

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันจำนวนองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนได้เพิ่มจำนวนสูงขึ้น มีการแข่งขันกันในด้าน การผลิต การบริการ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก อีกทั้งมีการรวมตัวทาง เศรษฐกิจในระดับภูมิภาคเพื่อประโยชน์ทางการค้ายิ่งขึ้น บริษัทต่างๆ ได้มีความตื่นตัวในการนำ แนวคิดด้านคุณภาพมาใช้ในการปรับปรุงการผลิตขององค์กรให้มีคุณภาพสูงขึ้นและเป็นมาตรฐาน เดียวกัน เช่นระบบประกันคุณภาพ ISO และระบบประกันคุณภาพสินค้าเกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ แก่ผู้บริโภค (อนันต์ ทีใหม่ธง, 2547)

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เข้ามามีบทบาทต่อธุรกิจทุกประเภทอย่างมาก เพราะ เป็นระบบมาตรฐานสากลที่ให้ความเชื่อมั่นแก่ลูกค้า ว่าผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการจะสามารถตอบสนอง ความต้องการ ได้อย่างถูกต้อง สำหรับประเทศไทย องค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสนใจในการจัดทำ ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เพราะต้องการให้องค์กรมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น และ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้เป็นที่ยอมรับในตลาดโลก (สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542)

บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับด้านการรับฝาก สินค้าในห้างเย็น ตั้งอยู่ เลขที่ 73 หมู่ 3 ตำบลท่าวังพร้าว อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ เริ่ม ดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2547 โดยคุณ สุภกิจ ทุนคำ โดยมีการเริ่มธุรกิจมาจากการเป็น ผู้รับเหมาก่อสร้างอาคารห้างเย็นให้กับบริษัทต่างๆ จากประสบการณ์ที่ผ่านมา พบว่าการที่จะ บริหารงานเกี่ยวกับการรับฝากสินค้า มิใช่แค่เพียงการที่มีเครื่องจักรกลที่พร้อมและสมบูรณ์ แบบอย่างเดียว จะต้องมีการจัดการที่ดีและการบริการที่มีคุณภาพเพื่อให้ประทับใจกับลูกค้าที่นำ สินค้ามาฝาก ในปัจจุบันได้มีห้างเย็นเกิดขึ้นเป็นจำนวนมากในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ทำให้มีการ แข่งขันที่รุนแรง ทั้งในด้านคุณภาพ การบริการ และการแข่งขันในด้านราคา

บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด เป็นบริษัทหนึ่งที่น่าเอาแนวความคิดด้านการบริหาร คุณภาพมาตรฐานมาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานและการบริการ ภายใต้การรับรองระบบ มาตรฐาน ISO 9001:2000 โดยมีขอบเขตการดำเนินงานคือ 1.การควบคุมเอกสารและข้อมูล 2.การ ควบคุมบันทึกคุณภาพ 3. การติดตามคุณภาพภายใน 4. การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 5. การแก้ไขและการป้องกัน 6. การประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร 7. การสำรวจความพึงพอใจของ

ลูกค้า 8. การฝึกอบรม 9. การสรรหาคัดเลือกบุคลากร 10. การบำรุงรักษาเครื่องมือ และอุปกรณ์
 11. การทำสัญญาและทบทวนข้อตกลง 12. การรับฝากสินค้า 13. การจัดการสินค้าในห้องเย็น
 14. การเบิกสินค้า 15. การจัดส่งและประเมินผู้ขาย 16. การสอบเทียบเครื่องมือวัด

บริษัท ได้ตระหนักถึงความสำคัญของบริษัท รวมทั้งพนักงานทุกคนทุกแผนกในบริษัทให้
 มีการบริหารงานที่มีคุณภาพ และผู้รับบริการได้รับบริการที่มีความประทับใจ และมั่นใจในการฝาก
 สินค้า ดังนั้น จึงเริ่มมีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เข้ามาใช้ในบริษัท โดยมี
 วัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานทุกคนทุกฝ่ายภายในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด มีส่วนร่วม
 ในกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ และกิจกรรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อให้
 การบริหารงานและการบริการมีประสิทธิภาพสูงสุด การดำเนินงานที่มีความสะดวกรวดเร็ว ไม่
 ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตามหลักของการ
 ดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้นั้น ต้องอาศัยความพร้อมใน
 การดำเนินงานของพนักงาน ซึ่งฝ่ายบริหารเองก็มีความพยายามในการเตรียมพร้อมของพนักงาน
 โดยการวัดความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานทั้งหมดที่มีต่อการระบบบริหารคุณภาพ ISO
 9001:2000 ของบริษัทเพื่อนำมาปรับใช้ในการดำเนินงานของบริษัท

ดังนั้นผู้ศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอ็น พี บี
 อินเตอร์พุดส์ จำกัด ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทฯ เพื่อนำข้อมูลไป
 ปรับปรุงการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็น
 แนวทางในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานทุกฝ่ายให้มีประสิทธิภาพและ
 ประสิทธิภาพ และเพื่อสร้างการยอมรับจากพนักงานในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มา
 ใช้ในบริษัท บริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด

1.3 นิยามศัพท์

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดย
 อาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมเพื่อนำมาเปรียบเทียบกับประเมินค่ากับสิ่งที่พบ
 แล้วกำหนดผลการประเมินออกมา ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคน
 อื่นได้

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานอยู่ใน บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ที่เป็นทั้งพนักงานประจำ และพนักงานชั่วคราว

ระบบ ISO 9001:2000 (Quality ISO 9001:2000 Standard System) หมายถึง ระบบคุณภาพที่ดำเนินการและควบคุมองค์กรอันเกี่ยวข้องกับคุณภาพ ตามหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

- มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
- ความเป็นผู้นำ (Leadership)
- การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
- การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
- ความเป็นระบบในด้านการบริหาร (System Approach to Management)
- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
- การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)
- ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด หมายถึง บริษัทผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับห้องเย็น ตั้งอยู่เลขที่ 73 หมู่ 3 ต.ท่าวังพร้าว อ.สันป่าตอง จ.เชียงใหม่ 50120

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในงานห้องเย็นของบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด
2. เป็นแนวทางในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับจากพนักงาน

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved