

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจำนวนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้น มีการแข่งขันกันในด้าน การผลิต การบริการ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก อีกทั้งมีการรวมตัวทาง เศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ายิ่งขึ้น บริษัทต่างๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำแนว ความคิดด้านคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการผลิตขององค์กรให้มีคุณภาพสูงขึ้นและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เช่นระบบประกันคุณภาพ ISO และระบบประกันคุณภาพสินค้าเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ แก่ผู้บริโภค

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ถือเป็นสิ่งสำคัญของระบบการบริหารคุณภาพของ ประเทศทั่วโลกส่วนใหญ่ใช้กันอย่างแพร่หลายในขณะนี้ เพราะเป็นระบบมาตรฐานการบริหารงาน ภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

องค์กรธุรกิจในประเทศไทย มีความตื่นตัวและมีการเตรียมความพร้อมในการแข่งขันทาง การค้าระหว่างประเทศเป็นอย่างมาก โดยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบบริหารคุณ ภาพ ISO 9000 มาใช้ เพราะไม่เพียงแต่จะช่วยให้องค์กรธุรกิจจัดระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลและอำนวยความสะดวกให้กับสินค้าในการส่งออก อีกทั้งเป็นการช่วยให้ผู้บริโภค ภายในประเทศมีทางเลือกในการบริโภคสินค้าและบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการอย่าง สม่าเสมอด้วย ภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการค้าเข้มงวดขึ้น ภาคเอกชนก็ยังคงควรให้ความสำคัญ กับมาตรฐานดังกล่าว

การบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 สำหรับประเทศไทยมีการนำประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ. 1990 (พ.ศ.2533) (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์,2544) มีการปรับปรุงและแก้ไขมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นไปตามกฎของ ISO ที่ต้องมีการทบทวนเพื่อแก้ไขมาตรฐานอย่างน้อยทุก 5 ปี โดย ISO / TC 176 จะกำหนดแผนการทบทวนเพื่อแก้ไขมาตรฐานเป็นระยะๆ และมีการกำหนดใช้ฉบับแก้ไขใหม่ปี ค.ศ.2000 (พ.ศ.2543)

บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด เป็นบริษัทในเครือสหพัฒน์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูปเพื่อการส่งออกมาเป็นเวลา 14 ปี บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่น่า แนวความคิดด้านบริหารคุณภาพมาตรฐานมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพสินค้า ภายใต้การรับรองระบบ

มาตรฐานคุณภาพสินค้า และบริหารคุณภาพ ISO 9002 : 1994 และได้รับการรับรองบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพฉบับใหม่ ISO 9001 : 2000 ในเดือนสิงหาคม 2546 (คู่มือคุณภาพ : บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด)โดยมีการดำเนินการเป็นไปตามหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพของ ISO คือ

- มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
- ความเป็นผู้นำ (Leadership)
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
- การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
- ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
- การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)
- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

ผู้ศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด จึงได้มีส่วนร่วมกับบริษัทในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ปัจจุบันบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด ได้ดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพแล้ว อย่างไรก็ตามหลักการของการดำเนินงานเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ นั้น ต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งฝ่ายบริหารเองก็มีความพยายามในการเตรียมความพร้อมของพนักงาน โดยการนำวิทยากรจากภายนอกเข้ามาเพื่ออบรมภายใน อีกทั้งส่งพนักงานไปร่วมฝึกอบรมกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งมีการสอบถามความคิดเห็นของพนักงานต่อการฝึกอบรมดังกล่าวเป็นระยะ ๆ แต่บริษัทยังไม่ได้ วัตถุประสงค์ของพนักงานทั้งหมดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทเพื่อนำมาปรับการดำเนินการในบริษัท

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด ที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องในการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่มีต่อระบบดังกล่าวต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000
2. เป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมของพนักงานต่อการบริหารระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ของบริษัท อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงกับเป้าหมายที่ตั้งไว้

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

ทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้ที่นึกคิดของพนักงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงาน พฤติกรรมในการมีส่วนร่วมที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000

พนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด หมายถึง พนักงานสายการผลิตและสายบริหารกลางทั้งในระดับบริหาร ปฏิบัติการ ของบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 77 หมู่ 6 ถนนเชียงใหม่ – ลำปาง ตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน เป็นบริษัทที่อยู่ในเครือสหพัฒน์

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (Quality ISO9001 : 2000 Standard System) หมายถึง ระบบคุณภาพที่ดำเนินการและควบคุมองค์กรอันเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ตามหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

- มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
- ความเป็นผู้นำ (Leadership)
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
- การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
- ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
- การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)
- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship)