

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การตื่นตัวด้านการดำเนินงานคุณภาพ ทำให้ผู้บริหารองค์กรต่างให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพทั้งองค์กร โดยนำการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management = TQM) มาใช้ ซึ่งเป็นหลักการบริหารที่มีความหมายบูรณาการเข้ากับทุกส่วนขององค์กร เพื่อแก้ปัญหา สร้างคุณค่าเพิ่ม การควบคุมต้นทุน การปรับโครงสร้างองค์กร และมีคุณประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมหาศาล TQM เป็นทางเลือกและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ธุรกิจได้เปรียบในการแข่งขันและ ก้าวไปข้างหน้า การบริหารเชิงคุณภาพโดยรวม เป็นการจัดระบบและวินัยในการทำงานเพื่อป้องกันความผิดพลาดเสียหาย และมุ่งสร้างคุณค่าในกระบวนการทำงานทุก ๆ ขั้นตอน โดยที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้เป็นปัจจัยสำคัญในการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศ ทั้งในด้านการบริหารองค์กร การบริหารการผลิต การบริหารการตลาด การบริหารบุคคล และการบริหารการเงิน และการบริการลูกค้า เป็นต้น วัตถุประสงค์สำคัญที่สุดของการบริหารคุณภาพโดยรวม คือ การพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงานและปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ อันจะเป็นผลให้คุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคนดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง การประยุกต์ใช้ การบริหารจัดการคุณภาพโดยรวมในองค์กร จะทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของสินค้าหรือบริการเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด เป็นการทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขัน มีความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน และเป็นแนวทางที่ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนในการผลิตและการดำเนินงานได้ ซึ่งนอกจากจะมีผลต่อการผลิตแล้วยังทำให้ทุกกระบวนการมีความคล่องตัว และประสานงานกัน ก่อให้เกิดพัฒนาการขององค์กรในระยะยาว ผลที่องค์กรจะได้รับจากการบริหารคุณภาพโดยรวมนั้น คือ การมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น มีการกำจัดของเสีย หรือทำให้ของเสียในองค์กรลดลง (zero-waste) ซึ่งเป็นการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีอีกด้วย (ทองทิภา วิริยะพันธุ์, 2545, หน้า46) เช่นเดียวกันกับการบริหารจัดการมีผลต่อการตรวจสอบคุณภาพสินค้าทางการเกษตรของบริษัทผู้ตรวจสอบเพื่อนำข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์การเกษตรของบริษัทที่ผลิตว่ามีคุณภาพถูกต้องเหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนดไว้หรือไม่

ดังนั้นผู้ศึกษา ซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทตรวจสอบสินค้าจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องกระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรของบริษัทตรวจสอบคุณภาพสินค้า ว่าการบริหารส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรอย่างไรบ้างและมีปัจจัยใดที่ทำให้การบริหารที่มีผลต่อการทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรของบริษัทตรวจสอบคุณภาพสินค้า
2. เพื่อเปรียบเทียบกระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

กระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานสินค้า จำนวน 110 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 86 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่าง ของ Krejcie และ Morgan (1970, p.608)

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ(independent variables)

- 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- ตำแหน่งงาน
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 กระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ
คุณภาพ แบ่งออกเป็น

- การวางแผน
- การจัดการ
- การนำหรือการสั่งการ
- การควบคุม

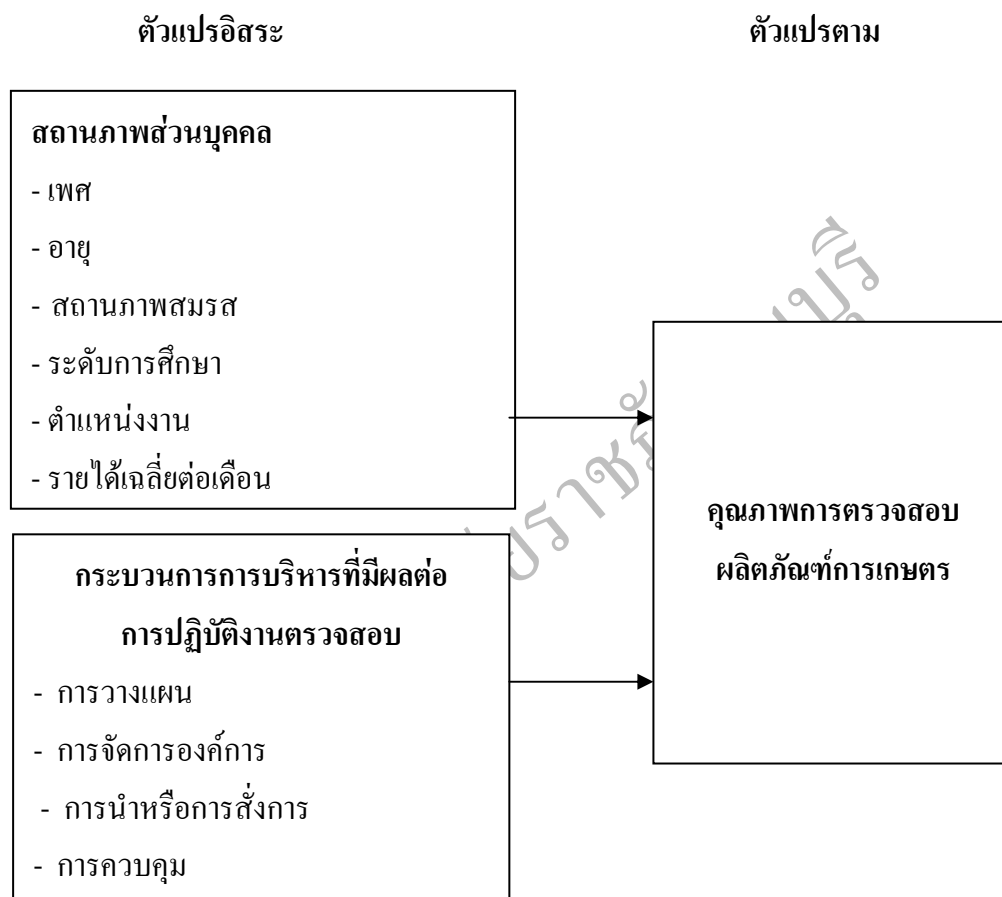
2. ตัวแปรตาม (independent variables) คือ คุณภาพการตรวจสอบผลิตภัณฑ์
การเกษตร

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาในช่วงเดือน กรกฎาคม- ตุลาคม พ.ศ. 2552

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง กระบวนการการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบผลิตภัณฑ์การเกษตรของบริษัทตรวจสอบคุณภาพสินค้า โดยนำมาใช้จาก สุรัสวดี ราชกุลชัย (2543) ได้กำหนด ตัวแปรอิสระประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การนำหรือการสั่งการ และการควบคุม ซึ่งแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพ หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองความต้องการในการใช้งาน

การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการรวบรวมและประสานงานต่าง ๆ

การจัดองค์การ หมายถึง การกำหนดเกี่ยวกับกิจกรรมที่จะต้องดำเนินการ บุคคลที่จะต้องรับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์กร การจัดกลุ่มงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชา

การนำหรือการสั่งการ หมายถึง การสั่งการหรือการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

การควบคุม หมายถึง การควบคุมหรือการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

การตรวจสอบคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าบริษัท มีระบบและกลไกกำกับ การควบคุมคุณภาพและได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารบริษัทตรวจสอบคุณภาพสินค้า นำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงเกษตรและสหกรณ์และให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ หรือผู้สนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือสินค้าต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี