

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

บัณฑิตวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2546

ISBN 974-04-3574-2

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย






นางสาวกาญจนา เกตุกรุด
ผู้วิจัย



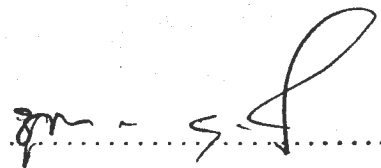
รองศาสตราจารย์สุทุม กุ่ทอง วท.ม.
ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สยาม อรุณศรีมรกต วท.ม.
กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์รัศมีดารา นุ่นสวัสดิ์ Ph.D.
คณบดี
บัณฑิตวิทยาลัย



อาจารย์ชุมพร ยูวรี วท.ม.
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนา
ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม
คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

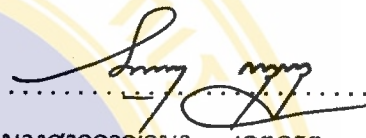
ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

วันที่ 19 พฤษภาคม พ.ศ. 2546



นางสาวกาญจนา เกตุกรุด

ผู้วิจัย



รองศาสตราจารย์สุขุม กู้ทอง วท.ม.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สยาม อรุณศรีมรกต วท.ม.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



อาจารย์คงเดช สิริธิตมาตย์ ค.อ.ค.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์อนุชาติ พวงสำลี Ph.D.

คณบดี

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหิดล



รองศาสตราจารย์รัศมีดารา หุ่นสวัสดิ์ Ph.D.

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหลายท่าน ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รศ.สุขุม ภูทอง ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาสะดวกเวลาให้คำปรึกษา และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย เป็นอย่างยิ่ง นอกจากนี้ต้องขอขอบคุณ อ.คงเดช และ อ.สยาม ที่กรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขข้อบกพร่องทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ คุณ ศรีัญญา คุณน้ำทิพย์ และคุณกมลสรณ์ จากสถาบันอาหารที่ได้กรุณาอำนวยความสะดวกในการทดสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย

ขอขอบคุณ สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทยที่ให้ความอนุเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูล ตลอดจนการออกจดหมายเพื่อขอความร่วมมือจากสมาชิกในสมาคมฯ

ขอขอบคุณพี่อ้อ ที่คอยให้คำแนะนำ และประสานงานต่างๆ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายของคณะสิ่งแวดล้อมฯ สำหรับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์ในด้านต่างๆ จนสำเร็จการศึกษา และการทำวิทยานิพนธ์

สุดท้ายเหนือสิ่งอื่นใดต้องขอขอบคุณ คุณพ่อ ผู้ล่วงลับที่ได้ให้โอกาสในการศึกษากับลูกเสมอมา ตลอดจน คุณแม่ และครอบครัว ที่เป็นกำลังใจและคอยให้การสนับสนุนในการทำวิทยานิพนธ์ ที่ขาดมิได้คือกำลังใจจากเพื่อนๆ AT13 น้องหน้อย, น้องนุ่น, คานธี, กิ๊บ, เต้, เป้, พีจิต, แก้ว, พี่อุ้ย, อิง, พี่วุฒิ, พี่ม่อน, พี่เอง, พี่เจี๊ยบ, รุณี และหมูนิค ที่คอยผลักดันและเป็นแรงสนับสนุนตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้วิจัยจนสามารถทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

กาญจนา เกตุกรุต

ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย
(FACTORS INFLUENCING THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9000 : 2000 : A CASE STUDY OF THE THAI FROZEN FOODS ASSOCIATION)

กาญจนา เกตุกรุด 4136230 ENAT/M

วท.ม.(เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สุขุม ภูทอง, วท.ม., สยาม อรุณศรีมรกต, วท.ม., คงเดช สิทธิมาตย์, ก.อ.ค.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าคือสมาชิกของสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทยจำนวน 104 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรม SPSS10.0 for Window สถิติที่ใช้วิเคราะห์ผลประกอบด้วย สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่างได้แก่ χ^2 - test , ANOVA, LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ และ Stepwise Multiple Regression เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยอิสระ 1 ปัจจัย ที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ประกอบด้วย ระดับการศึกษา ประสบการณ์การเข้าฝึกอบรม จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม รูปแบบการประกอบการ มูลค่าการส่งออก และการได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ ในขณะที่ผลการวิเคราะห์ปัจจัยอิสระหลายปัจจัย ที่มีผลต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 จำนวน 18 ปัจจัย พบว่ามีเพียง 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คือ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม (X_4) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวปรากฏความสัมพันธ์ในระดับร้อยละ 19.4 ($R^2 = 0.194$)

โดยสรุปจะเห็นได้ว่าการเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะว่าภาครัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สมอ. กระทรวงอุตสาหกรรม ตลอดจนหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการจัดทำระบบควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และขยายผลในจุดนี้ให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญตลอดจนประโยชน์ที่แท้จริงของระบบ ISO 9000 : 2000

คำสำคัญ : การยอมรับ/ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000/ อุตสาหกรรมอาหาร/ อาหารแช่เยือกแข็ง

103 หน้า ISBN : 974-04-3574-2

FACTORS INFLUENCING THE IMPLEMENTATION OF THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9000 : 2000 : A CASE STUDY OF THE THAI FROZEN FOODS ASSOCIATION.

KARNJANA GATEGRUT 4136230 ENAT/M

M.Sc. (APPROPRIATE TECHNOLOGY FOR RESOURCES AND ENVIRONMENTAL DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORS : SUKHUM POOTONG, M.Sc., SIAM ARUNSRIMORAKOT, M.Sc., KONGDECH SITHIMART, D.Tech.Ed.

ABSTRACT

The purpose of this research was to investigate the factors in the frozen food industry affecting the implementation of the quality management system ISO 9000 : 2000. The collaboration of 104 cases from the Thai Frozen Food Association were used as a case study. All data were collected through a questionnaire. Data analysis was performed by SPSS10.0 for windows. Statistics analyzed consisted of standard statistics: percentage, mean average, standard deviation. In addition, the differential analyses were χ^2 -test, ANOVA and LSD to determine the differential average between values, and Stepwise Multiple Regression used to determine the relationship of factors.

The results showed that with regard to a single factor test, the factors related to acceptance of the quality management system ISO 9000: 2000 were educational level, training experience, numbers in training, type of manufacture, export value and other implemented quality management systems, respectively. Regarding multiple factor tests, only one out of 18 independent factors showed a significant association with the implementation of ISO 9000 : 2000. It was the number of training an in courses ISO course with an association level of 19.4 % ($R^2 = 0.194$)

In conclusion, the study found that training is the significant factor associated with the implementation of ISO 9000 : 2000. Therefore, both related government and private organizations including the Thai Industrial Standard Institute, Ministry of Industry and auditing system agencies should extend training courses, particularly, the importance and the actual benefit of receiving ISO 9000 : 2000 for all these industrial entrepreneurs.

KEY WORDS : ACCEPTANCE / QUALITY MANAGEMENT SYSTEM /
ISO 9000 : 2000 / FOOD INDUSTRIAL / FROZEN FOODS

103 P. ISBN 974-04-3574-2

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตในการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์	5
1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ระบบมาตรฐาน ISO 9000	7
2.1.1 ความเป็นมาของระบบมาตรฐาน ISO 9000	7
2.1.2 ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบ ISO 9000	8
2.1.3 หลักสำคัญของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000	9
2.1.4 สารสำคัญของ ISO 9000	10
2.1.5 การปฏิบัติขององค์กรเมื่อมีการปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000	13
2.1.6 ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000	14
2.1.7 ลำดับขั้นการดำเนินการระบบคุณภาพ ISO-9000	18
2.1.8 การรักษาระบบและปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000	19
2.1.9 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9000	20
2.2 การนำเข้า และมาตรฐานสินค้า	21

สารบัญ (ต่อ)

2.2.1	การนำเข้า และการตรวจสอบมาตรฐานสินค้าในสหภาพยุโรป	21
2.2.2	การนำเข้า และมาตรฐานสินค้าในประเทศเยอรมันนี	23
2.3	ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารแช่เยือกแข็ง และระบบคุณภาพ	24
2.3.1	รูปแบบของอาหารทะเลแช่แข็ง	25
2.3.2	ขั้นตอนการจัดระบบคุณภาพของอุตสาหกรรมอาหาร	26
2.3.3	ประโยชน์ของการจัดการผลิตอาหารตาม ISO 9000	27
2.4	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ	27
2.4.1	ความหมายของการยอมรับ (Adoption)	27
2.4.2	คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ	32
2.5	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1	ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	38
3.1.1	กลุ่มประชากร	38
3.1.2	การสุ่มตัวอย่าง	38
3.2	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	40
3.3	การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	41
3.4	การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.5	ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	42
3.6	การวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4	ผลการศึกษา	
4.1	ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการและสถานประกอบการ	44
4.1.1	ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ	44
4.1.2	ประสบการณ์และความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	46
4.1.3	ลักษณะโดยทั่วไปของสถานประกอบการ	47

สารบัญ (ต่อ)

4.2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	50
4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	50
4.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	51
4.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม ด้าน ISO 9000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	53
4.2.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	54
4.2.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรับรองมาตรฐาน อื่นๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	55
4.2.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการร่วมทุนกับต่างประเทศ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	56
4.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันภายในประเทศ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	57
4.2.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันระหว่างประเทศ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	58
4.2.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากรัฐและเอกชน กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	59
4.2.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตรวจสอบ จากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	60
4.2.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการระบบ มาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของคู่ค้ากับการยอมรับการเข้าสู่ระบบ มาตรฐาน ISO 9000 : 2000	61
4.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการเข้าสู่ระบบ มาตรฐาน ISO 9000 : 2000	62

สารบัญ (ต่อ)

4.3.1 อายุของผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	62
4.3.2 ระยะเวลาในการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	63
4.3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับการศึกษาอบรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	63
4.3.4 มูลค่าการส่งออกกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	64
4.3.5 มูลค่าจำหน่ายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	65
4.3.6 เงินทุนจดทะเบียนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	66
4.3.7 จำนวนพนักงานกับการยอมรับ การเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	67
4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับยอมรับ การเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	71
5.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ	71
5.1.2 ลักษณะโดยทั่วไปของสถานประกอบการ	71
5.1.3 ลักษณะของปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการยอมรับการเข้าสู่ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	72
5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	72
5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ หลายตัวกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	73
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	

สารบัญ (ต่อ)

5.2.1 ผลการศึกษา	73
5.3 ข้อเสนอแนะ	76
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	76
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	77
บรรณานุกรม	78
ภาคผนวก ก จดหมายขอความร่วมมือจากสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย	82
ภาคผนวก ข แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	84
ประวัติผู้วิจัย	95
Executive Summary	96

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
ตารางที่ 1	39
ตารางที่ 2	40
ตารางที่ 3	45
ตารางที่ 4	45
ตารางที่ 5	46
ตารางที่ 6	46
ตารางที่ 7	47
ตารางที่ 8	48
ตารางที่ 9	48
ตารางที่ 10	49
ตารางที่ 11	49
ตารางที่ 12	50
ตารางที่ 13	51
ตารางที่ 14	52
ตารางที่ 15	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	54
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรับรองมาตรฐาน อื่นๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	55
ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการร่วมทุนกับต่างประเทศ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	56
ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันภายใน ในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	57
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขัน ระหว่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	58
ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากรัฐและเอกชน กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	59
ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	60
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของลูกค้ากับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	61
ตารางที่ 24 อายุผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	62
ตารางที่ 25 ระยะเวลาในการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบ มาตรฐาน ISO 9000 : 2000	63
ตารางที่ 26 จำนวนครั้งในการรับการฝึกอบรมด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	64
ตารางที่ 27 มูลค่าการส่งออกกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าจำหน่ายในประเทศ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	66
ตารางที่ 29 เงินทุนจดทะเบียนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	67
ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงาน กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	68
ตารางที่ 31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 18 ตัวแปร กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยวิธีวิเคราะห์ ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)	69

บทที่ 1

บทนำ

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมอาหารเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญยิ่งต่อเศรษฐกิจไทย เพราะนอกจากจะใช้วัตถุดิบหลักจากภาคเกษตร และประมง ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในประเทศสูง และเป็นแหล่งสร้างรายได้ที่สำคัญแก่ประเทศ ยังเป็นอุตสาหกรรมส่งออกที่ไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกได้ดี อีกทั้งนำเงินตราต่างประเทศเข้ามาอย่างต่อเนื่องทุกปี อัตราการเติบโตและมูลค่าของการส่งออกของอุตสาหกรรมอาหารจะมีอัตราสูง แต่ในขณะเดียวกันอัตราการแข่งขันกับคู่แข่งและต่างประเทศก็มีมากเช่นกัน (เฟื่องนก ปานหงษ์, 2543) ปัญหาสำคัญหลายประการที่จะต้องเร่งแก้ไข และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันให้สูงขึ้น ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารควรมีการจัดการด้านคุณภาพที่ดีเพื่อความปลอดภัยของผู้บริโภคและเพื่อการแข่งขันในตลาดโลก มาตรการสำคัญที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตอาหารสามารถสร้างความมั่นใจในเรื่องของความปลอดภัยอาหารและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลในปัจจุบันก็คือ ระบบ HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point) ระบบดังกล่าวเป็นการวิเคราะห์อันตราย ที่อาจมีผลต่อสุขอนามัยของผู้บริโภค ในทุกขั้นตอนของกระบวนการ และวางมาตรการในการป้องกัน เฝ้าระวังและตรวจติดตามแก้ไข เพื่อให้อาหารที่ผลิตนั้นมีความปลอดภัย และไม่มีอันตรายต่อสุขภาพอนามัยของผู้บริโภคถือว่าระบบ HACCP เป็นระบบคุณภาพความปลอดภัยของอาหารซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000

ระบบมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 ได้แทรกซึมเข้าไปอยู่ในทุกวงการ เริ่มตั้งแต่วงการอุตสาหกรรมการผลิต ที่ต้องส่งออก เข้าสู่อุตสาหกรรมการผลิตในประเทศ แล้วค่อยๆ แผ่ขยายผลไปสู่วงการอื่น เช่น ธุรกิจบริการ หรือแม้แต่วงการการศึกษา การแพทย์ การธนาคารและ

อื่นๆ ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่ถูกกล่าวขวัญถึงในฐานะที่เป็นกำแพงกีดกันทางการค้าแบบหนึ่ง จากตลาดร่วมยุโรป (European Union, EU) ซึ่งประกาศว่าสินค้าที่จะส่งเข้าไปขายในตลาด EU นี้ได้ต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เสียก่อน ระบบ ISO 9000 ไม่ได้เป็นเพียงมาตรฐานของ EU เท่านั้น แต่นับเป็นมาตรฐานของโลก เพราะ ISO 9000 ได้รับการประกาศให้เป็นมาตรฐานสากลโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization, ISO) ซึ่งเป็นองค์การที่มีสมาชิกจากประเทศต่างๆ ทั่วโลกกว่า 160 ประเทศ (ลดาวัลย์ กระแสร์ชล)

การจัดการระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เป็นการจักระบบการบริหารคุณภาพที่ได้รับความนิยมเชื่อถือ และแพร่หลายอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากมีระบบในการตรวจสอบและให้การรับรองชัดเจนเป็นที่เชื่อถือในระดับสากลขณะเดียวกันองค์กรที่นำระบบดังกล่าวมาใช้ สามารถมั่นใจได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการที่ถูกต้องช่วยลดความสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารสามารถจะกระทำได้โดยไม่มีปัญหาอุปสรรคใดๆ และยังเป็นการเพิ่มความมั่นใจแก่ผู้บริโภค และลูกค้าทั้งในด้านคุณภาพที่เป็นไปตามข้อตกลง และความปลอดภัยจากสิ่งแปลกปลอม หรือพิษภัยจากการบริโภคอาหารที่เกิดการปนเปื้อน

จะเห็นว่าไม่ว่าธุรกิจหรืออุตสาหกรรมใดก็ตามมีอัตราการแข่งขันที่สูง ดังนั้นผู้ประกอบการจึงพยายามที่จะพัฒนาศักยภาพในทุกๆ ด้านเพื่อให้ผลิตภัณฑ์สามารถจำหน่ายและมีคุณภาพทัดเทียมพร้อมกับเป็นที่ยอมรับและสามารถส่งออกสู่ตลาดโลกได้ แต่ปัจจัยที่มีผลสำคัญในการแข่งขัน หรือเปรียบเสมือนกำแพงทางการค้าก็คือระบบมาตรฐานซึ่งหน่วยธุรกิจหลาย ประเภทได้หันมาให้ความสนใจกับระบบมาตรฐานทั้งนี้ระบบมาตรฐานที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันนั้นจะมีการปรับและเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องและเหมาะสมทุกๆ 5 ปี และในการปรับระบบมาตรฐานครั้งล่าสุดซึ่งปรับจากระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 1994 มาสู่ ระบบ ISO 9000 : 2000 ซึ่งในการปรับระบบมาตรฐานครั้งนี้ถือเป็นการเข้าใกล้ TQM (Total Quality Management) ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าเมื่อเราทราบถึงปัจจัยในการเข้าสู่ระบบมาตรฐานของอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง จะเป็นการเตรียม

ความพร้อมเพื่อให้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับบุคลากรตลอดจนการวางแผนในการปฏิบัติงานขององค์กร และโรงงานอุตสาหกรรมสำหรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐานในอนาคต

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงสถานภาพของโรงงานในการจัดทำ และเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดทำ และการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของโรงงานอุตสาหกรรมอาหาร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 ความรู้และประสบการณ์จากการเข้ารับการฝึกอบรมมีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

1.3.2 ระยะเวลาในการประกอบการและขนาดของโรงงานมีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

1.3.3 รูปแบบการผลิตมีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน

1.3.4 อัตราการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมเดียวกันมีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 ขอบเขตในการวิจัย

1.5.1 เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผ่านแบบสอบถามผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง

1.5.2 กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมที่เป็นสมาชิกของสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 204 โรงงาน

1.6 นิยามศัพท์

อาหารแช่เยือกแข็ง ตามคำจำกัดความของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้ให้ความหมายของอาหารแช่เยือกแข็งไว้ว่า “อาหารแช่เยือกแข็ง หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการนำวัตถุดิบที่ผ่านกรรมวิธีการคัดเลือก และการเตรียมวัตถุดิบตามวิธีการที่เหมาะสม แล้วนำไปทำแช่เยือกแข็งอย่างรวดเร็ว และเก็บรักษาไว้ที่อุณหภูมิไม่สูงกว่า -18 องศาเซลเซียส โดยให้มีการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิน้อยที่สุดจนถึงเวลาจำหน่าย” ดังนั้นอาหารแช่เยือกแข็งก็คือการเก็บรักษาอาหารในสภาพแช่แข็ง เป็นการเก็บรักษาที่ระดับอุณหภูมิซึ่งอาหารสามารถอยู่ในสภาพของการแช่แข็งซึ่งตามปกติแล้วระดับอุณหภูมิที่สามารถเก็บรักษาอาหารในสภาพแช่แข็งได้คือ -18 องศาเซลเซียส (0 องศาฟาเรนไฮต์) หรือต่ำกว่า โดยวิธีการนี้สามารถรักษาอาหารไว้ได้นานหลายเดือนหรืออาจเป็นปี และเป็นวิธีการถนอมอาหารวิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากอาหารที่ผ่านการแช่แข็งอย่างมีประสิทธิภาพจะไม่เกิดผลกระทบต่อ ขนาด รูปร่าง สี กลิ่นและคุณภาพของอาหารโดยการทำอาหารแช่เยือกแข็งมีรูปแบบการทำ 2 แบบคือ (สิทธิชัย, 2539)

รูปแบบการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งเพื่อการส่งออกมีวิธีการผลิตที่สำคัญ 2 แบบคือ

1. การผลิตแบบ **Block Frozen** เป็นวิธีการผลิตแบบแช่แข็งรวมกันหลายชิ้นในกล่องเดียวกันเป็นก้อน โดยจะเรียงใส่ถาดที่ทำด้วยเหล็กปลอดสนิม ซึ่งมีขนาดบรรจุต่างๆ กันขึ้นอยู่กับ

ความต้องการของผู้ซื้อ เช่น 1 กิโลกรัมหรือ 2 กิโลกรัม จากนั้นนำเข้าห้องแช่แข็งให้มีอุณหภูมิที่จุดกลาง -18 องศาเซลเซียส แล้วจึงนำมาเคาะออกจากถาด นำไปแช่ในน้ำเย็นจัดหรือวางแล้วจึงพ่นด้วยน้ำเย็นจัดเพื่อเคลือบจากนั้นสวมถุงพลาสติกและบรรจุใส่กล่องกระดาษอบเทียน สินค้าที่นิยมผลิตในลักษณะนี้คือ กุ้งสดแช่เย็นแช่แข็ง

