

หัวข้อการศึกษาอิสระ	ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
นักศึกษา	นางสาววารินทร์ แก่งสันเทียะ
รหัสนักศึกษา	52641241
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2554
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ	รองศาสตราจารย์ อมรศรี ดันพิพัฒน์
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาระบบการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ มากขึ้น คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะสร้างและพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีนโยบายนำมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้เป็นหลักปฏิบัติเพื่อรักษา คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ อันจะทำให้ได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุก ระดับในบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ตามการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นมาตรฐาน การทำงานย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร มีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญา ตรี อายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท และส่วน ใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จากการศึกษาทำให้ทราบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี ความเห็นดีว่าการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เป็นเรื่องที่ทุกคนต้อง ร่วมมือกัน โดยพนักงานต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน การปฏิบัติ ตามมาตรฐานสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าซึ่งทำให้พนักงานเต็มใจและรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่ง ระบบมาตรฐานทำให้ระบบจัดการด้านเอกสารดีขึ้นและช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น พนักงานให้ ความสนใจกับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ จัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่องและให้ทั่วถึงในทุกระดับของพนักงาน โดยจัดหลักสูตรการอบรมให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละระดับ ได้แก่ หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรสำหรับพนักงานในระดับหัวหน้างานและหลักสูตรพนักงานในระดับปฏิบัติการ จัดให้มีระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและความรู้ในเรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถเข้าถึงพนักงานในทุกระดับ โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทางวารสาร ทำสาระให้ความรู้ฉบับย่อเพื่อแจกจ่ายและจัดทำเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านคุณภาพเพื่อสร้างแรงจูงใจและปลูกจิตสำนึกด้านคุณภาพให้แก่พนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมวันมาตรฐานโลก การจัดกิจกรรมมรณงค์ต่าง ๆ ด้านคุณภาพ การตอบปัญหาชิงรางวัล กิจกรรมข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงคุณภาพ ในส่วนของผู้บริหารระดับกลางและระดับหัวหน้างานควรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและช่วยชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับพนักงานที่อยู่ในความดูแลอย่างสม่ำเสมอ และควรเขียนวิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เฉพาะสาระสำคัญ เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงแบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานต่างๆ ควรปรับให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และควรชี้แจงทำความเข้าใจให้กับพนักงานถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นกรณีละเลยไม่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงาน

Title	Attitude and Factors Affecting Implementation of Quality Management System ISO 9000 Case Study of Siam City Cement Public Company Limited.
Students	Miss Varin Kaengsanthea
Student ID	52641241
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2011
Advisor	Associate Professor Amornsri Tonpipat
Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Kulkunya Na pompech

ABSTRACT

Siam City Cement Public Co., Ltd. is another company that focuses on working system development continuously in order to respond to customer needs. The company places an emphasis on constantly creating and developing quality and customer satisfaction. Therefore the company has led the ISO 9000 Standard to maintain quality of products and services that require cooperation from relevant personnel at all levels. However, implementing ISO 9000 as a standard would result in changes in the organization and work conditionings of employees, therefore this study aims to investigate attitudes and factors that enhance the achievement of compliance with ISO9000 standard on 340 samples of employee of Siam City Cement Public Co., Ltd.

From the study's results, most employees are male, aged between 36 - 40 years, are married, studying a Bachelor's degree, have a working life of more than 15 years, a monthly income of between 15,001 - 30,000 Baht, and are positioned at an operational level. The study discovered that most employees agree that implementing ISO9000 standards needs the cooperation of all employees. The employees want everyone to realize the importance and value of standards. Compliance can increase customer satisfaction, which makes employees willing and very proud. The standard document management system enables organizations to improve and develop. Staff is to concentrate on the training course on the standard system by helping to add more defenses oriented that could improve the quality of work. Employees have the confidence to work because of an effective monitoring system enabling to control and reduce the amount of waste in the process. Employees are responsible for better quality by checking the quality of the precision and accuracy, which reduces the quality audit from clients as well improving the work including the work

environment, improvement and coordination. For overall opinions of staff on the factors affecting the success of ISO 9000 compliance, the management should specify a clear policy for quality and senior executives should pay attention and give commitment as well as supporting it rigorously and continuously. The quality of development plans should be in line with a business plan supporting the activity development of quality concretely, tracking performance and improving the quality management system in the organization continuously with a sufficient budget. All employees in the organization have knowledge and should be trained on the quality system continuously. For personal characteristics in terms of gender and income are not related to factors affecting the success of implementing the ISO 9000 system but age, status, educational level, experience and position are related in some attitudes.

This study suggests providing training on the quality management system standard ISO 9000 to all levels of employees continuously and thoroughly by organizing training courses to suit individual levels of employees such as executive courses, senior courses and operational level courses, providing communication system for data, information and knowledge on ISO 9000 quality management system standards continuously and enabling access for employees at all levels by increasing the communication channels such as communication through journals, brief edition of knowledge to distribute and the information board at various points, various activities to promote the quality to raise awareness and motivate employees such as the World Standards Day events, various campaign activities on quality, quiz competition, suggested activities to improve quality. Mid-level managers and supervisors should provide communication in order to clarify the information and provide knowledge about the quality management system standard ISO 9000 for employees who were in care on a regular basis. Operating procedures and work processes main points should be written simply and practically including performance recording forms. These should be adjusted to be more convenient and make work faster and should explain to the employees about the advantages and disadvantages that will arise if there is any negligence when complying with these operating procedures.