern College of Technology

** Graduate students, School of Business Administration, Southern College of Technology, Nakhon Si Thammarat.

The findings of this research imply that the manger's high commitment is the most influential factor for achieving the quality control success. Even there are other influential factors such as having good plan and good quality control process, but they all directly relate with good performance of management team.

Key words: Quality Control, Construction Industries

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการผลิตและกระบวนการผลิตในทุกขั้นตอนเพื่อให้ชิ้นงานออกมามีคุณภาพ ทำการศึกษาว่าลูกค้าต้องการอะไร แบบไหนอย่างไรหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานมาใช้ในกระบวนการผลิต องค์กรทุกองค์กรมีเป้าหมายสร้างสรรค์ผลงานคุณภาพให้เป็นที่ต้องการของลูกค้า หุ่นส่วน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย คือ ผลกำไรสูงสุด ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ระบบการแข่งขันทางการค้ามากขึ้นทั้งภายในประเทศและการค้าระหว่างโลกในระบบการค้าเสรีเกิดระบบการแข่งขันด้วยการค้าแทนกำแพงภาษีในอดีตได้แก่ ข้อกำหนดมาตรฐานสินค้า มาตรฐานระบบบริหาร มาตรฐานสิ่งแวดล้อม และมาตรฐานด้านแรงงานและความปลอดภัย ดังนั้น คุณภาพจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะทำให้องค์กรมีความมั่นคงในการดำเนินธุรกิจทั้งในปัจจุบันและในอนาคต คุณภาพของคน คุณภาพของสินค้า และคุณภาพของการบริการ คือ ภาพพจน์ และความเชื่อมั่นที่นานาประเทศให้การยอมรับและนับถือ

การควบคุมคุณภาพมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้น จะต้องประกอบไปด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น บุคลากรขององค์กร เครื่องจักร อุปกรณ์และวัสดุ กระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพ และความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ในฐานะที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานฝ่ายผลิตและฝ่ายประกันคุณภาพ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทที่จำหน่ายวัสดุก่อสร้างจึงให้ความสำคัญกับการบริหารคุณภาพการผลิตว่าเป็น

เรื่องสำคัญและเป็นปัจจัยหนึ่งในการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งยังทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและมีความภักดีในตัวสินค้า กระบวนการการควบคุมคุณภาพจะเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นกับการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพื่อจะกำหนดแนวทางสำหรับการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ให้กับองค์กร และองค์กรต่าง ๆ ที่กำลังจะมีการใช้ระบบการบริหารคุณภาพดังกล่าว โดยทางผู้วิจัยได้ทำการทำวิจัยโดยใช้อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างในจังหวัดนครศรีธรรมราชที่ประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพ โดยการประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพในที่นี้ หมายถึงบริษัทที่ได้รับใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานกับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ : กรณีศึกษาธุรกิจอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างในจังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาสิ่งที่องค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างได้รับจากการควบคุมคุณภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้น ประกอบด้วยปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร ด้านเครื่องจักร อุปกรณ์และวัสดุ ด้านกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพ และด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญในระบบการบริหารคุณภาพ มอก. และดัชนีวัดผลสำเร็จของธุรกิจ ปัจจัยที่สำคัญต่อการใช้ระบบการบริหารคุณภาพ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) มากำหนดเป็นสมมติฐานเพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่เป็นตัวแปรในการกำหนดการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถนำมาสร้างกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



สมมติฐานของการวิจัย

H1. ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านเครื่องจักร อุปกรณ์และวัสดุ ด้านกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพ และด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

H2. ปัจจัยด้านบุคลากร ด้านเครื่องจักร อุปกรณ์และวัสดุ ด้านกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพ และด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหาร มีอิทธิพลร่วมกันในการทำนายความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการเลือกธุรกิจอุตสาหกรรม วัสดุก่อสร้างประเภท คอนกรีตผสมเสร็จ แผ่นพื้น ตันห้องเรียบสำเร็จรูป เสาเข็มคอนกรีตอัดแรง และคอนกรีตบล็อก จำนวน 11 บริษัท ที่ได้รับใบอนุญาตแสดงเครื่องหมายมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.) ในจังหวัด นครศรีธรรมราช โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และทำการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร ผู้จัดการโรงงาน หัวหน้างานผลิต หัวหน้างานควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ พนักงานผลิตและพนักงานควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่เป็นผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการผลิตและการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ของแต่ละบริษัท ทั้งหมดจำนวน 109 คน และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อทำการหาค่าความถี่ ร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หลังจากนั้นทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ และวิธีการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