2. การผลิตแบบ Individual Quick Frozen (I.Q.F.) เป็นวิธีการผลิตแบบแช่แข็งเป็นตัวๆ หรือชิ้นเดียว สินค้าที่คัดแล้วจะถูกเรียงลงบนสายพานเพื่อส่งเข้าเครื่องแช่เยือกแข็ง I.Q.F. ที่อุณหภูมิ -50 องศาเซลเซียส แล้วบรรจุลงถุงพลาสติกที่พิมพ์รูปภาพมีสีสันต่างๆ ตามความต้องการของตลาด จากนั้นจึงบรรจุใส่กล่องกระดาษอบเทียนสินค้าที่นิยมผลิตในลักษณะนี้คือ ปลาสดแช่เย็นแช่แข็งและปลาหมึกสด (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2543)

สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย คือกลุ่มของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง โดยมีสมาชิกในสมาคมจำนวน 204 โรงงาน (ข้อมูลจาก สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย)

1.7 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการจัดทำและปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง

1.7.2 เพื่อเป็นแนวทาง หรือกระบวนการที่เหมาะสมในการเตรียมความพร้อมสำหรับโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็งในการจัดทำระบบมาตรฐานเพื่อให้ทัดเทียมกับสากล

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็งในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้คือ

- 2.1 ระบบมาตรฐาน ISO 9000
- 2.2 การนำเข้าและมาตรฐานสินค้า
- 2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารแช่เยือกแข็ง และระบบคุณภาพ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ระบบมาตรฐาน ISO 9000

2.1.1 ความเป็นมาของระบบมาตรฐาน ISO 9000

ISO เป็นองค์กรระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐานมีชื่อเต็มว่า "International Standardization Organization" ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมือง Geneva ประเทศ Switzerland มีสำนักงาน มาตรฐานของประเทศต่างๆ เป็นสมาชิก องค์กร ISO ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาความเป็นมาตรฐานและกิจกรรมต่างๆ ที่นำไปสู่ความเป็นมาตรฐานเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกในเรื่องของการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการต่างๆ ตลอดจนให้ความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และเทคโนโลยีอื่นๆ (ชงชัย , 2540)

ISO เป็นคำในภาษากรีกแปลว่า เท่าเทียมกัน(Equal) องค์กร ISO ก่อตั้งเมื่อ ปี ค.ศ. 1946 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความ

ร่วมมือระหว่างประเทศและจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้มีความเป็นเอกภาพ ความเป็นมาตรฐานคือ การสร้างความเท่าเทียมกันของกระบวนการปฏิบัติงานในองค์กร ให้เกิดความสม่ำเสมอของเส้นคงวา ISO 9000 จึงเป็นมาตรฐานสากลระดับโลก (กฤษฎี, 2542)

2.1.2 ลักษณะสำคัญของมาตรฐานระบบ ISO 9000

- 1). เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการยึดหลักการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงาน และหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่จะทำให้อินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรก และตลอดไป
- 2). เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจการทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรมธุรกิจด้านการบริการ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่
- 3). เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
- 4). เป็นระบบบริหารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับทุกแผนงาน และทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
- 5). เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้น
- 6). เป็นการบริหาร ที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มี การปฏิบัติอยู่แล้วมาจัดทำเป็นหมวดหมู่อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปใช้งานได้สะดวก และเกิดประสิทธิผล
- 7). เป็นระบบมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา
- 8). เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยฝ่ายที่ 3 (Third Party Audit) เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำ (Surveillance Audit) ทุกๆ 6 เดือน ถ้าครบ 3 ปี แล้วจะต้องตรวจประเมินใหม่ เหมือนกับการขอรับรองครั้งแรก
- 9). เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้ายอมรับกันทั่วโลก และเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT (GATT : General Agreement on Tariffs and Trade)

- 10). เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
- 11). เป็นการรับรองในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น

2.1.3 หลักสำคัญของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

- 1). ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรโดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูง (Top Management) จะต้องเข้าใจบทบาท และหน้าที่ของตนเองในการกำหนดนโยบายคุณภาพกำหนดโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนงบประมาณ
- 2). ระบบคุณภาพ ISO 9000 เน้นในการจัดทำระบบเอกสารคุณภาพ เพราะถือว่าการเอกสารมีไว้เพื่อเป็นข้อตกลงให้ทุกคนที่อยู่ในระบบมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานจะต้องมีการจัดเก็บ การติดตามการวิเคราะห์รายงานการจัดทำเอกสารจะทำให้การปรับปรุงระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีระบบ
- 3). ISO 9000 เน้นที่การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบ (Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบภายในองค์กรเพื่อติดตามผลการดำเนินงานให้แน่ใจระบบคุณภาพที่วางไว้ ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องตามเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามไปแก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ข้อดีของระบบ ISO 9000

ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้นั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน , องค์กร, รวมถึงลูกค้า หรือผู้บริโภคดังนี้

1. ข้อดีต่อบุคลากร
 - 1.1 ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
 - 1.3 การปฏิบัติงานมีระบบ มีขอบเขตที่ชัดเจนและลดความขัดแย้งภายใน
 - 1.4 พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

2. ข้อดีต่อองค์กร

2.1 พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงานการผลิต ตลอดจนการให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.2 ผลผลิตกันชนเป็นที่น่าเชื่อถือ และ ได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศ และ ต่างประเทศ

2.3 ขจัดปัญหาข้อโต้แย้ง และการกีดกันทางการค้า

2.4 ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารคุณภาพ ใดมาตรฐานระดับสากล

2.5 ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลจากการทำงานที่มีระบบ มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ข้อดีต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค

3.1 ช่วยให้ความมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ

3.2 มีความสะดวก ลดเวลาและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ ของ ผลิตภัณฑ์(อาจจะเปลี่ยนรูปแบบการตรวจสอบจากเข้มงวดเป็นแบบผ่อนคลาย)

3.3 ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งาน เพราะผู้ให้ การรับรองจะเป็นผู้ตรวจประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับรองระบบคุณภาพ อย่างสม่ำเสมอ

2.1 4 สาระสำคัญของ ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วโลก เนื้อหา สาระภายใน จะกล่าวถึง ข้อกำหนดต่างๆ ที่จำเป็นต้อง มีในระบบการจัดการ ด้านคุณภาพ โดยระบุ ถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงกับความ ต้องการ ของลูกค้า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 แบ่งออกเป็น 5 เรื่องคือ

1). ISO 9000 การบริหารงานคุณภาพ และการประกันคุณภาพ แนวทางในการเลือก และการใช้งาน สำหรับใช้เป็นแนวทางในการเลือก และการใช้แบบ (Model) สำหรับการประกัน

คุณภาพที่เหมาะสมซึ่งจะเป็นแม่บทในการเลือกมาตรฐาน หัวข้ออื่นๆ (ISO 9000, 9002, 9003) ในการนำไปใช้ให้ตรงตามวัตถุประสงค์

2). ISO 9001 ระบบคุณภาพรูปแบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ/ การพัฒนา, การติดตั้ง และการบริการสำหรับใช้เพื่อแสดงขีดความสามารถในการรักษา และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพสินค้าว่าขั้นตอนทั้งหลายระหว่างการออกแบบ/ การพัฒนา, การติดตั้ง และการบริการจะเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกันได้

3). ISO 9002 ระบบคุณภาพรูปแบบการประกันคุณภาพในการผลิต และการติดตั้ง โดยมาตรฐานนี้ใช้เพื่อทดสอบขีดความสามารถของผู้ผลิตในการรักษา และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพผลิตภัณฑ์ ตามที่ต้องการในขั้นตอน การผลิตและการติดตั้งเท่านั้น

4). ISO 9003 ระบบคุณภาพรูปแบบการประกันคุณภาพในการตรวจสอบขั้นสุดท้าย และการทดสอบโดยมาตรฐานนี้ใช้เพียงแสดงขีดความสามารถของผู้ผลิตในการรักษา และดำรงไว้ซึ่งคุณภาพผลิตภัณฑ์โดยการตรวจสอบแต่เพียงอย่างเดียว

5). ISO 9004 มาตรฐานสำหรับการบริหารงานคุณภาพ และหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพแนวทางการใช้สำหรับใช้เป็นแนวทางพื้นฐาน ในการพัฒนาระบบการบริหารด้านคุณภาพ และการนำไปใช้เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ในนโยบายคุณภาพซึ่งจะเน้นที่ความพอใจของผู้บริโภคการสร้างควมรับผิดชอบตามที่และความสำคัญของการประเมิน

เกริกไกร จีระแพทย์(2539) กล่าวว่าสถานการณ์เศรษฐกิจการค้าของโลกมีแนวโน้มเปลี่ยนแปลงไปมากโดยทิศทางเศรษฐกิจมุ่งไปสู่แนวการค้าเสรีประกอบกับการรวมกลุ่มเศรษฐกิจการค้ามีการขยายตัวออกไปทั้งในแนวนอน และ แนวตั้ง ในขณะที่เศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นระบบเศรษฐกิจแบบเปิดจึงได้เข้าไปผูกโยงกับเศรษฐกิจ และการค้าของโลกในระดับที่ค่อนข้างสูง เพื่อแสวงหาผลประโยชน์จากกลุ่มต่างๆ ทำให้การแข่งขันการค้าระหว่างประเทศเข้มข้นมากขึ้น โดยระบบการผลิตต้องคำนึงถึงต้นทุนการจัดการสิ่งแวดล้อมให้แก่สังคมทำให้สินค้ามีราคาถูกลง มีความได้เปรียบในตลาดการค้า ประเทศที่พัฒนาแล้วจึงมีความพยายามบังคับให้ประเทศที่พัฒนาน้อยกว่ามาใช้มาตรฐานสิ่งแวดล้อมของตน หรืออย่างน้อยก็มาตรฐานระดับสากล

ชูชาติ วิรเศรษฐ์ (2542) กล่าวว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่ใช้เอกสารเป็นหลักฐานสำคัญที่จะแสดงให้เห็นทุกๆ คน ตั้งแต่ตัวผู้บริหารองค์กร ลูกค้า หรือแม้แต่บุคคลที่สามที่เกี่ยวข้อง เช่น ตัวแทนลูกค้าหรือผู้ให้การรับรองระบบ ได้ทราบว่าองค์กรมีการบริหารคุณภาพอย่างเป็นระบบในรูปแบบของการประกันคุณภาพ ที่มุ่งมั่นต่อการทำให้ข้อกำหนดของลูกค้าได้บรรลุผลเป็นรูปธรรม กล่าวคือ

- 1). มีนโยบายวัตถุประสงค์เป้าหมายทางด้านคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งแสดงว่ามีความมุ่งมั่นต่อคุณภาพ และมุ่งมั่นต่อการทำให้ข้อกำหนดของลูกค้าได้บรรลุผล เป็นรูปธรรม
- 2). มีแผนคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยแสดงถึงแนวทางการดำเนินงาน ที่จะทำให้เกิดคุณภาพหรือทำให้ข้อกำหนดของลูกค้าได้บรรลุผลเป็นรูปธรรม
- 3). มีบทบาทวิถีทางการบริหารคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร ตั้งแต่คู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดวิธีการปฏิบัติงานซึ่งแสดงกลไกการบริหาร และการดำเนินงานที่จะสร้างความมั่นใจได้ว่าข้อกำหนดทางด้านคุณภาพที่ตกลงไว้กับลูกค้าจะบรรลุผลเป็นรูปธรรม
- 4). มีบันทึกคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งแสดงผลของการปฏิบัติตามบทบัญญัติหรือตามแผนคุณภาพ หรือตามข้อกำหนด หรือตามนโยบายคุณภาพฯลฯ ที่กำหนดไว้

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2543) กล่าวถึงระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ดังนี้ 1).เป็นอนุกรมมาตรฐานเพื่อการจัดระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management System) 2).สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งองค์กรผลิตสินค้าและบริการ 3).สามารถประยุกต์ใช้ทั้งองค์กรขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ และองค์กรข้ามชาติ 4).กำหนดหลักการพื้นฐานเพื่อการจัดการระบบคุณภาพ 5).ระเบียบวิธีการและเงื่อนไขเพื่อประกันว่าสินค้าและบริการจะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

เมธา ชุณหศิริ (2543) ISO 9000 เป็นระบบการจัดการคุณภาพ ที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดกว่า 120 ประเทศทั่วโลกซึ่ง ISO เป็นระบบการบริหาร ไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์สิ่งที ISO 9000กำหนดซึ่งเป็นปัจจัยให้ระบบพัฒนาตัวเองได้อย่างต่อเนื่องระเบียบวัตถุประสงค์แผนงาน คือ การบริหารงานคุณภาพโดยรวมทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมใน TQM สาเหตุที่ต้องทำระบบคุณภาพก็เนื่องจากในตลาดมีการแข่งขันสูง เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปตรวจด้วยสายตา ตรวจด้วย

เครื่องมือ การตรวจสอบจะเป็นการวัดลักษณะการผลิต การบริการ ว่าจะตรงกับสิ่งที่เรากำหนดหรือไม่ แต่การตรวจสอบจะเปรียบเสมือนการตามแก้ไขในสิ่งที่ได้ทำลงไปแล้ว ไม่ใช่การป้องกัน เพราะถึงแม้ว่าจะตรวจสอบพบสิ่งที่ไม่มีความดีนั้นก็หมายถึงได้มีการผลิตสินค้าออกมาแล้ว และต้องนำสินค้านั้นไปทิ้งทำให้สิ้นเปลืองวัตถุดิบ และต้นทุนโดยใช่เหตุ การที่ต้องมีระบบคุณภาพ เพราะต้องการทราบว่าใครทำอะไร ที่ไหน อย่างไร ได้อย่างชัดเจน การจัดทำระบบคุณภาพจะต้องเขียนแผนงานให้ชัดเจนว่าจะดำเนินการไปทางไหนอย่างไร และเป็นการคำนึงถึงลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง ทำให้ผู้ซื้อในต่างประเทศมีความมั่นใจ เพราะเมื่อผู้ซื้อทราบว่าระบบ ISO ดี เมื่อจะซื้อของก็จะเรียกร้องให้ผู้ขายทำระบบ ISO เพื่อที่เขาจะได้ซื้อสินค้าที่ดีมาเป็นเครื่องอุปโภค บริโภคได้ สินค้าที่ได้ ISO แล้วนั้น แนวโน้มของสินค้าจะออกมาในลักษณะเดียวกัน หรือคล้ายๆ กันซึ่งเครื่องหมาย ISO นอกจากจะเป็นการสร้างความมั่นใจแล้วยังเป็นเครื่องมือทางการตลาดอีกด้วย

2.1.5 การปฏิบัติขององค์กรเมื่อมีการปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000

ISO ต้องการให้มีการทบทวน และปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานต่างๆ ขององค์กรให้มีความทันสมัย และเหมาะสมตามกาลเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ก็เป็นมาตรฐานหนึ่งที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลง แลทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรจะต้องปฏิบัติดังนี้

1). กรณีที่ได้รับรองระบบคุณภาพ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 แล้ว

1.1 องค์กรจะได้รับรายละเอียดการแก้ไข ข้อกำหนดต่าง ๆ จากหน่วยงานที่ออกไปรับรอง ISO 9000

1.2 องค์กรมีระยะเวลา 12 เดือนซึ่ง ช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อในการเปลี่ยนแปลงระบบคุณภาพให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในฉบับแก้ไขใหม่ กรณีที่องค์กรเปลี่ยนแปลงแก้ไขระบบไม่ทัน และอยู่ในช่วงตรวจติดตามคุณภาพองค์กรก็จะได้รับข้อเสนอแนะจากผู้ทำการตรวจติดตามหรือผู้ประเมิน (Auditor) โดยข้อบกพร่องลักษณะนี้เป็นข้อบกพร่อง เล็กน้อย (Minor Nonconformity) แต่ถ้าระยะเวลาเกิน 12 เดือนไปแล้วจุดที่ไม่ได้แก้ไขก็จะกลายเป็นข้อบกพร่องสำคัญ (Major Nonconformity) ทันที และจะต้องปฏิบัติการแก้ไขตามระบบขององค์กร

- 2). กรณีที่องค์กรอยู่ระหว่างการเตรียมเพื่อยื่นขอการขึ้นทะเบียนช่วงเวลาจากวันประกาศตีพิมพ์ไปอีก 3 เดือน

2.1.6 ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 องค์กร ISO ได้จัดทำเป็นภาษาอังกฤษไว้และทางราชการไทยก็ได้ประกาศให้ใช้มาตรฐาน สมอ. ISO 9000 ที่มีเนื้อความของข้อกำหนดเป็นภาษาอังกฤษเหมือนขององค์กร ISO ทุกประการ (ชชาติ, 2542) ระบบคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 มีหัวข้อ หรือองค์ประกอบสำคัญ 20 ข้อ โดยเขียนไว้ในส่วนที่ 4 ของระบบมาตรฐาน ISO 9001, 9002 และ 9003 การระบุถึงข้อกำหนดของ ISO 9000 จึงมักนิยมเริ่มต้นด้วยข้อ 4 แล้วตามด้วยหัวข้อของข้อกำหนด และข้อกำหนดแต่ละข้อของระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นข้อกำหนดที่ต้องการประกันความพึงพอใจให้กับลูกค้า ในการได้รับสินค้า และบริการที่มีคุณภาพ ซึ่งธุรกิจทุกชนิดทุกขนาดสามารถนำข้อกำหนดดังกล่าวไปปรับใช้ในองค์กรของตนเองได้

คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ได้กล่าวถึงสาระสำคัญของ ระบบคุณภาพ ISO 9000 ฉบับ ปี ค.ศ. 1994 โดยมีหัวข้อของข้อกำหนด 20 ข้อดังนี้

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility.)
2. ระบบคุณภาพ (Quality system.)
3. การทบทวนข้อตกลง (Contract review.)
4. การควบคุมการออกแบบ (Design control.) [ใช้เฉพาะกับ ISO-9001 เท่านั้น]
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and data control.)
6. การจัดซื้อ (Purchasing.)
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า (Control of customer-supplied product.)

8. การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product identification and traceability.)
9. การควบคุมกระบวนการ (Process control.)
10. การตรวจและการทดสอบ (Inspection and testing.)
11. การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Control of Inspection, Measuring and Test equipment.)
12. สถานะการตรวจ และทดสอบ (Inspection and test status.)
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming product.)
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and preventive action.)
15. การขนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ (Handling, storage, packaging, preservation and delivery.)
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of quality records.)
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal quality audits.)
18. การฝึกอบรม (Training.)
19. การบริการ (Servicing.)
20. กลวิธีทางสถิติ (Statistical techniques.)

