



ประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ใน บริษัท โลอ้อนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด
Strategy on Quality Management System ISO9001: 2015 Lions Tires (Thailand) Ltd.

วีรศรุต สุวงศ์

Weerasarut Suwong

นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันรัชต์ภาคย์

Student Master of Arts Program, Ratchapak Institute

Email: weerasarutsuw@liontyres.com

Received: February 8, 2020

Revised: March 16, 2020

Accepted: April 20, 2020

บทคัดย่อ

ระบบบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาซึ่งปัญหาการปรับตัวและเตรียมพร้อม จึงเป็นที่มาของการศึกษาว่าสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ปัจจัยที่มีผล และแนวทางการนำข้อกำหนดกลยุทธ์ในระบบการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานใน บริษัท โลอ้อนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือ มีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ 3 ท่านพบว่ามีความสอดคล้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องของบริษัทดังกล่าว จำนวน 30 คน ใช้การสรุปวิเคราะห์และอธิบายผลเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าสภาพปัจจุบันบริษัทดังกล่าวนี้ต้องมีการปรับตัวตามมาตรฐานคุณภาพ มีปัญหาและอุปสรรคคือการต้องปรับปรุงบริษัทให้เป็นไปตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านกฎหมายและระเบียบบุคลากร และทุนที่ต้องเตรียมพร้อมโดยมีผลกระทบทั้งสิ้น และแนวทางการนำข้อกำหนดเป็นกลยุทธ์ของการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานเกิดความร่วมมือ 3 ฝ่ายคือ ราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบและบริษัทฯ

คำสำคัญ: กลยุทธ์, การจัดการ, ระบบคุณภาพ, ISO9001:2015



Abstract

Quality management according to ISO 9001: 2015 is constantly changing, bringing adaptability and preparedness. It is the source of the study of current conditions and problems and obstacles, and factors affecting Strategies for implementing in the management system. To improve management efficiency in Lions Tires (Thailand) Co., Ltd. This is a qualitative research. The research tool was a structured interview proved by three experts who found it consistent with the objectives. The key informants are the executives, workers, and employees of the company, in total of 30 people. The research was analyzed and describe descriptively. The results show that the current situation of this company has to adapt to the quality standards. The problem and obstacle is to improve the company to meet the standards related to legal factors and regulations, personnel, and capital to be prepared, which all have an impact. And the way to use a strategy of management to develop the efficiency of the management, is the cooperation of 3 parties: government agencies, responsible sectors, and the company.

Keywords: strategy, management, quality system, ISO9001: 2015.

บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน การปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานคุณภาพของหน่วยงาน ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยการจัดทำระบบบริหารคุณภาพขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่ เป็นไปตามความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และรักษาระดับของคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยพยายามวางหลักการปฏิบัติในรูปแบบของการวางแผนวงจรเดมมิง PDCA. (Deming Cycle) คิดค้นโดย Walter Shewhart,(1989) (Plan) วางแผน (Do) ลงมือปฏิบัติ (Check) การตรวจวัดและการตรวจติดตาม (Action) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

ดังนั้น "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรที่จะนำเอาความรู้ทักษะและประสบการณ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการจากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เองจึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกและได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลายในชื่อมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานสากล ที่ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพขององค์กรวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ได้มีการกำหนดกลุ่มของข้อกำหนดที่ซึ่งหากมีการนำระบบไป ประยุกต์ใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ ลูกค้าของ องค์กรนั้นสามารถมั่นใจ ได้ว่าจะสามารถ ส่งมอบ