จากการวิจัย พบว่า ในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารมีความสำคัญที่สุดต่อการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบทบาทของผู้บริหารกับเป้าหมายด้านคุณภาพ กล่าวไว้ว่าการกำหนดเป้าหมายทางด้านคุณภาพในแต่ละองค์กรจะมีรูปแบบของเป้าหมายที่แตกต่างกันตามลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการทางธุรกิจ รวมทั้งวิสัยทัศน์หรือแนวความคิดของผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ (เจริญศิริดา จิตศักดิ์ ,2546) และถ้าผู้บริหารระดับสูงมีความรู้เกี่ยวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาร่วมกิจกรรมจัดทำระบบคุณภาพด้วยตนเอง ทำให้ไม่สามารถติดตามระบบคุณภาพอย่างทั่วถึง ส่งผลให้การจัดทำระบบคุณภาพเกิดความล่าช้าไม่เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (ณรงค์ตันภิริยะพงษ์ ,2544) ผลการศึกษายังชี้ว่าปัจจัยด้านบุคลากรขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำถึงปานกลางกับความสัมฤทธิ์ผลจากการใช้ระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 9001:2000 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสุทธิชัย ณ สุวรรณ ที่พบว่า องค์กรที่ต้องการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้อย่างสัมฤทธิ์ผลนั้น ควรจะมีการเตรียมการหรือดำเนินการให้เกิดความพร้อมในหัวข้อต่อไปนี้ คือ 1)บุคลากรขององค์กร

เพื่อที่จะให้บุคลากรมีความมุ่งมั่น มีทัศนคติที่ดี มีความรู้ความเข้าใจ มีความเอาใจใส่ และมีความสม่ำเสมอ ในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพไอเอสโอ 2) แผนงานขององค์กร ควรจะมีการกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดทรัพยากรด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน 3) การสนับสนุนจากองค์กร ควรจะมีการให้การสนับสนุนด้านต่าง ๆ สำหรับการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ 4) ระบบการจัดการขององค์กร ควรจะเตรียมการให้องค์กรมีระบบการบังคับบัญชาที่ดีไม่มีความขัดแย้งภายในองค์กร (สุทธิชัย ณ สุวรรณ ,2547) ปัจจัยด้านเครื่องจักรอุปกรณ์และวัสดุส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก คือ การที่บริษัทมีเครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพใช้ในการผลิตมีเครื่องจักรเพียงพอต่อการใช้งาน ปัจจัยด้านกระบวนการและวิธีการควบคุมคุณภาพส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก คือ กระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน มีกระบวนการคัดเลือกสรรหาวัตถุดิบที่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะมีการสั่งซื้อวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิต เพื่อให้สำเร็จออกมาเป็นผลิตภัณฑ์ กระบวนการการควบคุมคุณภาพจะเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ ขั้นตอน (ธราธร ภูถักทรนิรันดร์, 2551) ปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับมาก คือ ผู้บริหารมีการวางแผนการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องมีความสำคัญ ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจและตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าหรือให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับผล

การศึกษาของวรรณลี นิตินการ (2546) ที่พบว่า ผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและความมุ่งมั่นของผู้บริหารต่อการผลักดันให้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ นำระบบการบริหารคุณภาพมาใช้เป็นประเด็นที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบการบริหารคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (วรรณลี นิตินการ, 2546) และยังคงสอดคล้องกับผลการศึกษาของสกล เลี่ยมประวัติ (2551) ที่พบว่า ความมุ่งมั่นของผู้บริหารระดับสูง ความร่วมมือของพนักงานทุกคน การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐาน ประสบการณ์ในการจัดทำ และปฏิบัติตามมาตรฐานระบบคุณภาพ

ความสำเร็จขององค์กรภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพ

องค์กรภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ทำให้บริษัทประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประสบปัญหาอยู่ในระดับน้อย บริษัทประสบความสำเร็จด้านการจัดการภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก และมีการพัฒนาทางด้านนวัตกรรมใหม่อยู่ในระดับมาก คือ ด้านมูลค่าการชดเชยสินค้าและบริการที่ไม่ได้คุณภาพที่มีน้อยลงด้วยจึงทำให้บริษัทประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก บริษัทมีความสูญเสียจากการปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลง และทำให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยมากหรือน้อยอยู่ในระดับปานกลาง ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในด้านลูกค้าอยู่ในระดับมาก คือ ทำให้ต้นทุนการผลิตต่อหน่วยอยู่ในระดับน้อย บริษัทมีความ