เนื้อหาของข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 20 ข้อระบุถึงแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของทุกขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการผลิต การติดตั้ง และการบริการ โดยมีการนำมาปฏิบัติแตกต่างกันไปตามระบบคุณภาพที่องค์กรนำมาปรับใช้ตามความเหมาะสม ในเดือนพฤศจิกายน 2543 คณะกรรมการด้านเทคนิคขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO TC 176) เป็นผู้ดำเนินการกำหนดและยกร่างมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับใหม่ขึ้นมาที่เรียกว่า ISO 9000 : 2000 ดังนั้นการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ก็เป็นอีกกิจกรรมหนึ่งที่ต้องการการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการปรับปรุงจากระบบคุณภาพ ISO 9000 : 1994 มาสู่ ISO 9000 : 2000 สำหรับวัตถุประสงค์ในการปรับปรุง ISO 9000 มาสู่ version 2000 มีหลายประการ ดังนี้ (พิชิต, 2543)

1. เพื่อลดจำนวนของมาตรฐาน
2. เพื่อจัดหมวดหมู่ให้เหมาะสมตามแนวคิดและกระบวนการผลิต
3. เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานอื่น เช่น ISO 14000, TQM, MBNQA และ QS-9000 เป็นต้น

4. เพื่อทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน
5. เพื่อเพิ่มความสำคัญเกี่ยวกับลูกค้า
6. เพื่อเพิ่มความสำคัญของการประเมินผลและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. เพื่อให้เข้าใจง่าย โดยใช้ภาษาที่ง่าย และง่ายต่อการนำมาประยุกต์ใช้

ดังรายละเอียดของระบบคุณภาพทั้งแบบ ISO 9000 : 1994 และ ISO 9000 : 2000 จะพบถึงความแตกต่างอย่างชัดเจนระหว่างมาตรฐานฉบับเก่า และฉบับใหม่ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000: 1994 ส่วนมุ่งเน้นในเรื่องการอาศัยกระบวนการที่เป็นการป้องกันความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด (Preventing Nonconformities) เป็นส่วนใหญ่ หรือกล่าวถึงในรายละเอียดมากกว่าเรื่องอื่นๆ ทั้งหมดจึงมีส่วนทำให้เกิดความเพิกเฉย ต่อความต้องการในเรื่องของการปรับปรุงคุณภาพ อย่างต่อเนื่องขององค์กรหรือสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าโดยตรง ซึ่งต่างจากร่างของมาตรฐานฉบับ ISO 9000 : 2000 ที่มีกล่าวถึงรายละเอียดอย่างครอบคลุมไปทั่วทุกกระบวนการปฏิบัติงานขององค์กร และยังสามารถสอนงเข้ากันได้เป็นอย่างดี กับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ที่เรียกว่า ISO 14000 (Environmental Management Systems)

วีรพงษ์ สามารถสรุปรายละเอียด ISO 9000 : 2000 เป็นประเด็นได้ดังนี้

1). โครงสร้างของ ISO 9000 : 2000 ยึดหลักปฏิบัติตามรูปแบบของกระบวนการ (process model) เป็นหลัก และต้องการนำข้อกำหนดดั้งเดิมจำนวน 20 ข้อ มาบรรจุอยู่ภายใต้ 4 กระบวนการหลักดังนี้

1.1 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility) เช่น นโยบาย การวางแผน ระบบ และการทบทวน เป็นต้น

1.2 การจัดการทรัพยากร (Resource Management) เช่น ทรัพยากรมนุษย์ ข้อมูลข่าวสาร และสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

1.3 การจัดการกระบวนการ (Process Management) เช่น ลูกค้า การออกแบบ การจัดซื้อ และการผลิต เป็นต้น

1.4 การวัด การวิเคราะห์ (Management, Analysis and Improvement) เช่น การตรวจสอบคุณภาพ การควบคุมกระบวนการ การควบคุมการผลิต และการปรับปรุงคุณภาพ เป็นต้น

2). มีการบูรณาการระบบคุณภาพเดิมที่องค์การสามารถยื่นขอรับการรับรองได้ คือ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 นั้นให้เหลือเพียงมาตรฐานประเภทเดียวที่เรียกว่า ISO 9001 : 2000 ระบบการจัดการคุณภาพ-ความต้องการ (ISO 9001 : 2000 Quality Management Systems-requirements) ส่วนอนุกรม ISO 9004 เดิมมีอีก 4 อนุกรมย่อย ก็อาจถูกบูรณาการเข้าไปในอนุกรม ISO 9004 : 2000 เพียงฉบับเดียวเช่นเดียวกัน

3). อนุกรมมาตรฐานหลักของระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000 จะมีเพียง 4 ฉบับซึ่งได้แก่

3.1 ISO 9000 : ระบบคุณภาพ-คำจำกัดความ และคำศัพท์

3.2 ISO 9001 : ระบบคุณภาพ-ข้อกำหนด

3.3 ISO 9004 : ระบบคุณภาพ-แนวทางปฏิบัติ

3.4 ISO 10011 : แนวทางปฏิบัติในเรื่องของการตรวจติดตามคุณภาพ

4). หลักการพื้นฐานของการปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000 จะประกอบด้วยหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

4.1 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (customer focus)

4.2 ความเป็นผู้นำในองค์กร (leadership)

4.3 การมีส่วนร่วมของบุคคล (involvement of people)

4.4 การเน้นที่กระบวนการเป็นหลัก (process approach)

4.5 การบริหารแบบมองอย่างเชิงระบบ(system approach to management)

4.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement)

4.7 การตัดสินใจภายใต้ข้อเท็จจริง(factual approach to decision making)

4.8 ความสัมพันธ์แบบรวมประโยชน์ระหว่าง ผู้ซื้อ และผู้ขาย (mutually beneficial supplier relationships)

2.1.7 ลำดับขั้นการดำเนินการระบบคุณภาพ ISO-9000

1). คณะผู้บริหารสูงสุด (Top management team) ต้องมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กรอย่างแท้จริง (ไม่ใช่ต้องการทำเพียงเพื่อให้ได้ใบรับรองเท่านั้น)

2). คณะผู้บริหารสูงสุด (Top management team) ควรศึกษาจาก VDO Tape เกี่ยวกับ ISO 9000 และ ๕ ส. (ซื้อได้ที่สภาอุตสาหกรรม)

3). คณะผู้บริหารสูงสุด (Top management team) ควรศึกษาจากเอกสาร ISO-8402, ISO-9001 และ ISO-9004 ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร(ซื้อได้ที่สำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรมไทย (สมอ))

4). ผู้บริหารสูงสุด (Top management) ต้องกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรขึ้นตามข้อกำหนด ที่ 4.1.1 ใน ISO-9001

5). คณะผู้บริหารสูงสุด (Top management team) ต้องประชาสัมพันธ์ และรณรงค์ให้ทั่วทั้งองค์กรทราบ เพื่อเตรียมดำเนินการระบบคุณภาพ และเริ่มดำเนินการตามหลัก ๕ ส. ให้ทั่วทั้งองค์กร

6). เริ่มจ้างที่ปรึกษาเพื่อฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ เกี่ยวกับ ISO 9000 และ การเขียนเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9000

7). ดำเนินการจนกว่าจะสำเร็จโดยปรึกษากับที่ปรึกษา แต่พนักงานขององค์กรต้องเป็นผู้คิดและกำหนดการดำเนินการทุกอย่างให้สอดคล้องกับธุรกิจขององค์กรด้วยตนเอง

2.1.8 การรักษาระบบและปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000

เมื่อองค์กร หรือหน่วยงานนั้นๆ ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้วก็ไม่ถือว่าเป็นการสิ้นสุดกิจกรรมแต่เป็นการเริ่มต้นกิจกรรมการดำรงรักษาระบบ และปรับปรุงระบบคุณภาพ ให้สามารถดำรงอยู่ และสอดคล้องกับข้อกำหนด อย่างไรก็ตามความคงอยู่ของระบบคุณภาพขององค์กรจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อกลไกการดำเนินงานซึ่งประกอบกันเป็นระบบนั้นไม่หลุดพ้นออกนอกกรอบมาตรฐานที่กำหนดไว้และยังคงมีการปฏิบัติอยู่อย่างเคร่งครัดสม่ำเสมอด้วยความเข้าใจ และตั้งใจของบุคลากรทุกระดับดังนั้นการรักษาและปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000 ก็คือ (ชูชาติ, 2542)

- 1). การหมั่นระวังรักษาโครงสร้าง และกลไกของระบบคุณภาพที่มีอยู่ขององค์กรด้วยการทบทวนก่อนการอนุมัติให้ใช้ข้อกำหนดใดๆ ทั้งการดำเนินงานใหม่ๆ และการปรับปรุงโดยต้องพึงระวังรักษาระบบให้มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพอยู่เสมอ
- 2). การสร้างความตระหนักรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามกลไกของระบบคุณภาพขององค์กรอย่างเคร่งครัดด้วยการฝึกอบรม และการจูงใจที่มีประสิทธิภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานผู้เข้าใหม่ จะต้องผ่านการฝึกอบรมปฐมนิเทศ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบคุณภาพขององค์กรอย่างชัดเจนให้เทียบเท่าหรือใกล้เคียงกับพนักงานเก่าให้ได้โดยเร็วที่สุด
- 3). การตรวจประเมินระบบคุณภาพโดยการตรวจติดตามคุณภาพภายในและการทบทวนระบบคุณภาพเป็นระยะๆ อย่างสม่ำเสมอและนำผลการตรวจ และการทบทวนจะเป็นเครื่องชี้ถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการแก้ไข หรือป้องกัน หรือปรับปรุงระบบคุณภาพขององค์กรตรงจุดใดบ้าง สิ่งเหล่านี้จะเป็นเครื่องช่วยในการรักษาระบบคุณภาพให้สามารถดำรงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.9 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการผ่านการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน

ISO 9000

จากการที่องค์กรต่างๆ นำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาปรับใช้ในองค์กร เพื่อเป็นกลยุทธิ์ในการที่จะลดต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันแล้วการปรับใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ยังส่งผลให้ผู้ที่อยู่ภายใน และภายนอกองค์กร ได้รับผลประโยชน์ด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ (พิชิต, 2541)

1). ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่จัดทำและผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลประโยชน์ที่ได้มีทั้งทางตรง และทางอ้อมในทางตรงก็คือพนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มากขึ้นเนื่องจากการมีวิธปฏิบัติงานที่เป็นระบบมีการกำหนดอำนาจหน้าที่การตัดสินใจกำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ทุกคนจะรู้บทบาทว่าอำนาจในการตัดสินใจของตนเองมีเท่าใดในเรื่องอะไรซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้ง ในการทำงาน นอกจากนี้ยังได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบสามารถเรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้องและเป็นการเพิ่มพูนทักษะและความรู้ในงาน ผลประโยชน์ทางอ้อม ได้แก่ ผลตอบแทนที่จะได้รับเพิ่มขึ้นเมื่อองค์กรมีความเติบโตก้าวหน้าและมีผลประกอบการที่ดีมีการเพิ่มขึ้นของยอดขายและผลกำไร ซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานในที่สุด

2). ผลประโยชน์ต่อองค์กรระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้องค์กรมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดี ทำให้ความสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้า ที่สำคัญอย่างมากคือ ระบบคุณภาพ ISO 9000 มีข้อกำหนดที่ทำให้ต้องปรับปรุงกระบวนการผลิตการทำงาน การควบคุมคุณภาพ และการจัดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดต้นทุนการผลิตของเสียหรือแก้ไขสินค้าลดเวลาการผลิต ลดเวลาการตั้งเครื่อง ลดความสูญเปล่าในการผลิต ลดปัญหาจากการจัดเก็บสินค้า ลดพื้นที่จัดเก็บสินค้า และอื่นๆ จากผลลัพท์ดังกล่าวข้างต้นย่อมส่งผลให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพต้นทุนต่ำ สร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดมีผลให้เพิ่มยอดขาย และเพิ่มกำไรต่อองค์กร องค์กรจำนวนมากที่มีตัวเลขยืนยันว่าหลังจากจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถช่วยลดต้นทุนการ

ดำเนินงาน ได้รวมทั้งลดความผิดพลาดในการทำงานซึ่งส่งผลให้เกิดการลดต้นทุนและเพิ่มคุณภาพในการทำงาน และสินค้า

3). ผลประโยชน์ต่อลูกค้าระบบคุณภาพ ISO 9000 มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอนจึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์กรที่ผ่านการรับรอง จะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพดี และสม่ำเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าจะได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการ หรือข้อกำหนดที่วางไว้

2.2 การนำเข้า และมาตรฐานสินค้า

2.2.1 การนำเข้า และการตรวจสอบมาตรฐานสินค้าในสหภาพยุโรป

จากรายงานโครงการพัฒนาและยกระดับมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรส่งออก สหภาพยุโรป การเป็นตลาดเดียว (Single Market) ของสหภาพยุโรป ทำให้เกิดการปรับมาตรฐานของประเทศสมาชิกให้มีระบบมาตรฐานการรับรอง และการตรวจให้เป็นที่ยอมรับกันระหว่างประเทศสมาชิก (Recognition of the Equivalence of National Standards) พร้อมทั้งให้มีความสอดคล้องกับด้านมาตรฐานความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมในกลุ่มประเทศสมาชิกด้วย ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้กล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการที่กระทำกันอย่างต่อเนื่องมาโดยตลอด จนกว่าจะได้มาตรฐานที่เป็นเอกภาพของสหภาพยุโรป

สำหรับหน่วยงานภายใต้ European Commission ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานภายในสหภาพยุโรปและที่เกี่ยวกับการนำสินค้าเข้าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อาหาร และเกษตร หน่วยงานหนึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบกฎระเบียบสินค้าประเภทเนื้อสด สินค้ากลุ่มนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบหรือการวิเคราะห์ (Veterinary Phytosanitary Control) ก่อนการวางจำหน่ายในตลาดหรือก่อนการนำเข้าในทางปฏิบัติแล้วการนำเข้าสินค้ากลุ่มนี้ ทางสหภาพยุโรปจะได้กำหนดแนวทางให้มีการทำความตกลงมอบหมายให้หน่วยงานของประเทศผู้ส่งออก เป็นผู้ส่งออก เป็นผู้ทำการตรวจสอบรับรองหรือเห็นชอบแทนสหภาพยุโรปได้

1). กฎระเบียบที่สำคัญเกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้า และการตรวจสอบ

1.1 กฎระเบียบหรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยได้มาและการเก็บรักษาวัตถุดิบที่เหมาะสมทุกสัญลักษณ์ และวัตถุดิบจะต้องไม่นำมาจากพืชหรือ สัตว์ที่เป็นพิษ (Council Directive 92/ 48/ EEC)

1.2 กฎระเบียบหรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการขยายสินค้าวัตถุดิบการปรุงแต่งและการเก็บรักษาสินค้าประเภทแช่แข็ง

1.3 กฎระเบียบ หรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วย การควบคุมความปลอดภัยของอาหาร และการตรวจสอบหรือติดตามทั่วไป (General Monitoring) และการตรวจสอบพิเศษ (Special Checks)

1.4 กฎระเบียบหรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการป้องกันการนำเข้าสิ่งมีชีวิตที่เป็นอันตรายต่อพืชผลิตภัณฑ์ที่นำเข้า และการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคพืชในสหภาพยุโรป (Council Directive 79/ 112/ EEC)

1.5 กฎระเบียบหรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการบรรจุหีบห่อการเก็บรักษา และการขนส่งผลิตภัณฑ์ (Council Directive 92/ 48/ EEC)

1.6 กฎระเบียบ หรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการปิดผนึกสินค้าอาหาร (Council Directive 79/ 112/ EEC)

1.7 กฎระเบียบ หรือคำสั่งคณะกรรมการว่าด้วยการนำเข้า และส่งออกสินค้าที่มีแหล่งกำเนิดมาจากสัตว์ปีก 2539 (EC Directive 90/ 675)

2). ขั้นตอนการตรวจสอบมาตรฐานสินค้า / ผลิตภัณฑ์อาหารที่นำเข้าสหภาพยุโรป

การตรวจสอบสินค้าอาหารนำเข้าสหภาพยุโรปโดยทางปฏิบัติแล้วคณะกรรมการการยุโรปหรือ EC จะไม่มีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินค้า ณ จุดนำเข้า ฉะนั้นการตรวจสอบ ณ จุดนำเข้าของประเทศสมาชิก จะกระทำโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐของประเทศสมาชิคนั้นโดยใช้กฎระเบียบบังคับ ของ สหภาพยุโรป โดยทาง EC จะทำการอนุมัติจุดนำเข้า เช่นท่าเรือของประเทศสมาชิกเป็นจุดที่ทำการตรวจสอบพรมแดน (Border Inspection Ports) ซึ่งแต่ละจุดจะมีเจ้าหน้าที่ตรวจสอบ (Inspector) เจ้าหน้าที่สัตวแพทย์ (Veterinary surgeon) พร้อมทั้งเครื่องมือ และสถานที่ทำการสุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่

ทั้งหมดเป็นเจ้าหน้าที่ของประเทศสมาชิกเท่านั้นกล่าวอีกนัยหนึ่ง EC มอบอำนาจการตรวจสอบสินค้านำเข้าให้กับเจ้าหน้าที่ของรัฐของประเทศสมาชิก แล้วเมื่อสินค้าผ่านการตรวจสอบของจุดพรมแดนแล้วถือว่าได้ผ่านการตรวจสอบของสหภาพยุโรป และสามารถขนย้ายไปจำหน่ายยังประเทศสมาชิกทุกประเทศโดยไม่ต้องผ่านการตรวจสอบอีก นอกจากการสุ่มตัวอย่างจากตลาดขายปลีกเพื่อการตรวจสอบเป็นครั้งคราวโดยเจ้าหน้าที่เทศบาลของประเทศสมาชิก

2.2.2 การนำเข้า และมาตรฐานสินค้าในประเทศเยอรมันนี

1). กฎหมายสำคัญที่เกี่ยวกับขั้นตอนการนำเข้า และการตรวจสอบ กล่าวได้ว่าโครงสร้างและลักษณะของกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการนำเข้าและการตรวจสอบสินค้า/ผลิตภัณฑ์อาหารและเกษตรของประเทศเยอรมันนั้นคล้ายกับกฎหมายของ สหภาพ ยุโรป กล่าวคือมีกฎหมายสำคัญดังนี้

1. กฎหมายว่าด้วยการใช้สารเจือปนในอาหาร
2. กฎหมายวัตถุที่บรรจุอาหาร
3. กฎหมายการปิดฉลากและการบรรจุ
4. กฎหมายเฉพาะสินค้า

2). ขั้นตอนการนำเข้า การนำเข้าสินค้า / ผลิตภัณฑ์อาหารและเกษตรในประเทศเยอรมัน สามารถแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ

1.1). การนำเข้าโดยผู้นำเข้า / บริษัทนำเข้าสินค้า จากประเทศทางตะวันออกหรือเอเชียซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นบริษัทเล็ก และจำหน่ายสินค้านำเข้าให้แก่ร้านขายของชำและอาหารจากตะวันออก (Oriental Food Stores) โดยส่วนใหญ่แล้วบริษัทเหล่านี้จะมีเจ้าของเป็นคนเอเชียและสั่งสินค้า/ ผลิตภัณฑ์อาหารและเกษตรจากประเทศไทย โดยลูกค้าส่วนใหญ่เป็นคนเอเชียสำหรับคนเยอรมันก็เริ่มจากการซื้อสินค้าจากร้านขายของชำและอาหารตะวันออก เพราะราคาถูกกว่าในซูเปอร์มาร์เก็ต และอาหารตะวันออก เริ่มมีความนิยมมากขึ้นในประเทศเยอรมัน อย่างไรก็ตามมี

การตั้งข้อสังเกตจากผู้ประกอบการ โดยเฉพาะบริษัทนำเข้ารายใหญ่ว่า บริษัทนำเข้าและร้านค้าของชำจากตะวันออกยังขาดความรู้หรือบางครั้งอาจไม่สนใจเรื่องกฎหมายและกฎระเบียบของเยอรมัน ข้อสังเกตนี้อาจจะมีมูลความจริงจากการที่มีการปลอมแปลง และแอบอ้างในการปิดฉลากว่าเป็นสินค้าจากประเทศไทยแต่ความจริงมาจากประเทศอื่น

1.2). บริษัทนำเข้ารายใหญ่หรือบริษัทขายส่งรายใหญ่ (Trade House) ส่วนใหญ่แล้วจะเป็นบริษัทนำเข้าสินค้า/ ผลิตภัณฑ์อาหารโดยตรงจากโรงงานผู้ผลิตในประเทศเอเชีย เช่น ประเทศไทย สินค้าที่นำเข้าจะจำหน่ายในตลาดกลุ่มคนยุโรปโดยผ่านทางซูเปอร์มาร์เก็ตในประเทศต่างๆ ใน สหภาพยุโรป บริษัทเหล่านี้จะให้ความสนใจด้านกฎระเบียบ และมาตรฐานสินค้าใน สหภาพยุโรปพร้อมทั้งมาตรฐานเฉพาะในประเทศสมาชิกสหภาพยุโรป เป็นอย่างมาก นอกจากนี้มีความเข้มงวดในคุณภาพสินค้าที่ได้โดยบริษัท และลูกค้าและความตรงต่อเวลาในการส่งมอบสินค้าซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญ ในการค้าผลิตภัณฑ์อาหารในตลาดยุโรปโดยรวมโดยทั่วไปแล้ว ปัจจัยสำคัญดังกล่าวนี้ ผู้ผลิตในประเทศไทยสามารถทำตาม และน่าเชื่อถือมากกว่าประเทศคู่แข่งอื่นในเอเชียที่มีต้นทุนการผลิตต่ำกว่า

2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารแช่เยือกแข็ง และระบบคุณภาพ

อาหารแช่เยือกแข็ง หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการนำวัตถุดิบที่ผ่านการคัดเลือกและเตรียมวัตถุดิบตามวิธีการที่เหมาะสม แล้วนำไปทำแช่เยือกแข็งอย่างรวดเร็ว และเก็บรักษาไว้ที่อุณหภูมิไม่สูงกว่า -18 องศาเซลเซียส โดยให้มีการเปลี่ยนแปลงของอุณหภูมิที่สามารถเก็บรักษาอาหารในสภาพแช่แข็งได้คือ -18 องศาเซลเซียส (0 องศาฟาเรนไฮต์) หรือต่ำกว่า โดยวิธีการนี้สามารถรักษาอาหารไว้ได้นานหลายเดือนหรืออาจจะเป็นปี และเป็นวิธีการถนอมอาหารวิธีหนึ่งที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเนื่องจากอาหารที่ผ่านการแช่แข็งอย่างมีประสิทธิภาพจะไม่เกิดผลกระทบต่อ ขนาด รูปร่าง สี กลิ่น และคุณภาพของอาหาร