ผลิตภัณฑ์ / บริการที่ซึ่งสอดคล้อง ต่อความ ต้องการและคาดหวัง รวมทั้งสอดคล้องกับข้อกำหนด ทางกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นระบบแบบแผนที่ใช้ในการบริหารงานองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ ในการดำเนินงานของ ระบบบริหารคุณภาพ อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มาตรฐาน ISO 9001:2015 คือหนึ่งในระบบบริหารคุณภาพที่เป็นที่ ยอมรับในระดับสากล เป็นการระบุข้อกำหนดที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้า อย่างเป็นระบบ มากกว่าการมุ่งเน้นการทดสอบ ตรวจสอบในผลิตภัณฑ์ หรือบริการ ด้วยการมุ่งส่งเสริมให้มีการ นำเอาแนวทางการจัดการโดยมองแบบกระบวนการ ในการบริหารงานด้านคุณภาพขององค์กร โดยรวมๆ ว่ากิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มีการรับสิ่งป้อนเข้า (Inputs) แล้วมีการเปลี่ยนแปลงให้กลายเป็นผลิตผลของกิจกรรม และ ส่งออกไปเป็นสิ่งป้อนออก (Outputs) แล้วกิจกรรม เช่นกล่าวถึงนี้ อาจเรียกว่าเป็น กระบวนการ (a process)

ภายใต้สถานการณ์แข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรงในปัจจุบัน และมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งหนทางที่ องค์กรจะอยู่รอดได้ก็คือการสร้างผลิตภัณฑ์และการให้บริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นองค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับเรื่องคุณภาพ และนำ ระบบงานคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร เพื่อ ปรับปรุงพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นโดยลดความสูญเสียจากการ ทำงานที่ไม่มีคุณภาพ การประหยัดค่าใช้จ่ายภายในองค์กรและกระตุ้นพนักงานเกิดจิตสำนึกเรื่องคุณภาพทั้งใน ด้านคุณภาพของการให้บริการและคุณภาพของงานซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจและกลับ มาใช้บริการ รวมทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้เกิดขึ้นในสายตาของบุคคลภายนอกอีกด้วย (อภิรดี ยิ้มละมัย 2550 , หน้า 4)

ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้นทางบริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ก็ต้องปรับตัวเช่นกัน โยทาง บริษัทมีปณิธานที่ มุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการระดับมาตรฐานสากลและได้ดำเนินการพัฒนาระบบการ บริการให้ได้คุณภาพ มาอย่างต่อเนื่องและได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001:2015 เมื่อ วันที่ 01 กันยายน พ.ศ. 2560 การรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในทุกส่วนทั้ง บริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งแต่ ละส่วนงานมีเนื้องานที่ แตกต่างกันโดยสิ้นเชิงการดำเนินธุรกิจที่ที่จะต้องเข้าใจในประเด็นด้านคุณภาพ ด้วยเหตุ ดังกล่าวผู้วิจัยซึ่งทำงานในส่วนงานกำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรบริษัทฯ ให้เป็นไปตาม 9001:2015 มี ประเด็นที่น่าสนใจ มีสิ่งที่น่าสนใจควรศึกษาว่าบุคลากรในระดับต่าง ๆ แต่ละส่วนงานมีปัญหาในการดำเนินการ ระบบบริหารคุณภาพของแต่ละองค์กร ภายใต้การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานแบบใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังมีปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไป ตามเป้าประสงค์ขององค์กรที่มีปณิธานมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการระดับมาตรฐานสากล อีกทั้งยังเป็นองค์ ความรู้ให้บริษัทที่มีลักษณะเดียวสามารถถอดบทเรียน(Best Practice) มาประยุกต์ใช้และปรับปรุงเพื่อนำไปสู่การ เป็น 9001:2015 อย่างเต็มศักยภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ของกลยุทธ์ของบริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 และ ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด



3. เพื่อศึกษาแนวทางการนำข้อกำหนดกลยุทธ์ในระบบการบริหารจัดการ และ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานใน บริษัท ไลอ้อนไทยส์ (ประเทศไทย) จำกัด

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิด ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ

ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ(2548) ได้กล่าวถึงการบริหารจัดการไว้ดังนี้ การบริหารจัดการที่เป็นคู่มือในการบริหารจัดการภายใต้ความซับซ้อนของระบบข้อมูลข่าวสารได้ชี้ประเด็นสำคัญในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จไว้ 7 ด้าน ได้แก่ (1) การใช้เทคนิควิธีที่มีขอบเขตครอบคลุมวัตถุประสงค์ มีกลยุทธ์และมีคุณภาพ (2) การบริหารจัดการในลักษณะเป็นกระบวนการแก้ปัญหา (3) การมีคณะผู้บริหารที่มีศักยภาพในการตัดสินใจสูง (4) การมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกคน (5) การนำผลจากการตัดสินใจมาใช้ประโยชน์ได้ อย่างรวดเร็ว (6) การมีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่เหมาะสม และ (7) การบริหารจัดการให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์

การจัดการเชิงกลยุทธ์

กลยุทธ์คือ แผนการการตัดสินใจที่จะทำให้ไปสู่เป้าหมายและประสบความสำเร็จได้ในระยะยาว (Long term) หรือได้เปรียบคู่แข่งในระยะยาวอย่างยั่งยืน (Above Average Returns) การวางแผนเป็น “กระบวนการ” (Process) จึงประกอบด้วยกิจกรรม (Activity) ที่จะต้องกระทำกันอย่างต่อเนื่อง และสามารถปรับให้เข้ากันได้กับข้อมูลที่ได้รับทั้งที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ(Feedback) และข้อมูลที่มาจากระบบต่าง ๆ การวางแผนต้องมีการดำเนินการที่ต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากที่ภายนอกและภายในองค์กรเมื่อข้อมูลจากส่วนต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไป แผนอาจต้องทบทวนและปรับให้สอดคล้องกับความต้องการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร(ดุขฎิ โยเหลาและคณะ , 2551, หน้า 7) Rothaermel (2013) ได้ให้คำจำกัดความถึงกลยุทธ์ คือ แนวทางหรือวิธีการในการปฏิบัติที่ประกอบด้วยการทำงานเชิงแข่งขัน และแนวทางในการดำเนินธุรกิจสำหรับผู้จัดการทั้งหลาย เพื่อสามารถไปดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายทั้งหมดขององค์กร ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทั้งสามขั้นตอน จากนั้นจึงนำแผนงานไปสื่อสารให้สมาชิกในองค์กรเข้าใจในทิศทางเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ในการบริหารจัดการทั่วไปผู้บริหารอาจมุ่งที่การปฏิบัติตามแผนงานจนละเลยเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายหลักที่กำหนดไว้ได้ จึงถือว่าการบริหารจัดการลักษณะนี้ไม่ได้ดำเนินการครบถ้วนตามกระบวนการวางแผน (สาคร สุขศรีวงศ์ : 2550 , หน้า 99)

การจัดการระบบคุณภาพ ISO9001:2015

สาระสำคัญของ ISO 9001:2015 ISO เป็นตัวย่อขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศ สวิสเซอร์แลนด์ เป็นองค์กร ที่ประกอบด้วยตัวแทนในแต่ละประเทศ รับผิดชอบในการจัดทำมาตรฐานสากลต่าง ๆ เป็นมาตรฐานสากลที่ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพขององค์กรวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนี้ได้มีการกำหนดกลุ่มของข้อกำหนดที่ซึ่งหากมีการนำระบบไป ประยุกต์ใช้ อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้ ลูกค้าของ องค์กร นั้นสามารถมั่นใจ ได้ว่าจะสามารถ ส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ /บริการที่ซึ่งสอดคล้อง ต่อความ ต้องการและคาดหวัง





