

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ทศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
(เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
มาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000

ผู้เขียน นางสาวนงนุช ชัดเรือนมูล

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ รองศาสตราจารย์ สิริเกียรติ รัชชานันติ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จากพนักงานของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) จำนวน 254 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และได้รับการอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงานมากกว่า 3 ครั้ง

ผลการศึกษาค้นคว้าความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 พบว่า

ด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร อย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

ด้านพฤติกรรม พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001-2000 ทุกครั้ง และมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่ง

สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการในภาพรวมแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน หลักการความเป็นผู้นำ หลักการบริหารเป็นระบบ หลักความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หลักการมุ่งเน้นลูกค้า หลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง หลักการบริหารเชิงกระบวนการ ตามลำดับ

ในรายละเอียดของแต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากอันดับแรก ดังนี้ 1) ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ได้แก่ หลักการบริหารคุณภาพในเรื่องกระบวนการถัดไปคือลูกค้าซึ่งจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดีกว่าก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า 2) ด้านความเป็นผู้นำ ได้แก่ ผู้บริหารมีการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย 3) ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย 4) ด้านหลักการบริหารเป็นระบบ ได้แก่ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ 5) ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ได้แก่ กำหนดกระบวนการและวางโครงสร้างของกระบวนการไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 6) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ 7) ด้านการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง ได้แก่ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ 8) ด้านความสัมพันธ์กับคู่ค้าเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ได้แก่ หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด หน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันและปรับปรุงการดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อทำให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

Independent Study Title Attitudes of Employee of the Electricity Generating Authority of Thailand (Mae Moh Mine) Towards the Quality Management System, ISO 9001:2000

Author Miss Nongnut Katraunmoon

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Sirikiat Ratchusanti

ABSTRACT

This independent study aimed to explore attitudes of employee of the Electricity Generating Authority of Thailand (Mae Moh Mine) towards the Quality Management system, ISO 9001:2000. Data collection was conducted through questionnaires distributed to 254 employees of the specific organization. The data was then analyzed by descriptive statistic using for frequency, percentage, and means.

According to research findings, most respondents were male whose ages were between 40 – 49 years old and academic degree was in certificate or diploma level. They had worked here for over than 10 years in the position of operation and were allowed to attend in any training, seminars, or field visits more than 3 times.

Regarding the study on the tri-component of attitudes consisting of cognitive component, behavior component, and affective component towards the Quality Management system, ISO 9001:2000 of the employees from the Electricity Generating Authority of Thailand (Mae Moh Mine), hereafter the findings were shown.

In term of cognitive component, the best understanding for the Quality Management system 9001:2000 of the respondents was mentioned that the leader team should clearly indicate an intention of developing organization, and build an active working atmosphere up in order to promote an achievement from the involvement of people.

In term of behavior component, the majority revealed that they always participated and conformed regulations and rules of Quality Management system, ISO 9001:2000 and intended to help bettering the system to be more effective.

Regarding the overall attitude towards the 8 approaches of Quality Management system, respondents rated high for following approaches: continual improvement, involvement of people, leadership, system approach to management, mutually beneficial supplier relationship, customer focus organization, factual approach to decision making, and process approach, respectively.

The sub-item they highest rated for each approach was shown as follows. 1) In an approach of customer focus organization, they rated for the principles of Quality Management concerning on the further process which here referred to customer. This approach encouraged people to control product's qualities before releasing the product to the further process or customers. 2) In an approach of leadership, they rated for the establishment of active communication and working atmosphere within the organization initiated by the leader team. The leader team, moreover, was expected to understand and be able to explain all policies and target approaches of the organization in order to facilitate the right practice leading to the achievement. 3) In an approach of involvement of people, they rated for the wide opportunity opened for the involvements concerning on the allowance to propose ideas, set the advanced beneficial objectives for the organization, and solve any organization's problems. This involvement also included the respect for people's duties and responsibilities. 4) In leadership, system approach to management, they rated for the clear stipulation of job description and responsibility for managing the system. 5) In system approach to management, they rated for the systematic setting of system and its frame for the most effective achievement. 6) In an approach of continual improvement, they highest agreed that the continual improvement would increasingly satisfy customers. 7) In factual approach to decision making, they rated for the examination and data collection done by the organization in relation to the determined objectives. 8) In an approach of mutually beneficial supplier relationship, they rated for the mutual cooperation between organization and supplier. This cooperation would highly benefit for the organization since it would help develop and improve the product. The organization, consequently, would successfully receive the mutual acceptance and improvement for suppliers.