2.3.1 รูปแบบของอาหารทะเลแช่แข็ง

รูปแบบของสินค้าอาหารทะเลแช่แข็งแตกต่างกันไปตามความต้องการของผู้บริโภค ดังนี้

- 1). กุ้งสดแช่เย็นแช่แข็ง มีรูปแบบสินค้าที่นิยมหลายรูปแบบ อาทิ กุ้งเด็ดหัวไม่แกะเปลือก กุ้งเด็ดหัวแกะเปลือก เด็ดหางไม่ผ่าหลังกุ้ง ทั้งตัวไม่เด็ดหางไม่แกะเปลือก เป็นต้น
- 2). ปลาสดแช่เย็นแช่แข็งรูปแบบสินค้าที่นิยม คือ ปลาบด ปลาแล่ และปลาสดทั้งตัว
- 3). ปลาหมึกสดแช่เย็นแช่แข็ง สามารถทำได้หลายรูปแบบ อาทิ ปลาหมึก กระดอง แล่ปลาหมึกกล้วยแล่ ปลาหมึกชักไส้ ปลาหมึกทั้งตัว เป็นต้น โดยทั่วไปการผลิตอาหารทะเลแช่แข็งเพื่อการส่งออกมีวิธีการผลิตที่สำคัญ 2 แบบ คือ

-การผลิตแบบ Block Frozen เป็นวิธีการผลิตแบบแช่แข็งรวมกันหลายชิ้นในกล่องเดียวกันเป็นก้อน โดยจะเรียงใส่ถาดที่ทำด้วยเหล็กปลอดสนิม ซึ่งมีขนาดบรรจุต่างๆ กันขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ซื้อ เช่น 1 กิโลกรัมหรือ 2 กิโลกรัม จากนั้นนำเข้าห้องแช่แข็งให้มีอุณหภูมิที่จุดกลาง -18 องศา แล้วจึงนำมาแกะออกจากถาด นำไปแช่ในน้ำเย็นจัดหรือวางแล้วจึงพ่นด้วยน้ำเย็นจัดเพื่อเคลือบจากนั้นสวมถุงพลาสติก และบรรจุใส่กล่องกระดาษอบเทียน สินค้าที่นิยมผลิตในลักษณะนี้คือ กุ้งสดแช่เย็นแช่แข็ง

- การผลิตแบบ Individual Quick Frozen (I.Q.F.) เป็นวิธีการผลิตแบบแช่แข็งเป็นตัวๆ หรือชิ้นเดียว สินค้าที่คัดแล้วจะถูกเรียงลงบนสายพานเพื่อส่งเข้าเครื่องแช่เยือกแข็ง I.Q.F. ที่อุณหภูมิ -50 องศาเซลเซียส แล้วบรรจุลงถุงพลาสติกที่พิมพ์รูปภาพมีสีสันต่างๆ ตามความต้องการของตลาด จากนั้นจึงบรรจุใส่กล่องกระดาษอบเทียนสินค้าที่นิยมผลิตในลักษณะนี้คือปลาสดแช่เย็นแช่แข็ง และปลาหมึกสด

เมื่อเสร็จขั้นตอนการบรรจุใส่กล่องกระดาษเรียบร้อยแล้ว อาหารทะเลแช่แข็งจะถูกนำไปไว้ในห้องเก็บที่อุณหภูมิ -18 องศา เพื่อเตรียมส่งออกต่อไป (ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย, 2543)

2.3.2 ขั้นตอนการจัดระบบคุณภาพของอุตสาหกรรมอาหาร

ขั้นที่ 1 การจัดการโปรแกรมพื้นฐาน (Prerequisite Program) เป็นการจัดการพื้นฐานในด้านต่างๆ ของโรงงานเพื่อช่วยสนับสนุนให้มีสุขลักษณะที่ดี โดยทั่วไปควรยึดแนวปฏิบัติตามมาตรฐานอาหารระหว่างประเทศ (Codex) เรื่อง Recommended International Code of Practice General Principles of Food Hygiene ซึ่งครอบคลุมการจัดการวัตถุดิบ การออกแบบโครงสร้างสถานประกอบการและสิ่งอำนวยความสะดวก การควบคุมแมลงและสัตว์พาหะนำโรค การบำรุงเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต สุขลักษณะส่วนบุคคล การควบคุมแมลงและสัตว์พาหะนำโรค การล้างทำความสะอาดและการตรวจสอบการกำจัดขยะและของเสีย เกณฑ์การระบุสถานภาพของผลิตภัณฑ์ และการระบุน้ำตก คู่มือแสดงวิธีการตรวจสอบคุณภาพของห้องปฏิบัติการในโรงงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับสุขลักษณะ

ขั้นที่ 2 การจัดการระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 เป็นการจัดระบบการบริหารคุณภาพที่ได้รับความเชื่อถือ และแพร่หลายอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากมีระบบในการตรวจสอบและให้การรับรองชัดเจน เป็นที่เชื่อถือในระดับสากล ขณะเดียวกันองค์กรที่นำระบบดังกล่าวใช้สามารถมั่นใจได้ว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามวิธีการที่ถูกต้องช่วยลดความสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 3 การจัดการระบบคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14000 เป็นการจัดการเพื่อให้โรงงานมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่มีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาถึงการใช้หรือการปรับปรุงการจัดการสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมให้ระบบดังกล่าวเป็นไปตามสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมที่คาดหวังไว้ และยังครอบคลุมถึงการให้การรับรองผลิตภัณฑ์ คือฉลากเขียวหรือฉลากเพื่อสิ่งแวดล้อมที่มอบให้แก่ผลิตภัณฑ์ ที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย เป็นการผลักดันให้ผู้นำเทคโนโลยี และวิธีการผลิตที่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อย มาใช้มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมนี้ นับวันจะทวีความสำคัญ เนื่องจากปัญหาเรื่องสิ่งแวดล้อมเป็นปัญหาที่ต้องเร่งแก้ไขเป็นหน้าที่ของทุกคน ทุกชุมชนและทุกประเทศทั่วโลก การดำเนินการตามมาตรฐานนี้จะเป็น

ประโยชน์ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าจัดซื้อวัตถุดิบจากชุมชนและกรณีพิพาทด้านสิ่งแวดล้อม สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กรและประเทศชาติลดข้อจำกัด และลดอุปสรรคในการค้าระหว่างประเทศ

2.3.3 ประโยชน์ของการจัดการผลิตอาหารตาม ISO 9000

- 1). ISO 9002 เป็นแนวทาง ของวิธีดำเนินงานหลัก ประกันคุณภาพ ที่มีการรับรองระบบอย่างเป็นทางการ และเป็นที่ยอมรับ ในทางการค้าระหว่างประเทศ
- 2). ทำให้เกิดโครงสร้างพื้นฐาน ในระบบการจัดการที่สามารถนำ HACCP system ซึ่งกำลังจะเป็นข้อบังคับของหลายประเทศมาใช้ในการควบคุมความปลอดภัย ของอาหารได้สะดวกยิ่งขึ้น โดยกำหนดแผน HACCP ไว้ในขั้นตอนของ process control
- 3). เป็นวิถีทางที่จะทำให้ HACCP system ที่ผู้ผลิตใช้อยู่ ได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการ ซึ่งปัจจุบันผู้ผลิตที่ใช้ HACCP system เพียงอย่างเดียวกำลังประสบปัญหาว่าใครจะเป็นผู้รับรอง HACCP system และจะมีวิธีการรับรองอย่างไร (อัจฉรา, 2543)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

2.4.1 ความหมายของการยอมรับ (Adoption)

สเตียร์ เชยประทับ (อ้างถึงใน เพลินพร, 2533 : 14) ได้ให้ความหมายว่าการยอมรับ หมายถึงการตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาที่ต้องใช้ในกระบวนการตัดสินใจ ตั้งแต่ขั้นความรู้จนถึงการยืนยัน เรียกว่าระยะเวลาของการตัดสินใจเกี่ยวกับ นวัตกรรม(Innovation Decision Period) อาจกินเวลาหลายๆ ปีก็ได้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมอาจเป็นทั้งด้านบวก คือการยอมรับเอานวัตกรรมไปใช้ และผลด้านลบคือ การปฏิเสธไม่ยอมรับนวัตกรรม

สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์ (2536) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ หมายถึง ความรู้สำนึกคิดของบุคคลในเรื่องหนึ่งๆ ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมากแทบจะกล่าวได้ว่า ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (อ้างถึงใน สุริดา, 2536 : 8) กล่าวว่า กระบวนการยอมรับ(Adoption Process) เป็นกระบวนการทางจิตใจของแต่ละคนซึ่งเริ่มตั้งแต่มีการตื่นตัว(Awareness) ความสนใจ(Interest) ประเมินผล(Evaluation) จนถึงมีการปฏิบัติ(Implement) คือการทดลอง(Trial) และการยอมรับ(Adoption)

Rogers และ Shoemaker ให้ความหมายของการยอมรับว่าหมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมไปใช้ตามความต้องการได้อย่างเหมาะสม เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีมีประโยชน์ การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม การตัดสินใจยอมรับ หรือปฏิเสธที่จะปฏิบัติตามกระบวนการนี้อาจกินเวลาช้า หรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือ ตัวบุคคลในการเรียนรู้ ลักษณะของนวัตกรรม และ การให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

Rogers and Shoemaker ได้อธิบายถึง กระบวนการยอมรับ(Adoption Process) หรือ กระบวนการตัดสินใจก่อนนวัตกรรม (The Innovation-Decision Process) คือกระบวนการทางด้านจิตใจของบุคคลโดยผ่านขั้นตอนความรู้จนถึงขั้นตอนตัดสินใจยอมรับ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้นๆ กระบวนการตัดสินใจก่อนนวัตกรรม (The Innovation Decision Process) ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนคือ ขั้นความรู้ ขั้นการสนใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้และขั้นการยืนยัน โดยแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นความรู้ (Knowledge)

กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเริ่มต้นเมื่อบุคคลได้สัมผัสนวัตกรรม และเริ่มต้นศึกษาหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจถึงหน้าที่ของนวัตกรรมนั้น ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่บุคคลได้รับในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1). ความรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมเกิดขึ้นมาแล้ว และนวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

2). ความรู้วิธีการใช้นวัตกรรม (How-to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อ กับสื่อมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ทำการเผยแพร่วัตกรรมหรือเข้าร่วมประชุม ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรม ยิ่งมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น การขาดความรู้ในด้านนี้จะนำไปสู่การปฏิเสชนวัตกรรมได้มาก

3). ความรู้เกี่ยวกับหลักการของนวัตกรรม (Principles Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงกฎเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม บุคคลจะมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของบุคคลในด้านต่างๆ สรุปได้เป็น 3 ด้านคือ

3.1 สถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมและการศึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงมีสถานภาพทางสังคมสูง มีรายได้ดีจะเป็นผู้ที่รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็วกว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำมีสถานภาพทางสังคมต่ำ และมีรายได้ต่ำ

3.2 พฤติกรรมการเปิดรับสาร ผู้ที่เปิดรับสื่อมวลชนติดต่อกับ ผู้นำความเปลี่ยนแปลง(Change Agents) และเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทางสังคมจะเป็นผู้ที่รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็วกว่าผู้ที่มีลักษณะตรงกันข้าม

3.3 บุคลิกภาพแบบเปิดผู้ที่มีความสนใจเรียนรู้ ติดต่อกับงานกว้างขวางไม่รังเกียจการติดต่อสัมพันธ์กับคนจะเป็นผู้ที่รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เร็วผู้ที่มีความรู้เรื่องนวัตกรรม ไม่จำเป็นต้องยอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้เสมอไปเพราะการยอมรับนวัตกรรมยังขึ้นอยู่กับลักษณะอย่างอื่น เช่น ทัศนคติ และความเชื่อ

นอกจากนี้ผู้ที่มีความรู้เรื่องนวัตกรรมถ้าไม่ได้พิจารณาว่านวัตกรรมนั้น จะเป็นประโยชน์ต่อตน ก็จะตัดสินใจไม่ยอมรับนวัตกรรมได้เช่นกัน

ขั้นที่ 2 ขั้นการโน้มน้าวใจ (Persuasion)

ในขั้นนี้บุคคลมีการสร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรมกิจกรรมในสมองของบุคคล ขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดหรือการรู้ ส่วนกิจกรรมในสมองในขั้นการจูงใจ เป็นเรื่องของอารมณ์หรือความรู้สึก ในขั้นนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญคือแสวงหาแหล่งข่าวสารข้อมูล ข่าวสาร ข้อมูลที่ได้รับมาเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในสภาพปัจจุบัน และในอนาคต หรือไม่อย่างไร บุคคลจะมีการพัฒนาแนวคิดเชิงปริมาณกับนวัตกรรมนั้นซึ่งเป็นการพิจารณาคุณค่าของนวัตกรรมว่าเมื่อรับนวัตกรรมมาใช้ จะมีผลคิดตามมาด้านใดเป็นประโยชน์หรือเป็นโทษต่อสภาพการทำงานของบุคคลนั้น ถ้าบุคคลพิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์จะพัฒนาการรู้สึกในทางบวก ต่อนวัตกรรมขั้นการจูงใจเป็นขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมและอาจมี เมื่อบุคคลต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพเดิมที่มีอยู่แต่ยังมีความไม่แน่ใจในนวัตกรรม และอาจมีความรู้สึกเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้คุณค่านวัตกรรม ดังนั้นขั้นการจูงใจจึง สอดคล้องกับขั้นการประเมินหรือพิจารณาทางเลือกในขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจทั่วไป

ขั้นที่ 3 ขั้นการตัดสินใจ (Decision)

ในขั้นนี้บุคคลกระทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับ หรือปฏิเสธนวัตกรรม การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นยังขึ้นอยู่กับ 2 ขั้นตอนที่ผ่านมา คือขั้นความรู้ และขั้นการจูงใจถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม มีความรู้สึกชอบและเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น บุคคลนั้นก็จะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม นอกจากนี้การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมยังขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรมด้านนวัตกรรมนั้นสามารถแยกส่วนย่อยๆ ให้บุคคลทดลองใช้ได้บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น ขั้นการตัดสินใจเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก การที่บุคคลจะเลือกทางเลือกใดเป็นผลมาจาก ขั้นความรู้ขั้นการจูงใจ

และการพิจารณาลักษณะนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพทางสังคม และ
ขนบธรรมเนียมประเพณี

ขั้นที่ 4 ขั้นการนำไปใช้ (Implementation)

กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นต้นๆ เป็นเรื่องของความรู้ความคิด แต่ขั้น
การนำไปใช้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นไปใช้เขาต้องรู้ว่า
เขาสามารถได้รับนวัตกรรมนั้นจากไหน นวัตกรรมนั้นใช้อย่างไร เมื่อนำไปใช้จะประสบปัญหา
อย่างไร และสามารถแก้ปัญหาเหล่านั้นได้อย่างไร บุคคลจึงพยายามแสวงหาสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับนวัตกรรม
ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลง และวิธีการสื่อสารจึงมีบทบาทที่จะช่วยบุคคลให้ได้รับสิ่งที่เขาต้องการ
ในขั้นการนำไปใช้นั้น นอกจากจะเป็นการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ตามแบบและกระบวนการเดิมแล้ว
ยังมีความหมายรวมถึงการคิดเปลี่ยนแปลงรูปแบบและกระบวนการของนวัตกรรมแต่ละชนิดเหมือนนวัตกรรม
ได้ถูกนำไปใช้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในการดำเนินงานขั้นตอนนี้ก็สิ้นสุดลง และจบสิ้น
กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในหลายกรณีขั้นการนำไปใช้จะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 คือ
การยืนยันต่อไป

ขั้นที่ 5 ขั้นการยืนยัน (Confirmation)

ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ในบุคคลส่วนใหญ่
กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจที่ยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมไปแล้ว บุคคลจะแสวงหา
ข่าวสารข้อมูล แรงเสริมเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา ผลจากการแสวงหาข่าวสารข้อมูลเป็น
ผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของตนเมื่อได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งกับข้อมูลเดิม ที่ได้รับมา
บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง หรือลดความขัดแย้งลง การได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม
การให้คำแนะนำปรึกษาหารือของเจ้าหน้าที่ การได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน การได้รับคำแนะนำ
จากเพื่อนบ้านตลอดจนการเห็นผลสำเร็จของนวัตกรรมนั้นจะมีอิทธิพลต่อขั้นการยืนยันมาก

2.4.2 คุณลักษณะของนวัตกรรมที่มีผลต่อการยอมรับ

1). ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (Relative Advantage) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมคิดว่า นวัตกรรมที่รับเข้ามานั้นดีกว่าความคิดเดิม การวัดถึงความดีกว่านั้นอาจวัดได้หลายทาง กล่าวคือ ในด้านเศรษฐกิจ ความเชื่อถือในสังคม ความสะดวกสบาย และความพึงพอใจ การมองเห็นว่ามีประโยชน์นี้ ประโยชน์ในด้านของรูปธรรม (Objective) ไม่ใช่สิ่งสำคัญ แต่สิ่งที่สำคัญคือการที่ปัจเจกชนนั้นเห็นว่านวัตกรรมมีประโยชน์ต่อเขา และยังมีผู้เห็นคุณค่าประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นมากขึ้นเพียงใด การยอมรับนวัตกรรมนั้นก็จะมีเร็วขึ้น

2). ความเข้ากันได้ (Compatibility) หมายถึง การที่นวัตกรรมนั้นมีลักษณะที่เข้ากันได้ หรือไปด้วยกันได้กับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีตและความต้องการของผู้ยอมรับนวัตกรรมนั้น ความคิดใหม่ หรือนวัตกรรมที่ไม่สามารถเข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้นย่อมได้รับการยอมรับช้ากว่านวัตกรรมที่เข้ากันได้กับค่านิยม บรรทัดฐานของระบบสังคมนั้น

3). ความสลับซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่ผู้รับนวัตกรรมเห็นว่านวัตกรรมนั้นมีความสลับซับซ้อนยากต่อการทำความเข้าใจและนำไปใช้ นวัตกรรมบางอย่างถ้ามีลักษณะไม่ยากต่อการเข้าใจ สมาชิกในสังคมสามารถเข้าใจได้ นำไปใช้ได้สะดวก นวัตกรรมก็จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

4). ความสามารถนำไปทดลองใช้ (Trialability) หมายถึง การที่นวัตกรรมมีลักษณะที่สามารถนำไปทดลองใช้ได้ทั้งนี้เพราะผู้ใช้จะรู้สึกเสี่ยงภัยน้อยลง อันจะมีผลให้นวัตกรรมนั้นมีการยอมรับได้เร็วขึ้น เพราะมีโอกาสและความเป็นไปได้ในการเรียนรู้

5). ความสามารถสังเกตได้ (Observability) หมายถึง การที่นวัตกรรมนั้นมีผลออกมาในลักษณะที่สามารถมองเห็นได้ ซึ่งลักษณะที่มองเห็นผลได้ง่ายและไวนี้ นวัตกรรมก็จะถูกยอมรับได้ง่ายขึ้น

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจใช้นวัตกรรมทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรมโดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้น ไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้นๆ ว่าเหมาะสมกับการปฏิบัติงานมากเพียงใด ซึ่งการยอมรับในคุณลักษณะของนวัตกรรมทั้ง 5 ด้านประกอบด้วย

1. ประโยชน์ที่ได้รับเพิ่มขึ้น
2. ความเข้ากันได้
3. ความสลับซับซ้อน
4. ความสามารถนำไปทดลองใช้
5. ความสามารถสังเกตได้

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิริวัฒน์ บำรุงกรณ์ (2532) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและไม่ยอมรับนวัตกรรมของ
ชานา : ศึกษากรณีจังหวัดปัตตานี ไม่พบว่า อายุของชานามีความสัมพันธ์กับการยอมรับจาก
การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ และไม่ยอมรับนวัตกรรมของชานาศึกษากรณีจังหวัด
ปัตตานี

อลงกรณ์ เหล่างาม (2534) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของ
ชาวบ้านใหม่หมู่บ้านเทคโนโลยี ศึกษาโครงการถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชนบท ในหมู่บ้านเทคโนโลยี
ของกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการพลังงาน ผลจากการศึกษา ปรากฏว่าชาวบ้านที่
ยอมรับเทคโนโลยีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอายุระหว่าง 41-50 ปี

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดทำระบบมาตรฐาน
ISO 9000 มาใช้ ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำมาตรฐานดังกล่าวมีผลทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น
เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล ทำให้ได้ลูกค้าใหม่มากขึ้น ด้าน
ประสิทธิภาพการผลิตดีขึ้น ขณะที่ผลิตภัณฑ์ที่เสียหายลดลง ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน
กันเนื่องจากมีต้นทุนลดลงนอกจากนี้ยังทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีการทำงาน
อย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยให้การจัดทำระบบคุณภาพอื่นง่ายขึ้น