รวมทั้งสอดคล้องกับข้อกำหนด ทางกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องหลักการนำไปปฏิบัติใช้งานสร้างโอกาสทางการค้า สำหรับตลาดใหม่ และ สามารถเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันกับองค์กร ขนาดใหญ่ได้หลักการและ ข้อกำหนดของ ISO 9000 เป็นสิ่งที่รวบรวมมาจากแนวทางปฏิบัติ ที่จำเป็น ต้องมี ในระบบการบริหารงาน โดยทั่วไปขององค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวก ในการนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว องค์กรต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติแล้วเป็นส่วนใหญ่ เพียงแต่อาจขาดความสม่ำเสมอและขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากไม่ได้จัดระบบไว้เป็น ลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้อ้างอิงในการบริหารงาน ดังนั้น ในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ ตามข้อกำหนด ของ ISO 9000 จึงไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยาก แต่ อาจมีรายละเอียดปลีกย่อย และ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมาน้อย แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับ สถานภาพและศักยภาพของแต่ละองค์กรสิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำระบบประสบความสำเร็จ

หลักการนำไปปฏิบัติใช้งาน

สร้างโอกาสทางการค้า สำหรับตลาดใหม่ และ สามารถเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันกับองค์กร ขนาดใหญ่ได้หลักการและข้อกำหนดของ ISO 9000 เป็นสิ่งที่รวบรวมมาจากแนวทางปฏิบัติ ที่จำเป็น ต้องมี ใน ระบบการบริหารงานโดยทั่วไปขององค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวก ในการนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งในความเป็นจริง แล้ว องค์กรต่าง ๆ ได้มีการปฏิบัติแล้วเป็นส่วนใหญ่ เพียงแต่อาจขาดความสม่ำเสมอและขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากไม่ได้จัดระบบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้อ้างอิงในการบริหารงาน ดังนั้น ในการจัดระบบการ บริหารงานคุณภาพ ตามข้อกำหนดของ ISO 9000 จึงไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยาก แต่ อาจมีรายละเอียดปลีกย่อย และ ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมาน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับ สถานภาพและศักยภาพของแต่ละองค์กร

ในการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นให้บรรลุผล องค์กรควรวางแผนการดำเนินการ และ มอบหมาย งาน แก่ผู้รับผิดชอบในระดับต่าง ๆ จากทุกหน่วยงานภายในองค์กร และฝึกอบรมบุคลากรระดับต่าง ๆ ให้เข้าใจ หลักการและข้อกำหนดของมาตรฐาน เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ ในการจัดทำระบบได้ อย่างถูกต้อง เหมาะสม ตามระดับความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Information) ได้แก่ ได้แก่ ข้าราชการ นักการเมือง ตัวแทนกลุ่มต่างๆ โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่ง ประกอบด้วย แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) ที่ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด อุปกรณ์บันทึกเสียง และภาพ ใช้วิธีการเลือกตัวแทนแบบเจาะจงโดยแยกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ ผู้บริหาร กลุ่มผู้ปฏิบัติการ และกลุ่มผู้ประเมิน รวมจำนวนทั้งสิ้น 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวม ข้อมูล การวิจัยนี้จะใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผ่านการตรวจโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหาร พนักงานบริษัท ไลน์อินเทอร์เน็ต (ประเทศไทย) จำกัด และผู้ประเมิน ซึ่งอธิบายเชิงพรรณนา

การตรวจสอบข้อมูลเพื่อความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการ ตรวจสอบข้อมูลด้วยวิธีสามเส้า (triangulation method) โดยทำการตรวจสอบข้อมูลใน 3 ลักษณะดังนี้ 1)การ ตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (data triangulation) คือ การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่วิจัยได้มานั้นถูกต้องหรือไม่ วิธีการ



ตรวจสอบ คือ การตรวจสอบแหล่งของข้อมูลแหล่งที่จะพิจารณาในการตรวจสอบ ได้แก่ แหล่งเวลา หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างเวลาการจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งสถานที่หมายถึง ถ้าข้อมูลต่างสถานที่กันจะเหมือนกันหรือไม่ แหล่งบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไปข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่ 2) การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (theory triangulation) คือการตรวจสอบว่าผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมจะทำให้การตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด อาจทำได้ง่ายกว่าในระดับสมมติฐานชั่วคราว (working hypothesis) และแนวคิดขณะที่ลงมือตีความสร้างข้อสรุปเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์ 3) การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (method inclusion) คือการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ การเพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน เช่น วิธีการสังเกตควบคู่กับการซักถาม พร้อมกันนั้นก็ศึกษาข้อมูลจากแหล่งเอกสารประกอบด้วย

