

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท โพรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการวางระบบสารสนเทศแบบครบวงจร (Total IT Solutions) ได้แก่ การจำหน่าย ให้เช่า และบริการดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้บริการปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์ด้วยบุคลากรมืออาชีพ ในด้านการตลาดนั้น บริษัทฯ เน้นลูกค้ากับภาครัฐ หน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และธนาคาร ผ่านตัวแทนขายและพนักงานขายของบริษัทฯ โดยจัดทำโครงการต่าง ๆ ด้าน IT โดยการนำเสนอ Solution และการบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน มีการควบคุมต้นทุนของสินค้า การจัดส่ง รวมถึงการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการพัฒนาความสามารถของพนักงานอย่างต่อเนื่อง สำหรับสินค้าที่จัดจำหน่ายนั้นบริษัทฯ คัดสรรผลิตภัณฑ์จากผู้ผลิตชั้นนำที่มีคุณภาพและชื่อเสียงสูง เช่น IBM, HP, CISCO, Oracle และ Microsoft นำเสนอลูกค้า

เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า บริษัทฯ ได้พัฒนาตนเองให้อยู่ในระดับมาตรฐานจนได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จากสถาบัน MASCI มาตรฐาน CMM level 2 และบริษัทฯ ยังมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาบุคลากรที่มีจำนวนมาก 213 คนให้มีคุณภาพตลอดเวลา และปัจจุบันเตรียมการเพื่อการรองรับ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) นอกเหนือจากใบรับรองต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับมามากกว่า 100 ใบรับรอง

ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ฯ ที่ผ่านมามีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก เพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้กับการตลาดที่มีการแข่งขันสูง และรวมถึงการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรในทุกด้าน ดังนั้นการนำการบริหารคุณภาพด้านการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น และต้องได้รับการพัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง นั่นคือผู้บริหารต้องทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการลูกค้าที่มีความต้องการไม่สิ้นสุดให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การนำการบริหารคุณภาพจึงเป็นภารกิจที่สำคัญที่ต้องกระทำเพื่อความอยู่รอด และเจริญก้าวหน้าขององค์กร โดยการนำเทคนิคต่าง ๆ ที่เหมาะสมมาใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร องค์กรให้มีคุณภาพ มุ่งเน้นการสร้าง

วัฒนธรรมที่มีคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบการทำงานเป็นกระบวนการอย่างชัดเจน การมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กร เป็นต้น

การบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นระบบคุณภาพที่มีการตรวจสอบจากองค์กรภายใน (internal audit) ตลอดเวลาทำงาน โดยทีมงานของบริษัท ฯ ที่ได้รับการแต่งตั้งจากตัวแทนในองค์กรมีวาระทำงานหนึ่งปี และ สถาบันตรวจสอบคุณภาพมาตรฐาน ISO จากสถาบัน MASCI (external audit) ซึ่งจะเข้ามาตรวจสอบตามตารางตรวจสอบของสถาบัน จึงทำให้บรรยากาศการทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยตามกระบวนการทำงาน (system process) และตรวจสอบ (document control) ไม่มีความผิดพลาดหรือถ้ามีก็น้อย จึงทำให้การทำงานเป็นไปด้วยประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด จึงสนใจที่จะศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารจัดการและมีแนวทางการปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด ในทัศนะของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่พนักงานบริษัท โพรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 213 คน (ที่มา : บริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด เดือนพฤษภาคม 2555) เลือกเป็น

กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie and Morgan (1970, p.608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 136 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

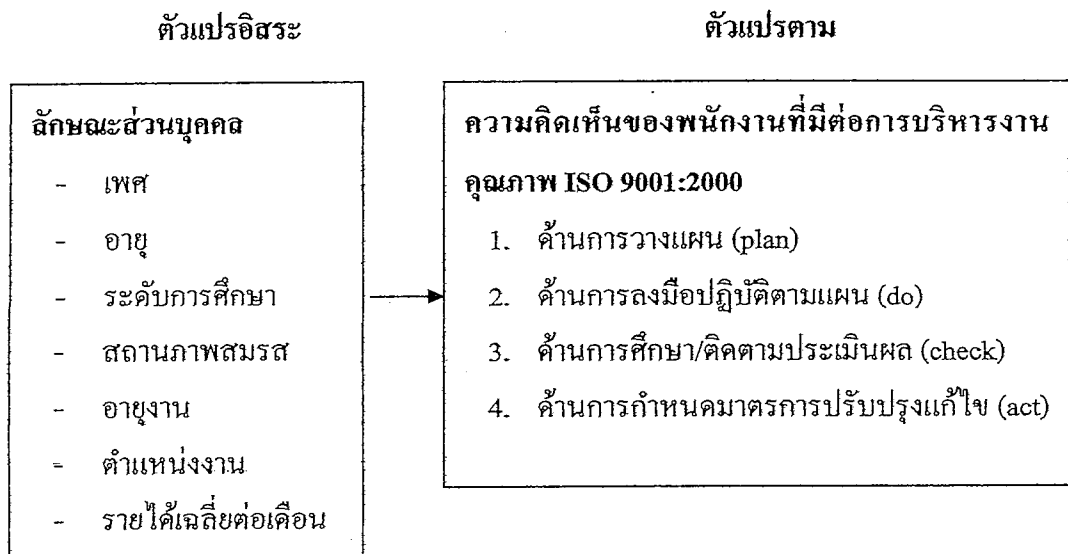
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผน (plan) ด้านการลงมือปฏิบัติตามแผน (do) ด้านการศึกษา/ติดตามประเมินผล (check) และด้านการกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act)

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือนกรกฎาคม ถึง 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการบริการแบบต่อเนื่องตามวงจรเดมมิง (Deming Cycle) และการบริหารคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA ของ วีรพจน์ ลือประสิทธิ์กุล (2540) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

บริษัท โพรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด หมายถึง องค์กรธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจด้านการวางระบบสารสนเทศแบบครบวงจร (Total IT Solutions) ได้แก่ การจำหน่าย ให้เช่า และบริการดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ รวมถึงการให้บริการปรึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริการจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์

การบริหารคุณภาพ (quality management) หมายถึง การที่องค์กรสามารถผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณลักษณะตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ และสามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาคู่ค้าหรือลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ISO 9001 : 2000 หมายถึง มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ/พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ โดยมีการดำเนินกิจกรรมคุณภาพตามข้อกำหนดขององค์กรมาตรฐานอุตสาหกรรมนานาชาติ (International Standard Organization) เลขที่ 9001 : 2000 ซึ่งในข้อกำหนดดังกล่าวมีข้อกำหนดให้มีการจัดทำ การบริหารโดยใช้การหมุนวงล้อ PDCA แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ได้แก่ ด้านการวางแผน (plan) ด้านการลงมือปฏิบัติตามแผน (do) ด้านการศึกษา/ติดตามประเมินผล (check) และด้านการกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act) นั่นคือ ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่อง ทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีก ถ้าดีแล้วก็หาทางรักษา กำกับควบคุมคุณภาพที่ดีไว้ และพยายามหาทางปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา และสามารถนำมาปรับใช้เป็นขั้นตอน (มาตรฐาน ISO 9000 : 2000 สู่อนาคตการ แข่งขัน, 29 พฤษภาคม 2555)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเสนอแนะบริษัท โพรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด ใช้เป็นข้อมูลของผู้บริหาร เพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหาร และกำหนดนโยบายในการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบริษัท ฯ
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้นำไปทำการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป