

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาคธุรกิจอุตสาหกรรมเปรียบเสมือนเป็นหัวใจหลักของระบบเศรษฐกิจ ประเทศที่สามารถส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมได้มากและมีการค้าเน้นธุรกิจการค้าอย่างกว้างขวางย่อมเป็นประเทศที่มีความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สำหรับประเทศไทย อุตสาหกรรมของประเทศได้พัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้า จนกลายเป็นอุตสาหกรรมเพื่อการค้าและการส่งออก และเป็นรายได้หลักของประเทศ โดยส่วนหนึ่งเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางหรือขนาดย่อม(SMEs) แต่เนื่องจากการค้าระหว่างประเทศในปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่การจัดระเบียบทางเศรษฐกิจของโลกใหม่ โดยการจัดตั้งองค์การการค้าโลก หรือ WTO ขึ้น เพื่อผลักดันการค้าของโลกให้มีความเป็นธรรมและโปร่งใส บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน โดยสนับสนุนให้มีการนำมาตรฐานสากลที่กำหนดโดยองค์กรกลางด้านมาตรฐานของโลก เช่น มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000, มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นต้น มาใช้เป็นพื้นฐานทางวิชาการสำหรับการค้าของโลก และเรียกร้องให้ประเทศต่าง ๆ นำมาตรฐานสากลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อลดอุปสรรคทางเทคนิคที่ไม่จำเป็นต่อการค้าเสรี และเพื่อสร้างความเป็นธรรมทางการค้า และนั่นก็หมายถึงว่า หากภาคธุรกิจอุตสาหกรรม ต้องการรักษาร้อยขายตลาดสินค้าในตลาดโลก ก็จะต้องแข่งขันในเชิงคุณภาพที่ใช้มาตรฐานสากลเป็นเกณฑ์ด้วยเช่นเดียวกัน

ในปัจจุบัน ปัจจัยจากสภาวะการณ์ต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม เทคโนโลยี และนวัตกรรม มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดผลกระทบต่อการแข่งขันในภาคธุรกิจและภาคอุตสาหกรรมต่างๆ โดยเฉพาะปัจจัยด้านการแข่งขันทางธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจน จากในอดีตที่ ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อาศัยความได้เปรียบทางด้านทรัพยากรธรรมชาติและต้นทุนด้านแรงงานที่ทำให้สามารถผลิตสินค้าให้มีราคาที่ต่ำ แต่ปัจจุบัน กลับกลายเป็นข้อจำกัดและทำให้ต้องเผชิญกับภาวะ การถดถอยทางการแข่งขัน

ทั้งนี้เนื่องจากทรัพยากรธรรมชาติที่เริ่มลดน้อยลง รวมถึงมีผู้แข่งขันที่มีต้นทุนแรงงานต่ำกว่ามีทรัพยากรมากกว่าและมีเครื่องหมายคุณภาพมาตรฐานระบบสากลการันตีถึงคุณภาพ อย่างมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ก้าวขึ้นมาเป็นคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง ทำให้ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ต้องมีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้สามารถอยู่รอดได้

โดยส่วนใหญ่ในภาคอุตสาหกรรมองค์กรจะผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แล้วกันเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นระบบมาตรฐานที่ใช้ได้ทั่วไป และเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้เพื่อการบริหารหรือจัดการคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งไม่จำกัดว่าเป็นองค์กรธุรกิจ กิจกรรมอุตสาหกรรมการผลิตหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดเทคโนโลยี หรือความซับซ้อนขององค์กร ทางด้านต่างๆก็สามารถที่จะนำเอาระบบคุณภาพนี้ไปใช้ได้ ทั้งนี้ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะไม่รับประกันว่าผลิตภัณฑ์จะดีที่สุด แต่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะรับประกันว่า “การบริหารงานขององค์กรนั้นมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” ซึ่งอาจจะเป็นผลดีว่าเมื่อมีการบริหารงานที่ดีมีคุณภาพ ย่อมจะส่งผลไปถึงความมีคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และ บริการ แต่ในขณะเดียวกัน ธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) บางรายก็มีระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นตัวการันตีถึง คุณภาพ และก็ยังมิธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม จำนวนไม่น้อย ที่ไม่มีระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 รับรองคุณภาพ ซึ่งอาจจะเกิดจากเหตุผลหรือปัจจัยของแต่ละธุรกิจ และบุคคล เงินทุน หรือ ลักษณะขององค์กร หรือ จากทัศนคติการบริหารงานของผู้บริหาร จึงส่งผลให้การแข่งขันในธุรกิจยิ่งสูงขึ้นเพราะทุกธุรกิจไม่ว่าจะด้านอุตสาหกรรมการผลิตหรือการบริการ ต่างก็เร่งพัฒนาองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า โดยการนำองค์กรเข้าสู่ระบบการรับรองคุณภาพตามมาตรฐาน ISO เพื่อสร้างความมั่นใจและเป็นเครื่องหมายยืนยันถึง การมีคุณภาพ

ดังนั้นงานวิจัยในครั้งนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้มีการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อจะทำให้ทราบถึงทัศนคติทางบวกหรือทางลบของลูกค้าต่อธุรกิจที่ไม่มีมาตรฐาน ISO 9000 ท่ามกลางการแข่งขันทางธุรกิจ ที่กลุ่มอุตสาหกรรมหรือกลุ่มธุรกิจส่วนใหญ่ จะผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว กันทั้งนั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับผู้บริหารรวมถึงองค์กรที่ไม่มีการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO หรือผู้ที่เกี่ยวข้องจะได้รับประโยชน์จากงานวิจัยในครั้งนี้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา รวมถึงการบริหารธุรกิจ ให้สอดคล้องและตรงตามความต้องการ