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (descriptive) ที่ได้จากการสังเกตสัมภาษณ์ และจดบันทึก 2) การวิเคราะห์เนื้อหา ใช้การตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (induction) จากเอกสารคำสัมภาษณ์ โดยพยายามค้นหา วิเคราะห์ และตีความหมายที่แฝงอยู่ในข้อความเหล่านั้น แล้วนำมาสรุปเป็นข้อความบรรยาย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเอกสารบทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้อง พบว่า

1. สภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ของกลยุทธ์ของบริษัท ไลออนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

สภาพปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรค ของกลยุทธ์ของบริษัท ไลออนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ว่าโดยส่วนใหญ่เห็นตรงกันก็คือสภาพเศรษฐกิจมีผลต่อการดำเนินงาน และระบบ iso นี้มีการพัฒนาทุกปีเพราะฉะนั้นองค์กรจะต้องปรับตัวและมีการฝึกอบรมเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ปัญหาที่พบมากที่สุดก็คือการทำงานที่ทุกฝ่ายขาดการบูรณาการร่วมกัน 3 ฝ่ายต้องเชื่อมโยงกัน นั่นก็คือฝ่ายผู้บริหารฝ่ายผู้ปฏิบัติงาน 3 ฝ่ายผู้ติดตามและประเมินผล ซึ่งจะต้องร่วมมือกันในการดำเนินการซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์ อาทิ เช่น

ภูเบศ ผลเกิด ตำแหน่ง ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) กล่าวว่า ปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ล้วนแต่เน้นการบริหารงานที่ใช้คุณภาพมาตรฐาน ISO มาใช้โดยส่วนใหญ่โดยเฉพาะบริษัทขนาดใหญ่เป็นตัวกำหนดมาตรฐานของคุณภาพในการ บริหารโรงงาน มองว่าควรจะต้องมีในบริษัทหรือองค์กรขนาดใหญ่ ขึ้นอยู่กับทางด้านไหน

จุฑาทิพย์ เข้มแดง ตำแหน่ง ผจก. บุคคล กล่าวว่า “จากประสบการณ์ การที่มี ISO 9001 คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ จะทำให้สามารถควบคุมการบริหารได้”



ฐิภาพัชร ศรีเดช ตำแหน่ง ผจก. QC กล่าวว่า “ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจัดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม”

อำนาจ ชัยประเสริฐ ตำแหน่ง ผจก. กล่าวว่า จัดซื้อ “ในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กรและบริบทองค์กร การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่น ๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป”

คุณทิพย์วารี ศรีบุญข้า ผจก. บัญชี “ISO 9001 เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชน สามารถนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ได้ และไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการลงทุนสูงและบุคลากร จำนวนมากเท่านั้น แต่ยังใช้ได้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ ที่มีชื่อเสียงได้ ยิ่งกว่านี้ ISO 9001:2015 การบูรณาการร่วมกันของทุกฝ่ายภายในบริษัทก็จะทำให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จรวดเร็ว

วริย์รัตน์ หน่อจันทร์ ตำแหน่งผู้ช่วย ผจก. ฝ่ายผลิต กล่าวว่า การที่มี ISO กำหนดไว้จะทำให้ ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการและ การจัดการเป็นที่ยอมรับในระดับสากลซึ่งจะทำให้บรรลุความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอีกประการหนึ่งนั่นก็คือการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียท้ายที่สุดเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน อีกอย่างที่มีความสำคัญที่เป็นปัญหาก็คือสภาพเศรษฐกิจที่ตอนนี้ก็เข้าใจกันว่าเป็นช่วงเศรษฐกิจซบเซา