ฐะปะณี มะลิซ้อน (2539) ได้ศึกษาถึงความสามารถในการแข่งขันส่งออกกุ้งแช่เย็นแช่แข็งของประเทศไทย โดยใช้วิธีวิเคราะห์ค่าดัชนีความได้เปรียบ โดยเปรียบเทียบระหว่างประเทศไทยกับประเทศคู่ค้า และใช้แบบจำลองส่วนแบ่งการตลาดคงที่ รวมถึงการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์เพื่อการนำเข้ากุ้งแช่เย็นแช่แข็ง โดยใช้ข้อมูลทศวรรษแบบอนุกรมเวลารายปีตั้งแต่ปี 2509-2537 ผลการศึกษาพบว่าประเทศคู่แข่งที่สำคัญของประเทศไทยนั้นมีความได้เปรียบเทียบทั้งหมดสำหรับประเทศไทยมีแนวโน้มที่ความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบเพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลง และจากแบบจำลองส่วนแบ่งการตลาดคงที่ พบว่ามีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นเนื่องจากการแข่งขันที่แท้จริงเป็นหลัก ส่วนปัจจัยที่มีผลต่ออุปสงค์การนำเข้ากุ้งแช่เย็นแช่แข็งของประเทศผู้นำเข้ารายใหญ่คือรายได้ประชาชาติต่อหัวของแต่ละประเทศนั้นและราคาส่งออกสินค้าของไทยเป็นหลัก

นิรันดร์ ชาญชีวะ (2539) ได้ศึกษาถึงเสถียรภาพการส่งออกสินค้าอาหารทะเลแปรรูปของประเทศไทย โดยได้วิเคราะห์ดัชนีความไร้เสถียรภาพ และวิเคราะห์ดัชนีการกระจุกตัวจากข้อมูลมูลค่าการส่งออกสินค้าอาหารทะเลแปรรูป ซึ่งเป็นข้อมูลทศวรรษแบบอนุกรมเวลารายปี ตั้งแต่ปี 2528-2537 โดยผู้ศึกษาได้ชี้ให้เห็นว่าช่วงเวลาดังกล่าวมีการแยกประเภทสินค้าอย่างชัดเจนและเป็นช่วงเวลาที่มีการส่งออกเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล ผลการศึกษาพบว่ารายได้จากการส่งออกอาหารทะเลแปรรูปโดยรวมค่อนข้างมีเสถียรภาพ แม้ว่าสินค้าส่งออกแต่ละชนิดและตลาดส่งออกแต่ละตลาดมีค่าดัชนีความไร้เสถียรภาพสูง และการชดเชยกันในความผันผวนของรายได้ที่รับจากชนิดสินค้าและตลาดการส่งออกชนิดสินค้า และการศึกษาการกระจุกตัวของการส่งออกอาหารทะเลแปรรูปพบว่ามีอัตราการกระจุกตัวสูงขึ้น แสดงให้เห็นว่าการส่งออกอาหารทะเลแปรรูปของไทยยังคงต้องพึ่งพิงสินค้าเพียงบางชนิด คือ กุ้ง ปลา และปลาหมึกสดแช่เย็นแช่แข็ง และทุนสำรองกระป๋อง ตลาดเพียงบางตลาดเท่านั้น คือ ญี่ปุ่น และสหรัฐอเมริกา สำหรับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไร้เสถียรภาพและการกระจุกตัวของสินค้า และตลาดส่งออกนั้นไม่สามารถสรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พิทยา วาระดี (2539) ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติกรณีศึกษาบริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด โดยผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ทำให้

บุคลากรเกิดการปรับตัว คือการยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากร คือความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ

สุธิ์ สุมภาระประภูติ (2540) ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐานแตกต่างกัน ส่วนด้านอายุระดับการศึกษา และระยะเวลาที่มีการยอมรับที่ไม่แตกต่างกันนอกจากนี้ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับอีกประการได้ทัศนคติ และความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000

ขวัญตา กิระวิศาสตร์ (2542) ศึกษาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผสมคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทพีไอคอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนพนักงานที่มีลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ประพนธ์ ผาสุขยี่ด และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์ (2542) กล่าวว่า ISO 9000 มุ่งเน้นกระบวนการผลิตสินค้า หรือการให้บริการเป็นหลัก แทนที่จะเน้นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์กรอบโครงสร้างพื้นฐานของระบบคุณภาพ ISO 9000 มุ่งเน้นที่การให้หลักประกันกับลูกค้าว่าจะได้รับสินค้าและบริการจากองค์กรของท่านอย่างคงเส้นคงวาสม่ำเสมอ และมีความน่าเชื่อถือ

ชนินทร์ ชมจินดา (2543) ศึกษาถึงการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) พบว่าประสิทธิผลของการนำ

ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขาส่วนใหญ่มีความรู้ในระดับมาก มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 บรรยากาศองค์การ การสื่อสารระหว่างบุคคลและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความเหมาะสมปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติ บรรยากาศองค์การและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความรู้ การสื่อสารระหว่างบุคคล และลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไพโรจน์ กนภมกุล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงแนวทางในการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมการผลิตในการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่า ในการเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ ได้แก่ แหล่งที่มาของเงินลงทุนในการจัดทำ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 พบว่าองค์กรทั้งหมดใช้เงินทุนภายในองค์กรในการจัดทำโครงการฯ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายทางตรงเฉลี่ย 822,638 บาท ค่าใช้จ่ายทางอ้อมเฉลี่ย 522,954 บาท และมีค่าใช้จ่ายรวมทั้งสิ้นในการจัดทำโครงการฯ เฉลี่ย 1,345,589 บาท

อรรณพ กลิ่นทอง (2544) ศึกษาการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ผลการวิจัยพบว่าประสิทธิผลในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดอยู่ในระดับสูง และพบว่าปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ อายุ อายุราชการ อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยอุตสาหกรรมจังหวัดและระดับการศึกษา พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

Huang (1994 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง โดยใช้เกณฑ์การประเมิน ISO 9000 พบว่า การวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง (QCSDS) เป็นระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องพัฒนาเข้าสู่ระบบ ISO 9000

Johnson (1996) กล่าวว่า ISO 9000 ไม่ได้เป็นมาตรฐานคุณภาพผลิตภัณฑ์แต่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งสามารถปรับใช้ได้ไม่เฉพาะแก่ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการเท่านั้นแต่ยังรวมไปถึงกระบวนการที่ทำให้สิ่งเหล่านั้นเกิดขึ้นด้วย ISO 9000 ได้ถูกออกแบบและมีความตั้งใจที่สามารถปรับใช้ได้กับทุกผลิตภัณฑ์ หรือการบริการทุกรูปแบบ ที่ถูกทำขึ้นด้วยกระบวนการใดๆ ก็ตาม ในสถานที่ใดๆ ก็ตามในโลก

JR. Quentin Robert Skrabec (1999) ศึกษาถึงหลักการของ ISO 9000 กับระบบการประกันคุณภาพในแง่ของส่วนแบ่งการตลาดและคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยให้ปริมาณยอดขายและจำนวนพนักงานเป็นตัวแปรอิสระ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างข้อกำหนดต่างๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000 มีความสอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพอย่างเป็นธรรมชาติ นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสามารถสรุปได้ว่า เกิดความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการทำให้เกิดการประกันคุณภาพ ที่มีประสิทธิผลกับองค์กรที่นำไปปฏิบัติ เช่น ส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น เช่นส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นคุณภาพของผลิตภัณฑ์ มีการพัฒนาขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา สมาชิกสมาคมแช่เยือกแข็งไทย ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

3.1.1 กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมแช่เยือกแข็งที่เป็นสมาชิกของ สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย ประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 204 โรงงาน (ข้อมูลล่าสุดจากสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย เมื่อวันที่ 2 พ.ย. 2546)

3.1.2 การสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการในระดับผู้จัดการ หรือเทียบเท่า จากสถานประกอบการที่เป็นสมาชิกของสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกำหนดจำนวน (Quota sampling) ซึ่งแบ่งตามภูมิภาคที่เป็นที่ตั้งของโรงงานอุตสาหกรรม จำนวนทั้งสิ้น 104 โรงงาน ดังแสดงรายละเอียดใน ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงภูมิภาคที่ตั้งของโรงงานและจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มในรายภูมิภาค

ที่ตั้ง/ภาค	จำนวนโรงงาน	จำนวนตัวอย่าง
ภาคกลาง ประกอบด้วย 9 จังหวัด คือ กรุงเทพฯ, นนทบุรี, ปทุมธานี, เพชรบุรีสมุทรปราการ, ฉะเชิงเทรา, ราชบุรี, สมุทรสาคร, สมุทรสงคราม	166	86
ภาคตะวันออก ประกอบด้วย 2 จังหวัด คือ ชลบุรี, ระยอง	4	2
ภาคใต้ ประกอบด้วย 8 จังหวัด คือ ชุมพร, กระบี่, ภูเก็ต, ระนอง, ตรัง, ปัตตานีสตูล, สงขลา	34	16
รวม	204	104

ตารางที่ 2 แสดงประเภทของผลิตภัณฑ์ และจำนวนโรงงานที่เป็นสมาชิกของสมาคมฯ

ประเภทของผลิตภัณฑ์	จำนวนโรงงาน
กึ่งสุดและผลิตภัณฑ์จากกึ่งแช่เยือกแข็ง	102
ปลาหมึกและผลิตภัณฑ์จากปลาหมึกแช่เยือกแข็ง	91
ปลาและผลิตภัณฑ์จากปลาแช่เยือกแข็ง	131
ผักและผลไม้แช่เยือกแข็ง	3
อาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง	61
อาหารทะเลอื่นๆ	61
อื่นๆ	15
รวม	464

หมายเหตุ : สถานประกอบการบางแห่งมีการผลิตผลิตภัณฑ์มากกว่า 1 ชนิด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ใช้การเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถาม โดยมีรายละเอียดในแต่ละส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับประวัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานประกอบการประกอบด้วย คำถามเพื่อศึกษาข้อมูลพื้นฐานการดำเนินของสถานประกอบการ และดำเนินงานด้านมาตรฐานอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยคำถามเพื่อศึกษาถึงปัจจัยภายนอกที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงงานอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 4 สถานภาพและปัญหาของโรงงานในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ประกอบไปด้วยคำถามเพื่อศึกษาถึงสถานภาพของการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ประสบการณ์การส่งเสริมจากหน่วยงานหรือภาครัฐ และปัญหาที่ทำให้ไม่สามารถเข้าสู่ระบบมาตรฐาน

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

หลังจากได้ทำการออกแบบแบบสอบถาม และผ่านการแก้ไขจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์แล้ว จะนำไปทดลองใช้กับผู้ประกอบการซึ่งอยู่นอกกลุ่มประชากรเป้าหมาย ผลที่ได้นำมาพิจารณา และปรับปรุงเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่แท้จริง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะดำเนินการเก็บข้อมูล จากผู้ประกอบการซึ่งหากกรณีที่ผู้ประกอบการไม่สามารถมาตอบคำถามได้ก็จะสอบถามผ่านผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำระบบมาตรฐานของสถานประกอบการ หรือ โรงงานนั้น โดยตรงโดยระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ 2 เดือน

3.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยทั่วไปสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

3.5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ประกอบด้วย

- 1). ตัวแปรอิสระด้าน ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ และจำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน
- 2). ตัวแปรอิสระด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโรงงานหรือลักษณะการประกอบกิจการ เงินทุนจดทะเบียน จำนวนพนักงาน ระยะเวลาประกอบการ มูลค่าการส่งออก มูลค่าจำหน่ายในประเทศ การได้รับการรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมอื่นๆ การร่วมทุนกับต่างประเทศ
- 3) ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย อัตราการแข่งขันภายในประเทศ อัตราการแข่งขันระหว่างประเทศในอุตสาหกรรมประเภทเดียวกัน นโยบายและการส่งเสริมจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความต้องการระบบมาตรฐานของกลุ่ม

3.5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) หรือ การเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ นโยบายเกี่ยวกับระบบมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์ การวางแผน การนำนโยบายไปปฏิบัติ และการดำเนินงาน การตรวจสอบและการปฏิบัติการแก้ไข การทบทวน โดยฝ่ายบริหาร โดยกลุ่มของโรงงานที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้สามารถแบ่งออกได้ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มอุตสาหกรรมที่ไม่มีแผนในการดำเนินการเพื่อจัดทำระบบ

กลุ่มที่ 2 กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมที่มีแผนแต่ยังไม่ได้ดำเนินการจัดทำระบบมาตรฐาน

ISO 9000 : 2000

กลุ่มที่ 3 กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ในระหว่างดำเนินการเพื่อจัดทำระบบมาตรฐาน

ISO 9000 : 2000

กลุ่มที่ 4 กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 :2000

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากจะนำมาตรวจสอบปรับปรุง และลงรหัสเพื่อวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science หรือ SPSS10.0 for Window) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาจะอาศัยสถิติดังนี้

3.6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ได้แก่ χ^2 - test , ANOVA พร้อมทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคู่ ด้วยวิธี LSD และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression เพื่ออธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมแช่เยือกแข็งไทย

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลสามารถจำแนกเป็น 4 ส่วนที่สำคัญ ดังนี้

1. ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ และสถานประกอบการ (โดยการหาค่าเฉลี่ย)
2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 (Chi-Square Test)
3. ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่าง ตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 (วิเคราะห์โดยใช้ One-way ANOVA)
4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระหลายตัว กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 (วิเคราะห์โดยใช้ LSD และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้วยวิธี Stepwise Multiple Regression)

41 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการและสถานประกอบการ

4.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ

การศึกษาข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 104 ตัวอย่าง มีรายละเอียดดังตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ ร้อยละ 52.9 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 47.1 เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 35.5 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่ร้อยละ

34.6 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ รองลงมาได้แก่ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายผลิต ผู้จัดการทั่วไป หัวหน้าแผนก และสุดท้ายผู้จัดการฝ่ายบุคคล คิดเป็นร้อยละ 23.1, 17.3, 12.5, 8.7 และ 3.8 ตามลำดับ ดังตารางที่ 5 ส่วนระดับการศึกษาพบว่า การศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.1 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท ปวส. และปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 19.2, 6.7 และ 1.0 ตามลำดับดังตารางที่ 4 โดยกลุ่มตัวอย่างมีประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ย 14.0 ปี

ตารางที่ 3 เพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	49	47.1
หญิง	55	52.9
รวม	104	100.0

ตารางที่ 4 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	75	72.1
ปริญญาโท	20	19.2
ปวส.	7	6.7
ปริญญาเอก	1	1.0
อื่นๆ	1	1.0
รวม	104	100.0

ตารางที่ 5 ระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการโรงงาน	24	23.1
ผู้จัดการทั่วไป	13	12.5
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	4	3.8
ผู้จัดการฝ่ายผลิต	18	17.3
ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ	36	34.6
ผู้จัดการแผนก	9	8.7
รวม	104	100.0

4.1.2 ประสิทธิภาพ และความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการศึกษาด้านประสิทธิภาพในการเข้ารับการฝึกอบรม และความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ดังตารางที่ 7 พบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 53.8 เคยผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับ ISO 9000 : 2000 โดยเข้ารับการฝึกอบรมโดยเฉลี่ย 4.6 ครั้ง ขณะที่ผู้ที่ไม่เคยผ่านการอบรม ร้อยละ 46.2 สำหรับผลการศึกษาด้านความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ISO 9000 : 2000 พบว่าผู้ประกอบการทั้งหมดมีความรู้ และรู้จักระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ดังตารางที่ 6 ความรู้ของผู้ประกอบการเกี่ยวกับ ISO 9000 : 2000

ความรู้ของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับ ISO 9000 : 2000	จำนวน	ร้อยละ
ไม่รู้จัก	-	-
รู้จัก	104	100.0
รวม	104	100.0

ตารางที่ 7 ประสิทธิภาพการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ประกอบการ

ประสิทธิภาพการเข้ารับการฝึกอบรมของผู้ประกอบการ เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม	48	46.2
เคยเข้ารับการฝึกอบรม	56	53.8
รวม	104	100.0
จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมเฉลี่ย	4.6 ครั้ง	

4.1.3 ลักษณะโดยทั่วไปของสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ตั้งอยู่นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม คิดเป็นร้อยละ 80.8 และตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมร้อยละ 19.2 ดังตารางที่ 8 โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 73.1 เป็นของคนไทยในขณะที่สถานประกอบการที่เป็นการร่วมทุนกับต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 26.9 ดังตารางที่ 9 ซึ่งประกอบด้วยประเทศญี่ปุ่นร้อยละ 20.2 และรองลงมาคือ แคนาดา ใต้หวัน อิตาลี และกลุ่มของประเทศจีน อินโดนีเซีย มาเลเซีย คิดเป็นร้อยละ 2.9, 1.9, 1.0, และ 1.0 ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 10

ในส่วนของการศึกษาถึงจำนวนแรงงานในสถานประกอบการพบว่าสถานประกอบการที่มีจำนวนแรงงานระหว่าง 101-600 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 สถานประกอบการที่มีจำนวนแรงงานมากกว่า 600 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4 และสถานประกอบการที่มีจำนวนแรงงานน้อยกว่า 101 คนคิดเป็นร้อยละ 15.4 และค่าเฉลี่ยของจำนวนแรงงาน ต่อสถานประกอบการคิดเป็น 628.7 คน ต่อสถานประกอบการ ดังตารางที่ 11

ผลการศึกษาด้านเงินทุนจดทะเบียน พบว่า สถานประกอบการที่มีเงินทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 71 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 23.1 ส่วนสถานประกอบการที่มีเงินทุนจดทะเบียนระหว่าง

71- 170 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 34.6 และสถานประกอบการที่มีเงินทุนจดทะเบียนมากกว่า 170 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 15.4 เงินทุนจดทะเบียนโดยเฉลี่ย ต่อสถานประกอบการคิดเป็น 294.3 ล้านบาท ต่อ สถานประกอบการ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 8 ที่ตั้งของสถานประกอบการ

ที่ตั้งของสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม	84	80.8
ในเขตนิคมอุตสาหกรรม	20	19.2
รวม	104	100.0

ตารางที่ 9 ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ

ลักษณะการลงทุนของสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทของคนไทย	76	73.1
บริษัทร่วมทุนกับคนไทย	28	26.9
รวม	104	100.0

ตารางที่ 10 สัดส่วนประเทศที่ร่วมทุนกับคนไทย

ประเทศที่ร่วมทุนกับคนไทย	จำนวน	ร้อยละ
ญี่ปุ่น	21	20.2
แคนาดา	3	2.9
ไต้หวัน	2	1.9
อิตาลี	1	1.0
กลุ่มประเทศอินโดนีเซีย มาเลเซีย	1	1.0
รวม	28	26.9

ตารางที่ 11 จำนวนแรงงานในสถานประกอบการ

จำนวนแรงงานในสถานประกอบการ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 100 คน	16	15.4
ระหว่าง 101-600 คน	48	46.2
มากกว่า 600 คน	40	38.4
รวม	104	100.0
Mean = 628.69		

ตารางที่ 12 เงินทุนจดทะเบียน

เงินทุนจดทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 71 ล้านบาท	24	23.1
ระหว่าง 71-170 ล้านบาท	36	34.6
มากกว่า 170 ล้านบาท	16	15.4
Missing Value	28	-
รวม	104	100.0
Mean = 268.14		

4.2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

4.2.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 13 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.038 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับการศึกษาของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสถานประกอบการของผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับ ปวส. ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 7.7 จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 6.2 สถานประกอบการของผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 84.6 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 64.4 สถานประกอบการของผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000

ร้อยละ 5.1 จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 27.7 สถานประกอบการของผู้ประกอบการที่มีการศึกษาระดับปริญญาเอกไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 2.6 จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 0

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ระดับการศึกษา	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปวส.	3	7.7	4	6.2
ปริญญาตรี	33	84.6	42	64.4
ปริญญาโท	2	5.1	18	27.7
ปริญญาเอก	1	2.6	-	-
อื่นๆ	-	-	1	1.5
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 4, $X^2 = 9.343$, P-Value = 0.038*				

หมายเหตุ * = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งของกลุ่มเป้าหมายกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 14 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.46 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าตำแหน่งของกลุ่มเป้าหมายไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่

ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยสถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการโรงงาน ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 17.9 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 26.1 สถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการทั่วไป ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 12.8 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 12.3 สถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายผลิต ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 17.9 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 16.9 สถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายบุคคล ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 0 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 6.2 สถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ ไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 38.6 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 32.3 สถานประกอบการของกลุ่มเป้าหมายที่มีตำแหน่งเป็นหัวหน้าแผนกไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 38.6 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 32.3