สูญเสียจากการปฏิบัติงานผิดพลาดน้อยลงจึงทำให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในการจัดการภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก คือ หน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในองค์กรชัดเจน จึงทำให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก กระบวนการควบคุมคุณภาพที่ดีขึ้น ทำให้มีประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมาก โดยเครื่องมือที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่สามารถสะท้อนภาพการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานในการควบคุมคุณภาพทำให้บริษัทประสบความสำเร็จในด้านนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก คือ อัตราการปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีข้อเสนอแนะจากการศึกษาดังนี้

1. องค์กรจะประสบความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพได้ถ้ามีการจัดทำระบบคุณภาพอย่างแท้จริง และมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพและสามารถใช้ระบบคุณภาพในการพัฒนางานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ
2. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความมุ่งมั่น สนับสนุนและให้ความสำคัญกับการจัดทำระบบ

การควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ขององค์กรอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3. ควรมีจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นอย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรควรมีการลงทุนด้านเครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุ หรือการคัดเลือกเครื่องจักร อุปกรณ์ วัสดุ ที่นำมาใช้ในการผลิต ที่มีคุณภาพ และเหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ จึงจะสามารถนำองค์กรไปสู่ระบบคุณภาพได้

4. ในการจัดทำระบบการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์นั้นเป็นการนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายคุณภาพที่ชัดเจนฉะนั้นผู้บริหารต้องให้ความสำคัญอย่างเต็มที่

5. บุคลากรขององค์กรต้องมีทักษะความรู้ ความสามารถ และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือ ท่วมเทเวลาและตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์มีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเฉพาะการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์สำหรับธุรกิจวัสดุก่อสร้างภายในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งในครั้งต่อไปน่าจะทำการศึกษาของธุรกิจก่อสร้างในภาคใต้ตอนบนหรือศึกษากับธุรกิจประเภทอื่น

2. จากการศึกษาผู้วิจัยได้ทราบว่าความสำเร็จในการควบคุมคุณภาพนั้นปัจจัยด้านความมุ่งมั่นของผู้บริหารเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่มากกว่าปัจจัยอื่น ๆ ในครั้งต่อไปควรที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อการควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์

3. ผลการศึกษาชี้ว่าความสำเร็จในการมีระบบควบคุมคุณภาพที่มีประสิทธิภาพมีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรในด้านอื่นๆ ดังนั้น การศึกษาถึงความสำเร็จขององค์กรอย่างยั่งยืนภายหลังจากการมีระบบควบคุมคุณภาพที่มีประสิทธิภาพเป็นประเด็นที่ควรมีการวิจัยต่อยอดเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนารวมทั้งสนับสนุนให้มีระบบควบคุมคุณภาพในองค์กรธุรกิจทุกระดับต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เจริญศิริตา จิตศักดิ์คานนท์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัททริปเพิล-เอควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด. การค้นคว้าแบบอิสระ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมือง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ณรงค์ ตันภิระพงษ์. (2544). ทำการศึกษาการจัดทำระบบคุณภาพสำหรับอุตสาหกรรมเซรามิก เพื่อการขอรับรองมาตรฐาน ISO 9002 กรณีศึกษา

- บริษัท ไทยพอทเทอร์ อินค์สตรี้ จำกัด.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ
บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชราธร กุลภัทรนิรันดร์. (2551). การควบคุม
คุณภาพเบื้องต้นสำหรับผู้ประกอบการ
, ค้นเมื่อ 18 พฤษภาคม 2552, จาก
www.cmxseed.com/cmxseedforumn/index.php?topic=2358.0;prev_next=next-63k –
- วรรณวลี นิตินทร. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อ
การบริหารโครงการพัฒนาระบบการ
บริหารคุณภาพ ไอเอสโอ 9001: 2000
ของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย
เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ
ปริญญารัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สกล เลี่ยมประวัตติ . (2544). การจัดทำระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.
วิทยานิพนธ์ ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุทธิชัย ณ สุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อความ
ล้มเหลวจากการใช้ระบบบริหาร
คุณภาพ ไอเอสโอ 9000. วิทยานิพนธ์
ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต,
สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.