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 และปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรบริษัท โลอ้อนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

จุฑาทิพย์ เข้มแดง ตำแหน่ง ผจก. บุคคล กล่าวว่า “ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพที่เรียกกันว่า ISO มาใช้ มีปัจจัยอยู่ด้วยกัน 2 ส่วนนั่นก็คือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหาร กลับปัจจัยในแต่ละบุคคลที่มีศักยภาพ และความสามารถแตกต่างกันแต่ก็เป็นสิ่งที่ฝึกได้”

ฐิภาพัชร ศรีเดช ตำแหน่ง ผจก. QC. กล่าวว่า บริษัทโลอ้อนไทร์ส เราเองมันก็พยายามปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงแก้ไขโดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการทำให้เห็นเป็นรูปธรรมจึงได้รับการยอมรับให้ผ่านมาตรฐานดังกล่าวนี้ แต่ยังไม่ได้อันดับแค่ประเมินแล้วผ่านยังต้องคงรักษาและดำเนินการต่อไปซึ่งเป็นสิ่งที่ท้าทายเพื่อให้เกิดการพัฒนานั่นเอง”

สันติ สุขมาก ตำแหน่ง ผจก. พัฒนาผลิตภัณฑ์ กล่าวว่า ” ปัจจัยทางด้านบุคลากรมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารงานเพราะงานจะขับเคลื่อนได้ก็ต่อเมื่อ พนักงานมีความพร้อมมีสมรรถนะสูง และมีแรงจูงใจที่ดีที่พร้อมจะทำงาน การที่จะทำให้ระบบดังกล่าวนี้ประสบความสำเร็จทุกฝ่ายจะต้องช่วยกัน”

ทิพย์วารี ศรีบุญข้า ตำแหน่ง ผจก. บัญชีกล่าวว่า “บริษัทของเรามีการดำเนินการที่เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าวนี้อยู่แล้ว ถ้าพิจารณาถึงปัจจัยน่าจะหมายถึงส่วนที่ผลักดันให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จ เพื่อน



ก็คือผู้นำ เพราะเป็นคนวางนโยบายในการบริหารงานอีกทั้งฝ่ายที่คอยควบคุมติดตามและประเมินผลก็จะต้องมีการ ประเมินเป็นระยะระยะเพื่อให้ทราบผลและนำมาปรับปรุงเพื่อให้เป็นไปตามกรอบของ ISO”

สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2015 จากการสัมภาษณ์พบว่า มีปัจจัย 2 ส่วนคือในส่วนของการบริหารงานกับการบริหารบุคลากร เพราะทั้ง 2 ส่วนมีความสำคัญต่อการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานของ ISO นอกจากนี้ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ ที่มองอนาคตและความสำเร็จของบริษัท

3.เพื่อศึกษาแนวทางการนำข้อกำหนดกลยุทธ์ในระบบการบริหารจัดการ และ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานใน บริษัท โลอันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด

ภูเบศ ผลเกิด ตำแหน่ง ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR)กล่าวว่า แล้วถ้าที่เห็นเด่นชัดนั่นก็คือการพัฒนาและเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคลากร โดยเฉพาะการนำเรื่องเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งมาตรฐาน ISO ก็มีการปรับเปลี่ยนแล้วเพิ่มเติมตลอดทุกปีเพราะฉะนั้นองค์กรต้องพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอการพัฒนาที่ดีที่สุดนั่นก็คือการพัฒนาบุคลากรซึ่งปัจจุบันก็ทำอยู่กันเป็นกิจวัตรอยู่แล้ว”