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ตำแหน่ง	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการโรงงาน	7	17.9	17	26.1
ผู้จัดการทั่วไป	5	12.8	8	12.3
ผู้จัดการฝ่ายผลิต	7	17.9	11	16.9
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล	-	-	4	6.2
ผู้จัดการฝ่ายควบคุมคุณภาพ	15	38.6	21	32.3
หัวหน้าแผนก	5	12.8	4	6.2
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 5, $X^2 = 4.65$, P-Value = 0.460				

4.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมด้าน ISO 9000 : 2000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมด้าน ISO 9000 : 2000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 15 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมด้าน ISO 9000 : 2000 ของสถานประกอบการมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสถานประกอบการที่ไม่เคยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม และไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 64.1 และจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 33.8 ในขณะที่สถานประกอบการที่เคยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมร้อยละ 35.9 แต่ไม่จัดทำระบบ และพบว่าร้อยละ 66.2 ที่ไม่เคยส่งเข้ารับการอบรมแต่ยอมรับในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมด้าน ISO 9000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม ISO 9000 : 2000	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เคยส่ง	25	64.1	22	33.8
เคยส่ง	14	35.9	43	66.2
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 9.009$, P-Value = 0.003*				

หมายเหตุ * = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 16 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการประกอบการมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยการผลิตเพื่อส่งออกนั้น ร้อยละ 69.2 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และมีถึงร้อยละ 73.8 ที่มีการยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ส่วนการผลิตเพื่อจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ พบว่าร้อยละ 2.7 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ในขณะที่มีการยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ถึงร้อยละ 26.1 ส่วนการผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก ร้อยละ 18 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และกลุ่มผู้ประกอบการเช่น ผู้ประกอบการห้องเย็นหรือห้องแช่ต่างๆ ไม่จัดทำระบบมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 10.3

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

รูปแบบการประกอบการ	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผลิตเพื่อส่งออก	27	69.2	48	73.8
ผลิตเพื่อจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ	1	2.6	17	26.2
ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก	7	18.0	-	-
Trader	4	10.2	-	-
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 3, $X^2 = 26.242$, P-Value = 0.000*				

หมายเหตุ * = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 17 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสถานประกอบการที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ และยังไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 คิดเป็นร้อยละ 30.8 จัดทำระบบ ISO 9000 ร้อยละ 6.2 สถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ และยังไม่ได้จัดทำระบบ ISO 9000 คิดเป็นร้อยละ 69.2 จัดทำระบบ ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 93.8

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ	12	30.8	4	6.2
ได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ	27	69.2	61	93.8
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 11.345$, P-Value = 0.001*				

หมายเหตุ * = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.2.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการร่วมทุนกับต่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการร่วมทุนกับต่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 18 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.870 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการร่วมทุนกับต่างประเทศไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยบริษัทร่วมทุนระหว่างคนไทยกับต่างประเทศร้อยละ 30.8 ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และร้อยละ 32.3 ของบริษัทร่วมทุนระหว่างคนไทยกับต่างประเทศที่ยอมรับให้มีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และบริษัทคนไทยที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 69.2 ในขณะที่เดียวกันบริษัทของคนไทยที่ยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐานมีร้อยละ 67.7

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการร่วมทุนกับต่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การร่วมทุน	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
บริษัทคนไทย	27	69.2	44	67.7
ร่วมทุนกับต่างประเทศ	12	30.8	21	32.3
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 0.027$, P-Value = 0.870				

4.2.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันภายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันภายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 19 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.609 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าอัตราการแข่งขันภายในประเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยร้อยละ 10.3 ที่ตอบว่ามีอัตราการแข่งขันน้อย และไม่จัดทำระบบมาตรฐาน และร้อยละ 4.6 ที่มีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ส่วนอัตราการแข่งขันปานกลางมีผลทำให้ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 20.2 .และจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ร้อยละ 20 สำหรับอัตราการแข่งขันที่มีมาก ร้อยละ 69.3 ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000. ในขณะที่มีการจัดทำถึง ร้อยละ 73.8

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันภายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

อัตราการแข่งขันภายในประเทศ	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราการแข่งขันน้อย	4	10.3	3	4.6
อัตราการแข่งขันปานกลาง	8	20.5	13	20.0
อัตราการแข่งขันมาก	27	69.2	48	73.8
Missing Value				
รวม	39	100.0	64	100.0
df = 3, $X^2 = 1.828$, P-Value = 0.609				

4.2.8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันระหว่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันระหว่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 20 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.262 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าอัตราการแข่งขันระหว่างประเทศไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยในการอัตราการแข่งขันน้อยนั้น ร้อยละ 6.2 ที่มีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ในอัตราการแข่งขันปานกลางร้อยละ 18 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และร้อยละ 13.8 ที่มีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ในขณะที่มีอัตราการแข่งขันมาก ร้อยละ 82.0 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และร้อยละ 80.0 ที่มีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ตารางที่ 20 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอัตราการแข่งขันระหว่างประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

อัตราการแข่งขันระหว่างประเทศ	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อัตราการแข่งขันน้อย	-	-	4	6.2
อัตราการแข่งขันปานกลาง	7	18.0	9	13.8
อัตราการแข่งขันมาก	32	82.0	52	80.0
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 2, $X^2 = 2.679$, P-Value = 0.262				

4.2.9 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากรัฐและเอกชนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากรัฐและเอกชนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 21 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.084 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าการส่งเสริมจากรัฐและเอกชนไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยร้อยละ 28.2 ที่ไม่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐและเอกชน จะไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และร้อยละ 44.6 ที่ยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 .ในขณะที่ร้อยละ 55.4 ของกลุ่มที่ได้รับการส่งเสริมจากรัฐและเอกชนยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ร้อยละ 71.8

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการส่งเสริมจากรัฐและเอกชนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การส่งเสริมจากรัฐและเอกชน	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	11	28.2	29	44.6
ได้รับ	28	71.8	36	55.4
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 2.986$, P-Value = 0.084				

4.2.10 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 22 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.057 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยสถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบ 6 เดือนต่อครั้ง ไม่ได้จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 69.2 และจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 30.8 ขณะที่สถานประกอบการที่ได้รับการตรวจสอบ 12 เดือนต่อครั้ง ไม่ได้จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 50.8 และจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 คิดเป็นร้อยละ 49.2

ตารางที่ 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6 เดือนต่อครั้ง	27	69.2	33	50.8
12 เดือนต่อครั้ง	12	30.8	32	49.2
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 5.713$, P-Value = 0.057				

4.2.11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการระบบมาตรฐาน

ISO 9000: 2000ของคู่ค้ากับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน **ISO 9000: 2000**

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของคู่ค้ากับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แสดงอยู่ในตารางที่ 23 พบว่าค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.096 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระดับความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของคู่ค้าไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดย พบว่า เมื่อคู่ค้ามีความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ปานกลาง ร้อยละ 28.2 ของผู้ประกอบการที่ไม่จัดทำระบบ และร้อยละ 44.6 ของผู้ประกอบการที่ยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ในขณะที่คู่ค้าที่มีความต้องการมากจะมีผลต่อการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของผู้ประกอบการร้อยละ 55.4 และร้อยละ 71.8 ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของคู่ค้ากับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ระดับความต้องการระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของคู่ค้า	การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000			
	ไม่จัดทำ		จัดทำ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ปานกลาง	11	28.2	29	44.6
มาก	28	71.8	36	55.4
รวม	39	100.0	65	100.0
df = 1, $X^2 = 2.773$, P-Value = 0.096				

4.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับการเข้ายอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

4.3.1 อายุของผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามอายุของผู้ประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 24 พบว่ามีค่า P-Value เท่ากับ 0.750 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าอายุเฉลี่ยของผู้ประกอบการในแต่ละระดับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 24 อายุผู้ประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	อายุผู้ประกอบการ (ปี)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	37.8	10.39	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	33.9	7.06	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	30.8	3.92	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	40.7	8.73	12
F = 1.381, P-Value = 0.750			

4.32 ระยะเวลาในการประกอบการ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามระยะเวลาในการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 25 พบว่ามีค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.592 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าระยะเวลาในการประกอบการในแต่ละระดับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ระยะเวลาในการประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	ระยะเวลาในการประกอบการ (ปี)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	14.5	13.721	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	11.3	5.122	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	18.9	10.892	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	11.3	3.512	12
F = 0.648, P-Value = 0.592			

4.3.3 จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมด้านมาตรฐานการรองรับ ISO 9000: 2000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามจำนวนครั้ง ในการเข้ารับการฝึกอบรมกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 26 พบว่ามีค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าจำนวนครั้งในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันทำ

ให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อทดสอบหาคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่าจำนวนครั้งในการฝึกอบรมของสถานประกอบการที่ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว มีค่าเฉลี่ยในการเข้ารับการฝึกอบรมเท่ากับ 12.3 ครั้ง ซึ่งมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีแผนการจัดทำระบบ มีแผนการจัดทำแต่ยังไม่ดำเนินการและ อยู่ในระหว่างการจัดทำ ที่มีค่าเฉลี่ยในการเข้ารับการฝึกอบรมเท่ากับ 1.1 ,0.3 และ 1.7 ครั้ง ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 26 จำนวนครั้งในการรับการฝึกอบรมด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	จำนวนครั้งในการรับการฝึกอบรมด้านมาตรฐาน การรองรับ ISO 9000 : 2000 (ครั้ง)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	1.1	1.969	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	0.3	0.488	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	1.7	1.366	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	12.3	15.273	12

F = 6.708, P-Value = 0.009*

* = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3.4 มูลค่าการส่งออกกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามมูลค่าการส่งออกกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 27 พบว่ามีค่า P-Value มีค่าเท่ากับ 0.026 ซึ่งค่า

กว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่ามูลค่าการส่งออก ที่แตกต่างกันทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องของการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อทดสอบค่าคู่ที่มีค่าเฉลี่ยต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่ามูลค่าการส่งออกโดยเฉลี่ยของสถานประกอบการที่ได้รับ การรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4,100,000,000 บาท ซึ่งมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีแผนการจัดทำระบบ ,มีแผนการจัดทำแต่ยังไม่ดำเนินการและ อยู่ในระหว่างการ จัดทำ ที่มีมูลค่าเฉลี่ยในการส่งออกเท่ากับ 793,285,714.3, 953,333,333.3 และ 896,750,000 บาท ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 มูลค่าการส่งออกกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	มูลค่าการส่งออก (บาท)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	793,285,714.3	1,202,986,106.8	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	953,333,333.3	909,138,786.6	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	896,750,000	1,344,859,462.9	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	4,100,000,000	2,535,744,466.6	12
F = 5.016, P-Value = 0.026*			

* = มีนัยสำคัญทางสถิติ

4.3.5 มูลค่าจำหน่ายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกตามมูลค่าจำหน่าย ในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 28 พบว่ามีค่า P-Value เท่ากับ 0.617

ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่ามูลค่าจำหน่ายในประเทศในแต่ละระดับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าจำหน่ายในประเทศกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	มูลค่าจำหน่ายในประเทศ (บาท)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	26,620,000.00	59,245,436.76	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	28,571,428.57	56,694,670.95	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	68,583,333.33	103,052,616.010	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	16,666,666.66	28,867,513.45	12
F = 0.608, P-Value = 0.617			

4.3.6 เงินทุนจดทะเบียนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว จำแนกตามเงินทุนจดทะเบียนของสถานประกอบการกับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 29 พบว่ามีค่า P-Value เท่ากับ 0.678 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเงินทุนจดทะเบียนโดยเฉลี่ยของสถานประกอบการในแต่ละระดับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 29 เงินทุนจดทะเบียนกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	เงินทุนจดทะเบียน (บาท)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	358,000,000	731,150,126.23	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	48,000,000	39,623,225.32	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	458,333,333.33	773,120,000.00	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	90,000,000	76,648,878.36	12
F = 0.514, P-Value = 0.678			

4.3.7 จำนวนพนักงานกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวจำแนกจำนวนพนักงานของสถานประกอบการกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ตามตารางที่ 30 พบว่ามีค่า P-Value เท่ากับ 0.461 ซึ่งสูงกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าจำนวนพนักงานโดยเฉลี่ยของสถานประกอบการในแต่ละระดับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนพนักงานกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000	จำนวนพนักงาน (คน)		
	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	จำนวน
ไม่มีแผนการจัดทำระบบ	475.2	746.26	39
มีแผนการจัดทำระบบแต่ยังไม่ดำเนินการ	450.0	276.04	29
อยู่ในระหว่างการจัดทำ ISO 9000 : 2000	949.2	1024.89	24
ได้รับการรับรอง ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว	916.3	989	12
F = 0.892, P-Value = 0.461			

4.4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) คือ การยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน กับตัวแปรอิสระ ตัวแปร ดังนี้

X₁ อายุ

X₂ ระดับการศึกษา

X₃ ตำแหน่ง

X₄ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม

X₅ ประสบการณ์ในการทำงาน

X₆ รูปแบบการประกอบกิจการ

X₇ ระยะเวลาประกอบกิจการ

- X₈ การได้รับการรับรองมาตรฐานอื่นๆ
- X₉ มูลค่าการส่งออก
- X₁₀ มูลค่าจำหน่ายในประเทศ
- X₁₁ เงินทุนจดทะเบียน
- X₁₂ จำนวนพนักงาน
- X₁₃ การร่วมทุนกับต่างประเทศ
- X₁₄ อัตราการแข่งขันภายในประเทศ
- X₁₅ อัตราการแข่งขันระหว่างประเทศ
- X₁₆ นโยบายและการส่งเสริมจากภาครัฐ
- X₁₇ ความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- X₁₈ ความต้องการระบบมาตรฐานของลูกค้า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 18 ตัวแปร กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ซึ่งจากการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทั้งหมด 18 ตัวแปร กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยใช้ การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 18 ตัวแปร กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยวิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ลำดับตัวแปร	B	Beta	R	R ²	t	Sigoft
X ₄	0.079	0.440	0.440	0.194	2.404	0.024
Constant	0.895	-	-	-	-	-

จากตารางที่ 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 สามารถอธิบายผลการทดสอบได้ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 มีเพียง 1 ตัวแปร คือ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม (X_4) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติในการอธิบายหรือประมาณค่าการยอมรับ ซึ่งเป็นตัวแปรที่ถูกเลือกเข้าสู่สมการผันแปร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.440
2. สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรในการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ได้ร้อยละ 19.4 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติ Sig of t = 0.024 (< 0.05)
3. จากผลการวิเคราะห์สามารถเขียนสมการผันแปรได้ดังนี้

$$Y_{\text{(การยอมรับ)}} = 0.895 + 0.079 X_4 \text{ (จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม)}$$

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง

5.1.1 ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ประกอบการ

ในการศึกษาครั้งนี้โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการ 104 คน คิดเป็นเพศชาย ร้อยละ 47.1 เพศหญิงร้อยละ 52.9 โดยมีอายุเฉลี่ย 35.5 ปี ซึ่งร้อยละ 72.1 จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ปวส. ปริญญาเอก และอื่นๆ คิดเป็น ร้อยละ 19.2, 6.7, 1.0 และ 1.0 ตามลำดับ ประสบการณ์ในการทำงานเฉลี่ยคือ 14 ปี ส่วนความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 พบว่าผู้ประกอบการมีความรู้และรู้จักระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และร้อยละ 53.8 เคยผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

5.1.2 ลักษณะโดยทั่วไปของสถานประกอบการ

จากผลการศึกษาค้นคว้าได้ว่าสถานประกอบการส่วนใหญ่ร้อยละ 80.8 ตั้งอยู่นอกเขตนิคมอุตสาหกรรม โดยที่สถานประกอบการร้อยละ 73.1 เป็นของคนไทย ในขณะที่สถานประกอบการที่เป็นการร่วมทุนระหว่างคนไทยกับต่างประเทศคิดเป็นร้อยละ 26.9 ซึ่งจากการศึกษาประเทศที่ร่วมทุนกับสถานประกอบการนั้น ร้อยละ 20.2 เป็นประเทศญี่ปุ่น รองลงมาคือ

แคนาดา ใต้หวัน อิตาลี และกลุ่มของประเทศจีน อินโดนีเซีย มาเลเซีย ซึ่งมีสัดส่วนร้อยละ 2.9, 1.9, 1.0 และ 1.0 ตามลำดับ จำนวนแรงงานในสถานประกอบการ โดยเฉลี่ยมีจำนวน 628.69 คน เงินทุนจดทะเบียนโดยเฉลี่ย 268.14 ล้านบาท และรูปแบบการประกอบการร้อยละ 72.1 เป็นการผลิตเพื่อส่งออก มูลค่าการส่งออกเฉลี่ย 980 ล้านบาท ต่อปี ระยะเวลาการประกอบการเฉลี่ย 14.29 ปี

5.1.3 ลักษณะของปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

จากผลการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 นั้น พบว่า อัตราการแข่งขันทั้งในและต่างประเทศนั้น ไม่มีผลต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 รวมถึงนโยบายในการตรวจสอบ และความถี่ในการตรวจสอบจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนั้น ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ซึ่งไม่ว่าสถานประกอบการจะได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐหรือไม่ก็ไม่ส่งผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

5.1.4 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัวกับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

จากการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยการจำแนกปัจจัยต่างๆ ระหว่างการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กับการไม่ยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 พบว่า สถานประกอบการที่มีการส่งมีการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ประกอบกับผู้ประกอบการมีระดับการศึกษาสูง และรูปแบบของการประกอบการเป็นการผลิตเพื่อการส่งออก และได้รับระบบมาตรฐานอื่นๆ อยู่แล้ว มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังพบว่าจำนวนครั้งในการฝึกอบรมและมูลค่าการส่งออก ที่แตกต่างกันในแต่ละสถานประกอบการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ โดยสถานประกอบการที่ได้รับการฝึกอบรม

มากและมีมูลค่าการส่งออกสูงจะยอมรับการเข้าสู่มาตรฐานการรับรอง ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัวกับการเข้าสู่การยอมรับระบบมาตรฐาน ISO 9000: 2000

จากการศึกษาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ทั้งหมด 18 ปัจจัย กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยใช้สถิติทดสอบคือ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่ามีเพียง 1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คือ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรม (X_4) ซึ่งตัวแปรดังกล่าวนี้ปรากฏความสัมพันธ์กันในระดับร้อยละ ($R^2 = 0.194$ หรือ 19.4 %)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ดังนี้

5.2.1 ผลการศึกษา

1). ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการ

จากผลการศึกษาข้อมูลของผู้ประกอบการหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบมาตรฐานพบว่า อายุ ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ซึ่งมีผลสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิ (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งผลการวิจัยพบว่า อายุ และระยะเวลาในการทำงานมีการยอมรับที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่ให้ผลในทางเดียวกันคืองานวิจัยของ อรรถนพ (2544) ศึกษาการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ

สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบุคคลได้แก่ อายุ อายุราชการ อายุงาน ในตำแหน่งผู้ช่วยอุตสาหกรรมจังหวัด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผลจากการศึกษาที่พบว่าอายุ และประสบการณ์ในการทำงานไม่มีผลต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน สันนิษฐานว่าในการที่จะยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐานนั้นจำเป็นต้องให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการหรือผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจในการยอมรับและจัดทำ แต่ทั้งนี้ผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลเกี่ยวกับระบบมาตรฐานนั้นบุคคลบางท่านก็มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการต่างๆ โดยไม่ต้องผ่านฝ่ายอื่น ในขณะที่บางท่านไม่มีอำนาจในการตัดสินใจแม้ว่าจะมีประสบการณ์ด้านนี้โดยตรง ซึ่งทำให้ผลการศึกษามาออกในลักษณะดังกล่าว

จำนวนครั้งในการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา (2539) ที่ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนะระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติกรณีศึกษา บริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือการยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิต และลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพ และผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งจากผลดังกล่าวนี้นี้อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจ และเห็นถึงประโยชน์และข้อดีของระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และตระหนักถึงความสำคัญของระบบ ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ครอบคลุมทั้งองค์กร มิเพียงแต่กระบวนการผลิตเท่านั้นซึ่งทำให้ประสิทธิภาพโดยรวมของสถานประกอบการดีขึ้น และยังเป็นบันไดก้าวไปสู่ระบบมาตรฐานอื่น เช่น ISO 14000 และ ISO 18000