จุฑาทิพย์ เข้มแดง ตำแหน่ง ผจก. บุคคลกล่าวว่า แนวทางที่ดีที่สุดก็คือตัวผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่ดีเห็นภาพอนาคตชัดเจนแล้วจึงวางแผนและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ธิฎาพัชร ศรีเดช ตำแหน่ง ผจก. QC. กล่าวว่า การพัฒนาองค์กรอยู่เสมอ นั่นก็คือการนำหลักการของ ISO มาใช้ในการบริหารเป็นระบบที่ผ่านการวางแผนและตรวจสอบตลอดจนได้ผ่านการถูกใช้งานและพัฒนา มาเรื่อย ๆ แนวทางที่นำไปสู่หลักประสิทธิภพนั้นก็จะต้องให้ความสำคัญใน 4 ส่วนดังต่อไปนี้คือ 1 คนหรือ Man 2 ทรัพยากรซึ่งหมายถึง material สามหมายถึงงบประมาณ budget หรือ moneyก็ได้ ที่ต้องมีอย่างเพียงพอ 4 มีการจัดการที่ดีหรือ Management

อำนาจ ชัยประเสริฐ ตำแหน่ง ผจก. จัดซื้อกล่าวว่าแนวทางที่จะประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพนั่นก็คือการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานให้มากลดการใช้งานที่ใช้แรงงานคนให้หันมาพัฒนาการใช้เทคโนโลยี

สันติ สุขมาก ตำแหน่ง ผจก. พัฒนาผลิตภัณฑ์ กล่าวว่าว่า แนวทางที่ดีในการดำเนินการที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในหลักการนี้นั่นก็คือการวางแผนต่อเนื่องและมีการพัฒนาและมีเป้าหมายในแต่ละปีที่ชัดเจน เพราะวาระบบนี้มีการพัฒนาแล้วเพิ่มมาตรฐานขึ้นทุกๆ ปีองค์กรจะต้องไม่หยุดนิ่งในการพัฒนา

ทิพย์วารี ศรีบุญข้า ตำแหน่ง ผจก. บัญชี กล่าวว่า หัวใจสำคัญของบริษัทก็คือบัญชีแนวทางที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการจัดการระบบ iso นั่นก็คือการให้ความสำคัญกับการตรวจสอบบัญชีสินทรัพย์การลงทุน การเร่งรัดจัดเก็บหนี้สินตลอดจนการขยายโรงงานแนวทางที่สำคัญนั่นก็จะต้องมีการวางแผนระบบบัญชีที่ดี

วรียรัตน์ หน่อจันทร์ ตำแหน่งผู้ช่วย ผจก. ฝ่ายผลิต องค์กรจะขับเคลื่อนได้แนวทางที่นำไปสู่ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ISO นั่นก็คือการให้ความสำคัญต่อบุคลากรหรือพนักงานนั่นก็จะต้องมีแรงจูงใจที่จะทำให้เขามีกำลังใจในการทำงานเช่นค่าตอบแทนโบนัสเบี้ยขยันสวัสดิการเป็นต้น



สรุปแนวทางที่สำคัญที่จะทำให้ ISO นั้นประสบความสำเร็จและมีหลักประสิทธิภาพสูงนั้นจะต้องมีการบูรณาการของทุกฝ่าย การตรวจสอบระบบบัญชี การปรับตัวกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่มีเกิดขึ้นตลอดเวลา โดยเฉพาะทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ผู้บริหารจะต้องมีวิสัยทัศน์มีภาวะผู้นำ

เอกสารอ้างอิง

- ดุขฎิ โยเหลาและคณะ. (2551). *การศึษาการจัดการเรียนรู้แบบ PBL ที่ได้จากโครงการสร้างชุดความรู้เพื่อสร้างเสริมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของเด็กและเยาวชน: จากประสบการณ์ความสำเร็จของโรงเรียนไทย*. กรุงเทพฯ: หจก. ทิพยวิสุทธึ.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ.(2548). *วิทยาการบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาคร สุขศรีวงศ์. (2550). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิรดี ยิ้มละมัย. (2550). *ทิศทางเศรษฐกิจไทยและแนวโน้มปี2555. วารสารวิชาการปริทัศน์ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 20(1), 1-2.*
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement, 30(3)*, 607 – 610.
- Rothaermel. (2013). *Strategic Management: Concepts and Cases*. New York: Public Library.