2). ปัจจัยของโรงงาน

ผลการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ของโรงงานนั้นก็มีหลายปัจจัยที่พบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ในขณะที่บางปัจจัยไม่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ซึ่งจากการศึกษารูปแบบการประกอบการของสถานประกอบการพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยการผลิตเพื่อการส่งออกนั้นจะมีการยอมรับ และจัดทำระบบมาตรฐานถึงร้อยละ 73.8 ส่วนการผลิตเพื่อจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 26. ที่ยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ในขณะที่การผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก และกลุ่มที่เป็น ห้างเฮ็น คิดเป็นร้อยละ 18.0 และ 10.2 ตามลำดับ ที่ไม่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ส่วนการได้รับการรับรองระบบมาตรฐานอื่นๆ นั้นพบว่ามีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยสถานประกอบการที่ได้รับระบบมาตรฐานอื่นๆ และจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 คิดเป็นร้อยละ 93.8 ทั้งนี้อาจมีข้อสันนิษฐานได้ว่าสถานประกอบการที่มีการจัดทำระบบมาตรฐาน หรือระบบคุณภาพอื่นๆ เช่น HACCP , GMP เป็นต้น ย่อมมีความพร้อมในการที่จะจัดทำ และเห็นความสำคัญของระบบมาตรฐาน หรือระบบคุณภาพที่จะนำมาใช้ในสถานประกอบการ

มูลค่าในการส่งออกนั้นก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า มูลค่าการส่งออกที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความแตกต่างในการเรื่องของการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 โดยมูลค่าการส่งออกเฉลี่ยของสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 มีค่าเฉลี่ย 4,100,000,000.0 บาท

3). ปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยอื่นๆ ต่อการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของสถานประกอบการ ซึ่งปัจจัยอื่นๆ เหล่านี้ประกอบด้วย อัตราการแข่งขันภายในประเทศ อัตราการแข่งขันระหว่างประเทศ นโยบายการส่งเสริมจากภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความถี่ในการตรวจสอบ และความต้องการระบบมาตรฐานของคู่ค้านั้นพบว่า ปัจจัยดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

5.3 ข้อเสนอแนะ

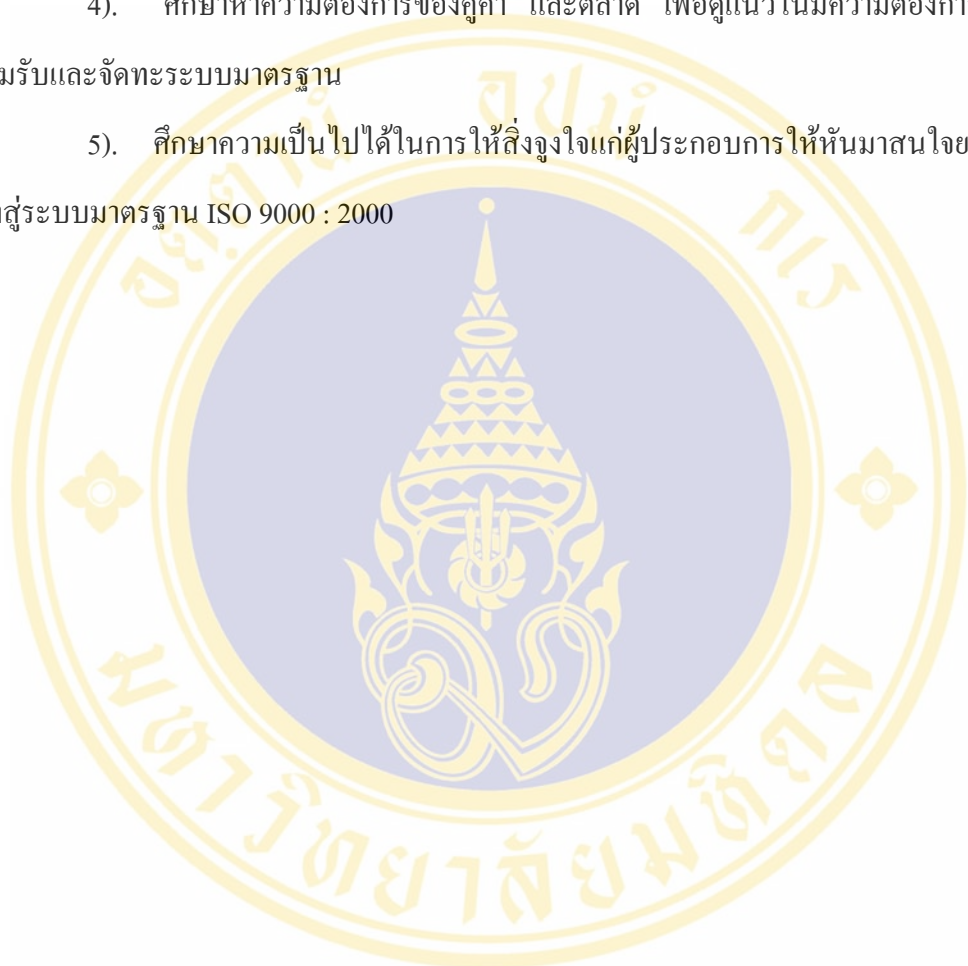
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

- 1). หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สმო, กระทรวงอุตสาหกรรม กรมส่งเสริมการส่งออกควรขยายผลการฝึกอบรมไปสู่กลุ่มอุตสาหกรรมในส่วนภูมิภาค และจังหวัดต่างๆ โดยเฉพาะย่านนิคมอุตสาหกรรม หรือ แหล่งอุตสาหกรรม เพื่อ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการ สถานประกอบการ ตลอดจนบุคคลที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ได้เข้าใจและเห็นประโยชน์ที่แท้จริงอีกทั้งตระหนักถึงความสำคัญ และมีส่วนร่วม เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 มากยิ่งขึ้น
- 2). หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น กรมส่งเสริมการส่งออก กระทรวงพาณิชย์ควรมีการประสานงานกับหน่วยงานที่ให้การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ทั้งของภาครัฐ และเอกชนโดยให้มีการขยายการอบรมไปยังกลุ่มผู้ส่งออก ตลอดจนกลุ่มอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพให้มากยิ่งขึ้น
- 3). ควรมีการเลือกกลุ่มเป้าหมายในการให้การประชาสัมพันธ์ และการฝึกอบรม เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมส่งออก กลุ่มสถานประกอบการที่เคยผ่านการรับรองระบบมาตรฐานอื่นๆ กลุ่มผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี เป็นต้นซึ่งกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว เป็น กลุ่มเป้าหมายที่มีแนวโน้มในการยอมรับและจัดทำระบบมาตรฐาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1). ศึกษาเปรียบเทียบระบบมาตรฐานหลายๆ ระบบ เพื่อทราบถึงความต้องการต่อตัวระบบมาตรฐานที่ชัดเจนว่ามาตรฐานระบบใดที่กลุ่มอุตสาหกรรมมีความต้องการและยอมรับที่จะจัดทำมากที่สุด
- 2). ศึกษาเปรียบเทียบความต้องการ ต่อระบบมาตรฐาน ระหว่างกลุ่มประเภทของอุตสาหกรรมที่ชัดเจน เช่น กลุ่มที่ผลิตเพื่อส่งออก กลุ่มที่ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก กลุ่มที่ส่งออก และจำหน่ายในประเทศ

- 3). ศึกษาและวิเคราะห์ในเชิงเศรษฐศาสตร์เพื่อเปรียบเทียบ หรือคาดการณ์ให้เห็นถึงผลต่างที่มีมูลค่าทางการเงินที่จะได้รับในอนาคตเมื่อมีการลงทุนในการยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน
- 4). ศึกษาหาความต้องการของกลุ่มค้า และตลาด เพื่อดูแนวโน้มความต้องการต่อการยอมรับและจัดระบบมาตรฐาน
- 5). ศึกษาความเป็นไปได้ในการให้สิ่งจูงใจแก่ผู้ประกอบการให้หันมาสนใจยอมรับการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000



บรรณานุกรม

- กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. (2538). การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจร (ไอ ซี): กรณีการศึกษาบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. (2542). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002 งานบริการเล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- เกริกไกร จีระแพทย์. (2539). สถานการณ์เศรษฐกิจการค้าโลกวารสารอุตสาหกรรมกับสิ่งแวดล้อม.
- กัญญา สีนสกุล. (2540). เสมอพร้อม? ให้การรับรองมาตรฐานอุตสาหกรรมไทยสู่เวทีการค้าโลก. Industrial News.
- ขวัญตา กิระวิสาสกิจ. (2542). ศึกษาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีพีไอคอนกรีต จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชูชาติ วีระเสริม. (2542). ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- เชิดชัย สมบัติโยธา. (2545). ปัญหาอุปสรรคของการจัดทำระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม กรณีศึกษา : โครงการฝึกอบรม และให้คำปรึกษาแนะนำการจัดการจัดทำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตาม ISO 14001. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธงชัย ธาระวานิช. (2540). คู่มือการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพมหานคร : ลิฟวิ้งทรานสมิเดีย.
- ประพนธ์ ผาสุขยืด และวารุณี เดชสกุลฤทธิ์. (2543). คู่มือ ISO 9000 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : บริษัท คอสมิก เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด.

- พลเทพ ศันษวิษขารมณ. (2540). การวิเคราะห์สาเหตุและผลกระทบของการขาดเสถียรภาพในการส่งออกสินค้าของประเทศไทย (The Analysis of Cause and Effect of Export Instability of Thailand). วิทยานิพนธ์, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พูลพร แสงบางปลา. (2539). อุตสาหกรรมไทยกับการพัฒนา. วารสารส่งเสริมเทคโนโลยี.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2541). การจัดการระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000/QS9000. กรุงเทพมหานคร องค์การค้ำของคุรุสภา.
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2543). เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่องเทคนิคการปรับปรุงเอกสารระบบคุณภาพจาก ISO 9000 : 1994 เป็น ISO 9000 : 2000. กลุ่มวิชาการส่งเสริมคุณภาพและการมาตรฐาน, สถาบันส่งเสริมเทคโนโลยี.
- พิทยา วาระดี. (2539). ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เพลินพร ศิวงาม. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษากรณีโครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภค ในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมืองจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รศ.พิภพ ลลิตาภรณ์. (2544). เจาะลึกข้อกำหนดใหม่ ISO 9001 : 2000 กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2544.
- ไพโรจน์ กนกมกุล. (2543). แนวทางการเตรียมความพร้อมของอุตสาหกรรมการผลิตในการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002. วิทยานิพนธ์, สาขาวิชาธุรกิจอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อัจฉรา พุ่มฉัตร. (2543). วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ.
- วัลลยา นิเวตวงศ์. (2544). ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมกับการเข้าสู่มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม : ISO 14001 วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีการบริหารสิ่งแวดล้อม. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหิดล.

- เฟื่องกนก ปานหงษ์. (2543). บทสรุปภาวะอุตสาหกรรมอาหารปี 2542 และ แนวโน้มในปี 2543
ที่มอุตสาหกรรม.
- สุวิมล คุณกุล วรรณกรรมปริทัศน์อุตสาหกรรมอาหาร.
- สุธิดา วงศ์สว่าง. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่ว เฉพาะที่อาศัยอยู่ใน
หมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุธี สมุทธะประภูติ. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานใน
โรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยาม
กลการและนิสสัน จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2540). ระบบมาตรฐาน ISO 9000/ISO 14000 ในยุค
โลกาภิวัตน์. อัดสำเนา.
- ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย. (2543). "ลักษณะและรูปแบบการผลิตอาหาร
ทะเลแช่แข็งเพื่อการส่งออก", ทิศทางการส่งออกและลงทุน เล่ม 3, กรุงเทพฯ: บริษัท
เปรียวจำกัด.
- เมธา ชุณหสิริ. (2543). "ระบบคุณภาพมาตรฐาน" SMEs สร้างไทยมั่นคง, สรุปการ บรรยายสัมมนา
วิชาการระดับชาติ จัดโดย กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.
- อลงกรณ์ เหล่างาม. (2534). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของชาวบ้านในหมู่บ้าน
เทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรรณพ กลิ่นทอง. (2544). การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับสำนักงานอุตสาหกรรม
จังหวัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (รัฐศาสตร์), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Huang, K.J. (1994, September). Quality Capability Self Diagnosis : A Multicriteria
Evaluation Approach (ISO 9000). Dissertation Abstracts International,
p.320.
- Rogers, E. M. 1983. Diffusion of Innovation. (3rd ed.). New York : Free Press.

Rogers, E.M. and F. Shoemaker. 1971. Communication of Innovation. New York :

Free Press.

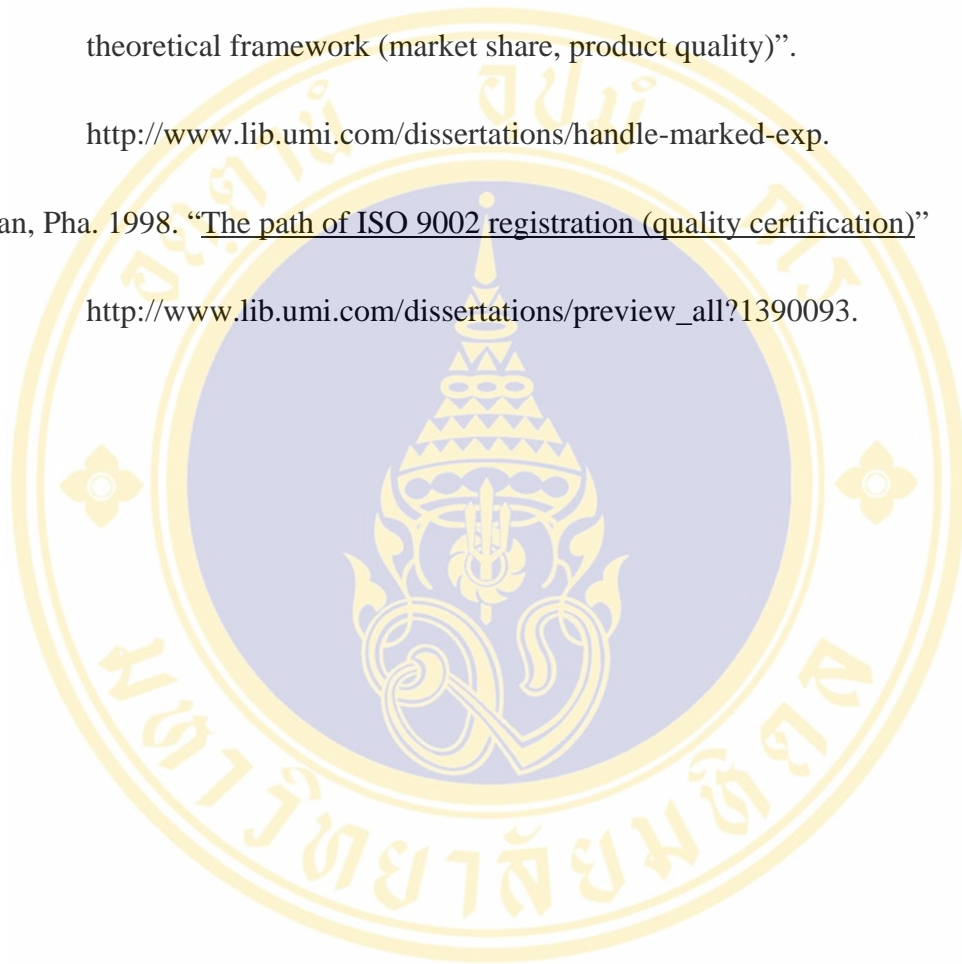
Skrabec, Quentin Robert, JR. 1999. “ISO 9000 as a quality assurance system : A

theoretical framework (market share, product quality)”.

<http://www.lib.umi.com/dissertations/handle-marked-exp>.

Tran, Pha. 1998. “The path of ISO 9002 registration (quality certification)”

http://www.lib.umi.com/dissertations/preview_all?1390093.







สมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย THAI FROZEN FOODS ASSOCIATION

228 ชั้น 8 อาคารสาทรธานี 7 ถนนสาทรเหนือ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10200 โทร. (062) 225-5622-4, (062) 628-9001-4 โทรสาร (062) 225-5625
828 8th Floor Sathorn Thani B, North Sathorn Rd., Bangkok Bangkok 10200 Tel. (062) 225-5622-4, (062) 628-9001-4 Fax (062) 225-5625
E-mail : thai-frozen@thai-frozen.or.th, Web Site : www.thai-frozen.or.th

ที่ สป.028/2546

3 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อทำการวิจัย

เรียน สมาชิกสมาคมฯ

อ้างถึง หนังสือของคุณและสิ่งแวดลอมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ที่ ทม 0815/424 ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2546

ด้วยสมาคมฯ ได้รับหนังสือจากคุณและสิ่งแวดลอมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลว่า นางสาวกาญจนา เกตุกรุด นักศึกษาลัทธิสุตตวิยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง บัณฑิตที่มีต่อโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็งในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย เพื่อประกอบการสอนวิชา ENAT 698 : Research M.Sc. thesis โดยขอความอนุเคราะห์สมาคมฯ ผ่านไปยังสมาชิกในการขอความร่วมมือเพื่อตอบแบบสอบถามในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมีนาคม 2546 ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ และเมื่อนักศึกษาดำเนินการวิจัยเรียบร้อยแล้วจะส่งผลการวิจัยมายังทางเพื่อใช้ประโยชน์ต่อไป ความโดยละเอียดแจ้งแล้วนั้น

ในการนี้สมาคมฯ จึงขอแจ้งมายังสมาชิกเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามสำหรับการวิจัยดังกล่าวข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางธนิษฐา แจ่มโพธิ์)

ผู้จัดการสมาคมฯ

สำนักเลขาและประชาสัมพันธ์

โทร. 0-2235-5622-4, 0-2636-9001-4 ต่อ 1

Mission

ประเทศไทยเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมแช่เยือกแข็งของโลก โดยคำนึงถึง คุณภาพ
มาตรฐาน และสิ่งแวดล้อม



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่มาตรฐาน ISO 9000 : 2000

กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย

Factor Influencing the Implementation of Quality Management System (ISO 9000 : 2000) (A case study :Thai Frozen Food Association)

แบบสอบถามชุดนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อโรงงานอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย โดยใช้แบบสอบถามกับผู้ประกอบการหรือตัวแทนผู้ดำเนินการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการระบบมาตรฐานในสถานประกอบการ เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณา และตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงคำตอบของท่านในทุกข้อมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัย ซึ่งผลจากการสอบถามครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 และสามารถนำมาข้อมูลเหล่านี้มาใช้เป็นแนวทางเพื่อรองรับและปรับเข้าสู่ระบบมาตรฐานอื่นๆ ในด้านการปรับและการเข้าสู่ระบบมาตรฐานและระบบคุณภาพอื่นๆ ในอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง ตลอดจนอุตสาหกรรมประเภทเดียวกันในอนาคต

ผู้วิจัยหวังว่าผลการศึกษาครั้งนี้นอกจากจะทำให้การวิจัยบรรลุผลแล้ว ข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ยังเป็นประโยชน์ต่อสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย และสถาบันอาหาร เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพและปัญหาของโรงงานแช่เยือกแข็งในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 เพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาหรือค้นคว้าเพิ่มเติมในลำดับต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

น.ส.กาญจนา เกตุกรุด

นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อพัฒนา

ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ปัจจัยที่มีผลต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

กรณีศึกษา : สมาชิกสมาคมอาหารแช่เยือกแข็งไทย

วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อกิจการ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบการหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน () หรือระบายรายละเอียดในช่องที่มีเครื่องหมาย.....

1. สถานที่ตั้งของโรงงาน อยู่ในเขต

1). () นอกเขตนิคมอุตสาหกรรมระบุ.....

2). () ในเขตนิคมอุตสาหกรรมระบุ.....

2. เพศ

1). () ชาย อายุ.....ปี 2). () หญิง อายุ.....ปี

3. ตำแหน่งปัจจุบัน.....ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่งนี้.....ปี

4. ระดับการศึกษา

1). () ปวช.

2). () ปวส.

3). () ปริญญาตรี

4). () ปริญญาโท

5). () ปริญญาเอก

6). () อื่นๆ ระบุ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงานในสถานประกอบการแห่งนี้.....ปี

6. ประสบการณ์ในการทำงานจากสถานประกอบการอื่นๆ (ถ้ามี)ปี

7. ท่านรู้จักมาตรฐานระบบมาตรฐาน ISO 9000 หรือไม่

1). () ไม่รู้จัก

2). () รู้จัก (เมื่อท่านรู้จัก กรุณาตอบข้อ 8)

8. ท่านหรือสถานประกอบการของท่านเคยเข้าอบรมด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 หรือไม่

- 1). ไม่เคย (ระบุสาเหตุ).....
- 2). เคย ระบุจำนวนครั้ง.....ครั้ง
 - 2.1). ครั้งที่ 1 จัดโดย.....พ.ศ.ระยะเวลา.....
 - 2.2). ครั้งที่ 2 จัดโดย.....พ.ศ.ระยะเวลา.....

9. ปัจจุบันท่านมีตำแหน่งเกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบมาตรฐานหรือไม่

- 1). ไม่มี
- 2). มี ระบุตำแหน่ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของสถานประกอบการ
กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน หรือระบุรายละเอียดในช่องที่มีเครื่องหมาย.....

1. สถานประกอบการของท่านเป็นการลงทุนโดย

- 1). คนไทย
- 2). ต่างประเทศ ระบุ.....
- 3). ร่วมทุนระหว่างคนไทย.....% และต่างประเทศ.....% ระบุประเทศ.....

2. ประเภทของผลิตภัณฑ์ของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). กุ้งสดและผลิตภัณฑ์จากกุ้งแช่เยือกแข็ง
- 2). ปลาหมึกและผลิตภัณฑ์จากปลาหมึกแช่เยือกแข็ง
- 3). ปลาและผลิตภัณฑ์จากปลาแช่เยือกแข็ง
- 4). ผักและผลไม้แช่เยือกแข็ง
- 5). อาหารสำเร็จรูปแช่เยือกแข็ง
- 6). อาหารทะเลอื่นๆ
- 7). เครื่องทำความเย็นหรืออุปกรณ์เกี่ยวกับอาหารแช่เยือกแข็ง
- 8). อื่นๆ ระบุ.....

3. สถานประกอบการของท่านประกอบกิจการมาเป็นเวลา..... ปี
4. จำนวนพนักงานและบุคลากรในสถานประกอบการของท่านปัจจุบันมีจำนวน.....คน
ประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร.....คน ฝ่ายผลิต..... คน
5. รูปแบบการประกอบการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1). () ผลิตเพื่อส่งออก
 - 2). () ผลิตและจำหน่ายทั้งในและต่างประเทศ
 - 3). () ผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก
 - 4). () อื่นๆ ระบุ.....
6. มูลค่าการผลิตในรอบปีที่ผ่านมา.....บาท/ปี
- 1).มูลค่ายอดจำหน่ายในประเทศ.....บาท/ปี
 - 2) มูลค่าการส่งออก.....บาท/ปี
 - 3).ปริมาณการส่งออกคิดเป็นร้อยละ.....ของผลิตภัณฑ์รวม/ปี ซึ่งมีตลาดส่งออกที่(ระบุได้มากกว่า 1 แห่ง)
- 1). () เอเชีย ประเทศ.....
 - 2). () ทวีปอเมริกา ประเทศ.....
 - 3). () ทวีปอเมริกาใต้ ประเทศ.....
 - 4). () ยุโรป ประเทศ.....
 - 5). () อื่นๆ ระบุ.....
7. ปัจจุบันสถานประกอบการของท่านได้ผ่านการรับรองมาตรฐานใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- 1). () ยังไม่ผ่านการรับรอง
 - 2). () ระบบ GMP
 - 3). () ระบบ HACCP
 - 4). () ระบบมาตรฐาน ISO 9000
 - 5). () ระบบมาตรฐาน ISO 14000
 - 6). () ระบบมาตรฐาน ISO 18000
 - 7). () อื่นๆ ระบุ.....
8. หากสถานประกอบการของท่านได้ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานแล้ว มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเพื่อให้ได้มาซึ่งการรับรอง
- 1). () ระบบ GMP ค่าใช้จ่าย.....บาท
 - 2). () ระบบ HACCP ค่าใช้จ่าย.....บาท

5. ระบบมาตรฐานใดที่ ตลาด หรือ ลูกค้า มีความต้องการให้ท่าน ได้รับการรับรองมากที่สุด พร้อมระบุเหตุผล

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1). () GMP | 2). () HACCP |
| 3). () ISO 9000 | 4). () ISO 14000 |
| 5). () ISO 18000 | 6). () อื่นๆ ระบุ..... |

6. ระบบมาตรฐานใดที่ ท่านต้องการขอ การรับรองมากที่สุด

- | | |
|-------------------|-------------------------|
| 1). () GMP | 2). () HACCP |
| 3). () ISO 9000 | 4). () ISO 14000 |
| 5). () ISO 18000 | 6). () อื่นๆ ระบุ..... |

7. ถ้าผลิตภัณฑ์ของท่าน จำหน่ายภายในประเทศ เพียงอย่างเดียวท่านจะขอ การรับรองระบบมาตรฐานหรือไม่

- | |
|--|
| 1). () ไม่ เพราะ |
| 2). () ขอการรับรองระบบมาตรฐาน (ระบุชื่อของระบบมาตรฐาน.....) |

8. ท่านคิดว่า การได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน จำเป็นหรือไม่ สำหรับการค้าภายในประเทศ

- | |
|-------------------------------|
| 1). () ไม่จำเป็น เพราะ |
| 2). () จำเป็น เพราะ..... |

9. อัตราการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็งภายในประเทศ เป็นอย่างไร

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1). () มีอัตราการแข่งขันมาก | 2). () มีอัตราการแข่งขันปานกลาง |
| 3). () มีอัตราการแข่งขันน้อย | |

10. อัตราการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมอาหารแช่เยือกแข็ง ระหว่างประเทศ เป็นอย่างไร

- | | |
|-------------------------------|----------------------------------|
| 1). () มีอัตราการแข่งขันมาก | 3). () มีอัตราการแข่งขันปานกลาง |
| 3). () มีอัตราการแข่งขันน้อย | |

11. รัฐมีนโยบาย ส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำระบบคุณภาพหรือระบบมาตรฐาน หรือไม่

- | | |
|---|------------|
| 1). () ไม่มี | 2). () มี |
| 3). () หน่วยงานสนับสนุนอื่นที่ไม่ใช่รัฐบาล ระบุ..... | |

4. สถานประกอบการกิจการของท่าน **เคยพิจารณาความจำเป็น** ในการจัดทำและขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ของโรงงานหรือไม่

- 1). () ไม่เคย
- 2). () เคย.....ครั้ง โดยมีผลการพิจารณาดังนี้
 - 2.1). () ไม่จำเป็นต้องเข้าสู่ระบบ ISO 9000 : 2000 เพราะ.....
 - 2.2). () ยังไม่ได้ตัดสินใจจัดทำระบบ
 - 2.3). () ตัดสินใจดำเนินการเพื่อเข้าสู่ระบบ

5. ปัจจุบันสถานประกอบการของท่านมี **สถานภาพ** ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 **ระดับใด**

- 1). () **ไม่มีแผน**ที่จะดำเนินการเพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 (ข้ามไปทำข้อ 8)
- 2). () **มีแผนแต่ยังไม่ได้ดำเนินการ**เพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000
- 3). () **อยู่ในระหว่างการดำเนินการ**เพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000
- 4). () **ได้รับการรับรอง**ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 เรียบร้อยแล้ว
- 5). () **อื่นๆ** ระบุ.....

6. เมื่อสถานประกอบการของท่าน **ได้รับ** การรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 หรือ **อยู่ในระหว่าง** การดำเนินการเพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 หรือ **มีแผน** แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการเพื่อขอรับรอง **กรุณาเลือกเหตุผล**ที่สถานประกอบการของท่านนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 มาใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1). () **ไม่มีความจำเป็น**ที่จะต้องเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000
- 2). () **ลูกค้ารายใหญ่**ต้องการให้ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน 9000 : 2000
- 3). () **คู่แข่ง**ชั้นนำเอาระบบมาตรฐาน 9000 : 2000 มาใช้ในองค์กรแล้ว
- 4). () **สามารถทำการค้า**ในยุโรปและแข่งขันกับต่างประเทศได้
- 5). () **เพื่อรักษาส่วนแบ่ง**ของตลาด
- 6). () **เพื่อภาพพจน์** ตลอดจน **ชื่อเสียง** ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน
- 7). () **เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์** อันดีระหว่างสังคม ชุมชน ส่วนราชการ และหน่วยงานเอกชนอื่นๆ

8). () เพื่อให้ผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิตมีคุณภาพ และเป็นผลดีในระยะยาวในแง่ของสถานประกอบการ

9). () เป็นข้อบังคับ หรือเป็นเกณฑ์ของกลุ่มบางประเทศ ที่กำหนดให้มีระบบมาตรฐาน 9000 : 2000

10). () เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำไปปรับใช้เพื่อขอระบบมาตรฐานอื่นๆ ในอนาคต เช่น ระบบมาตรฐาน ISO 14000

11). () อื่นๆ ระบุ.....

7. ถ้าสถานประกอบการของท่าน ได้รับ การรับรองระบบมาตรฐาน 9000 : 2000 หรือ อยู่ในระหว่าง การดำเนินการเพื่อขอรับรองระบบมาตรฐาน 9000 : 2000 ท่านคิดว่า ปัญหาหรืออุปสรรคสำคัญ ในการนำระบบมาตรฐาน 9000 : 2000 มาใช้ในกิจการของท่านคือ

1).....

2).....

3).....

8. หากสถานประกอบการกิจการของท่าน ไม่ได้รับ การรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 ข้อใดต่อไปนี่ที่ท่านคิดว่ามีผลต่อ การไม่นำระบบมาตรฐาน 9000 : 2000 มาใช้ ในสถานประกอบการของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1). () ต้องเสียค่าใช้จ่าย ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

2). () ยังไม่เห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับอย่างชัดเจน

3). () มีระบบ การจัดการด้านคุณภาพในปัจจุบันที่ดีอยู่แล้ว

4). () ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 มีขั้นตอนการจัดทำที่ยุ้งยาก

5). () ส่วนแบ่งตลาดในปัจจุบันอยู่ในระดับที่พอใจแล้ว

6). () ลูกค้าไม่ได้มีความประสงค์ให้สถานประกอบการต้องผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

7). () ไม่ได้ทำการค้ากับยุโรป หรือกลุ่มการค้าในต่างประเทศผลิตเพื่อจำหน่ายภายในภูมิภาคหรือในประเทศเท่านั้น

8). () อื่นๆ ระบุ.....

9. สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่สามารถเข้าขอการรับรอง ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

.....
.....
.....
.....
.....

10. ปัจจุบันท่านได้รับ การสนับสนุน จากหน่วยงานใดบ้าง และ มากน้อยเพียงใดในการขอรับรอง ระบบมาตรฐาน

- 1). () ไม่มีหน่วยงานใดสนับสนุน
- 2). () รัฐบาล
 - 2.1) () น้อย 2.2) () ปานกลาง 2.3) () มาก
- 3). () รัฐวิสาหกิจ
 - 3.1) () น้อย 3.2) () ปานกลาง 3.3) () มาก
- 4). () เอกชน
 - 4.1) () น้อย 4.2) () ปานกลาง 4.3) () มาก
- 5). () อื่นๆ ระบุ.....

11. สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่สามารถเข้าขอการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

.....
.....
.....
.....

12. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000 แม้ว่าสถานประกอบการของท่านยังไม่ได้จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

.....
.....
.....
.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	น.ส.กาญจนา เกตุกรุด
วัน เดือน ปีเกิด	2 สิงหาคม 2517
ประวัติการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, พ.ศ.2541 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรและ สิ่งแวดล้อม) มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2546
ที่อยู่ปัจจุบัน	42/1 ม.4 ต.แก้วฟ้า อ.บางซ้าย จ.พระนครศรีอยุธยา 13270
ที่ทำงาน	บ.สยามกูรู จำกัด 219/39 ชั้น 11 อาคารอโศกทาวเวอร์ส ถ.สุขุมวิท 21 คลองเตยเหนือ วัฒนา กรุงเทพฯ 10110

Executive Summary

1. Introduction

Food Industry were most essential industries for Thailand economy Because of that use raw materials from agricultural and fishery sector which to initiate high benefit value in domestic. This sector was source for revenue and gross profit of our country and was high potential competition exportation manufacturing sector on the international market. But in the same place, the international market is highly competition too. Many problem must be rectification in quickly and push the competition to high potential for more than now. From that the manufacturers should have the good quality management system for gave to themselves customer and can sustain in the world market.

The quality management system ISO 9000 is quality management system which had reliability and numerous in present. Cause that have inspection system, audit system, clearly certification in international standard and the enterprise whose use this system can convince that the process shall be follow through in the right method , the result can decrease loss and increase efficiency. They can applied ISO 9000 to the food industry without any conflict and trouble. And the other can be

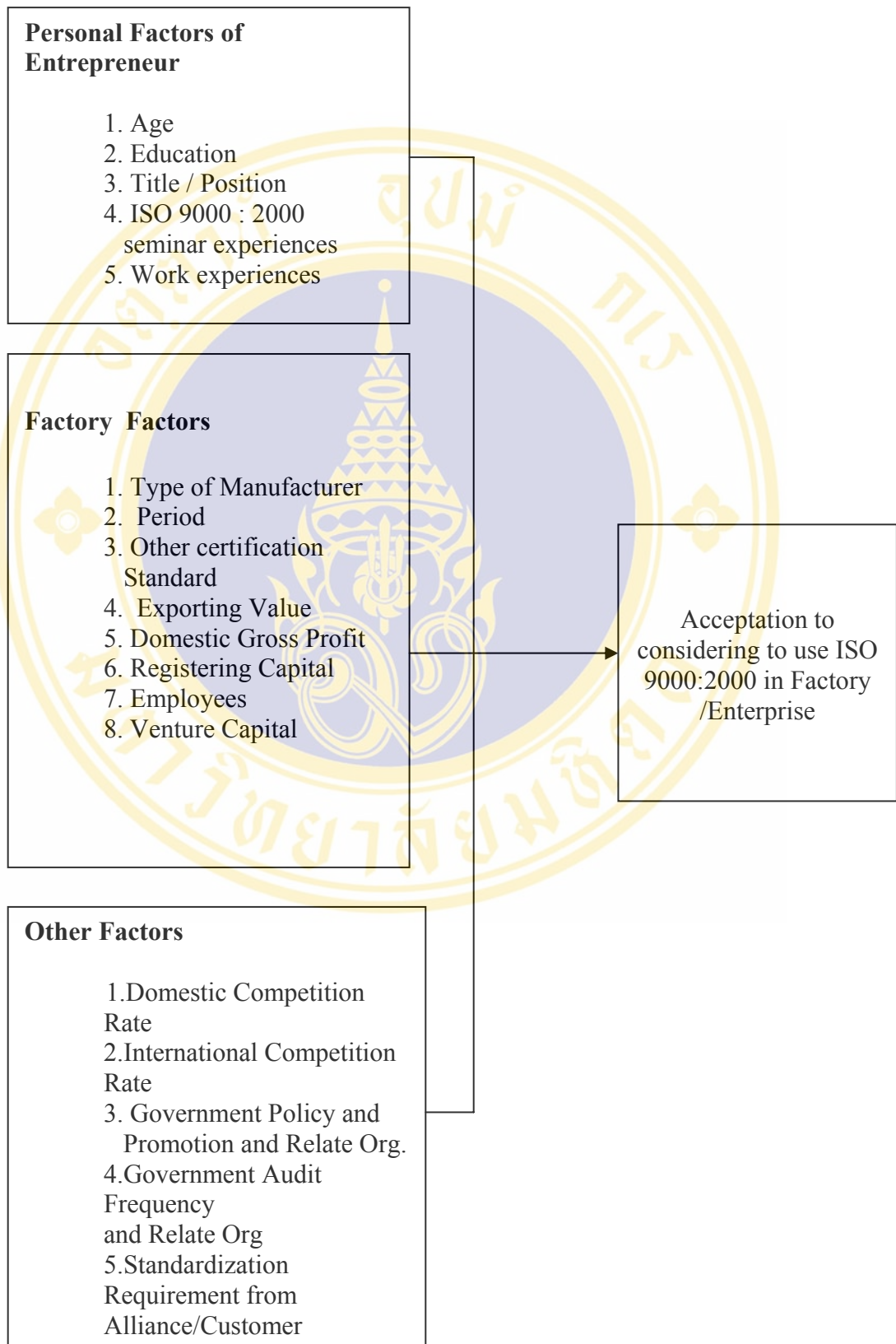
make sure to their customers to reliability about quality control which involve through agreement and safe from adulterate, dirty or toxicity food.

We can seen the business or any industries which high competition rate, the manufacturers will try anyway to improve product for competitive advantage. For gave satisfaction to theirs alliance and customer. And the other, for let products or services to laid on the world market. But the factor from competition can make affect that look like the commercial wall which they can use this quality system in their companies. Many businesses just seen the important and benefit about Quality Management System (QMS). And use this system to improvement their factories, cause this system have been revised in every 5 years. In the ISO 9000 : 1994 revise version to ISO 9000:2000 which the last version, in this improvement nearly Total Quality Management (TQM). In the conclusion of researcher seen that if we known about the affect factor of company which considering to choose the quality management system of that industry. We can find the tendency way to regulate the master plan for guidance the organization and industry factory to come in international standard system in future.

2. Objectives

1. For study the status of factory to prepare and considering to use ISO 9000: 2000 of food industry factory.
2. For study the influence affect factor to prepare and considering to use ISO 9000:2000 of food industry factory.

3. Conceptual Framework



4. Method and Material

This research were surveying reseacrh. We were choosen 204 member of Thai Frozen Food Association for sampling population. By Quota Sampling which classsified from location zone of factories. From this step we had 104 treatment to use in further. After this we were collect the data by used questionair to inform manager or equivalence managing level.

We were taken data from qestionair to inspection and analysis by using SPSS 10.0 for Window on statistical proceed in this follow.

4.1. Statistic Basicaly such as Percentage, Mean, Standard Deviation for beginning analize.

4.2. Statistical analysis for analize the differencial of treatment such as Qui Square test (χ^2) , Analysis of Varience (ANOVA) , and test the differencial of treatment by using Least Significant Difference (LSD) and analysis the relation of treatment by Stepwise Multiple Regression for solute and find the affect factor which influence to company to sastificated and choosed ISO 9000 : 2000 in theirs quality management system.

5. The result

5.1 General data of Manufacturer

General data from 104 manufacturers we found 52.9 Entrepreneurs were female whose have average age 35.5 years old. Almost education from bachelor degree 73.1 %, position on quality control manager 34.6% which had average working experience 14 years and 53.8% had been pass ISO 9000:2000 training and amount to join in average 4.6 times.

5.2 General data about enterprise

Almost enterprise were locate out of Industrial Estate 80.8 % which founded and invested by Thai Nationality 73.1 % ,have amount 101 – 600 employees 46.2% and registration investment at 71 – 170 Million Bahts 34.6%

5.3 The result from analysis by use 1 independent factor with satisfaction to choose ISO 9000:2000

From the proceeding, we analyze the relation by classified affect factor between satisfied and unsatisfied to choose ISO 9000:2000 in theirs QMS we found; the entrepreneurs which had sent employee to join in ISO 9000:2000 training consist of higher education level entrepreneurs, type of business were exporter manufacturing and had another QMS certification already. This entrepreneurs were related with satisfied to choose ISO 9000 : 2000 in theirs enterprise which had statistical significant level at 0.05 or at the 95% confidential level.

Otherwise we found differential of the time of training and exportation value were influence affect to satisfied. That indicated the enterprise which had the time to join in training more than and high exportation value would be satisfied to choose ISO 9000 : 2000 in theirs enterprise which had statistical significant level at 0.05 or at the 95% confidential level.

5.4 The result of relation between multiple dependent factor with satisfaction to choose ISO 9000:2000

From the analyze which we were study between the relation of affect factor 18 treatments with satisfaction to choose ISO 9000:2000 by using Stepwise Multiple Regression Analysis we found 1 affect factor which relation to satisfaction ISO 9000:2000 which was the time to join in training (X_4) that this factor indicated relationship in 19.4% ($R^2 = 0.194$)

6. Suggestions

6.1 Research Suggestion

1). Related organization such as TISI, Ministry of Industry, Department of Export Promotion should be extend the knowledge to the industries in provincial. This were mostly important for manufacturers, business and the person whose related with quality management system such as entrepreneur, certified body and governor to understood and conviction the really benefit of ISO 9000 : 2000 .

2). The department of export promotion , ministry of commerce must be collaboration between certified bodies all of government with non government organization and must have expanding to exporting sector and all of potential industrial sector in extremely.

3). Should be focus the target group for training and public relation to exportation group, the manufacturer where had received approval from another standardization system, the entrepreneur whose graduate in higher than bachelor degree. This enterprise were trending group to satisfied and chosen the quality management system in theirs business.

6.2 Expanding Suggestion

1). Research the others standardization system and comparison that This could known that what the standardization were optimization with any manufacturer and mostly satisfaction to use.

2). Requirement comparison researching the standardization to target group such as exportation manufacturer sector or domestic manufacturer sector to use appropriate standardization system.

3). Economic research for comparing and forecasting the gross profit and turn over profit when decision to chosen standardization system in their businesses.

4). Alliance and customer requirements studies , marketing research for look around satisfaction trend to use standardization system.

5). Feasibility studies for motivation manufacturer to interest and understand ISO 9000:2000 which will take advantage when theirs use standardization system. in theirs businesses.