ของลูกค้าให้มากที่สุด และยังเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจหากจะนำองค์กรเข้าสู่การรับรองมาตรฐาน ISO ว่าลูกค้านั้นมีทัศนคติอย่างไร

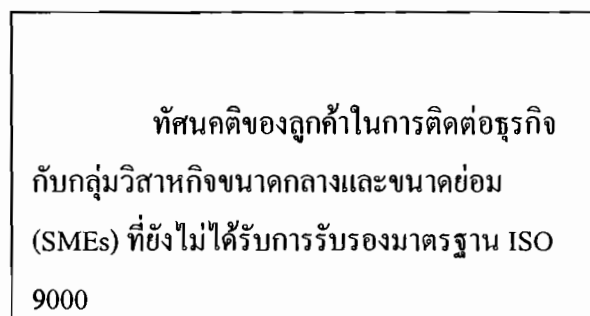
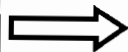
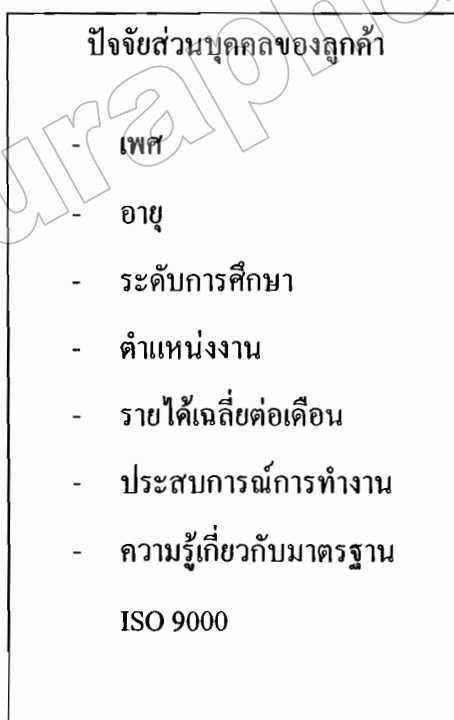
วัตถุประสงค์ การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของลูกค้าจากการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้าที่ส่งผลต่อทัศนคติในการติดต่อธุรกิจกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



สมมติฐานในการวิจัย

ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีผลต่อทัศนคติทางบวกหรือทางลบในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการศึกษา จะทำให้ทราบถึงทัศนคติของลูกค้าในการติดต่อกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ว่ามีทัศนคติทางบวกหรือมีทัศนคติทางลบ
2. ผลจากการศึกษา จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจของบริษัทในกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่บริษัทยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 หรือกำลังวางแผนในการนำองค์กรเข้าสู่การรับรองระบบ ISO ในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ลักษณะทางประชากรของลูกค้าในการติดต่อกิจการกับกลุ่มวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 กลุ่มประชากรในการศึกษานี้ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน
2. ISO คือ องค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน (International Standards Organization)
ISO 9000 คือ การจัดระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพ ที่สามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบเอกสาร

ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบ และพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจ และการทดสอบขั้นสุดท้าย

ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อแนะนำ ในการจัดการในระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดย่อย ในแต่ละประเภทธุรกิจ

ISO 14000 เป็นระบบมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้องค์กรมีการพัฒนาปรับปรุงสิ่งแวดล้อม อย่างต่อเนื่อง

ISO 18000 มาตรฐานระบบการจัดการ อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

3. ทักษะ คือ ความรู้ลึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะร่างกายและจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งของต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หรือในสองลักษณะ คือ แสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ เรียกว่าทักษะไม่ดีหรือทางลบ และแสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทักษะดีหรือทางบวก
4. ลูกค้า คือ บุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เรามีได้พึ่งเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องพึ่งเขาเรามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเรหากแต่การรับใช้เขา คือ "วัตถุประสงค์ของงานเรา" เรามีใช้บุคคลภายนอกแต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจเราทีเดียวในการรับใช้เขานั้น เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้ออกาสแก่เราที่จะได้รับใช้เขา ในที่นี้หมายถึง บุคคลตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ ผู้จัดการ และพนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการติดต่อประสานงานทั้งกระบวนการธุรกิจ
5. SMEs คือ ย่อมาจาก Small and Medium Enterprises หรือแปลไทยว่า วิสาหกิจขนาดกลาง และ ขนาดย่อม สำหรับความหมายของวิสาหกิจ ครอบคลุมกิจการ 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่
 1. กิจการการผลิต (Product Sector) ครอบคลุมการผลิตในภาคเกษตรกรรม (Agricultural Processing) ภาคอุตสาหกรรม (Manufacturing) และเหมืองแร่ (Mining)

2. กิจการการค้า (Trading Sector) ครอบคลุมการค้าส่ง (Wholesale) และการค้าปลีก (Retail)

3. กิจการบริการ (Service Sector)

ลักษณะขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กำหนดจากมูลค่าขั้นสูงของสินทรัพย์ถาวร สำหรับกิจการแต่ละประเภท ดังนี้

	ขนาดกลาง	ขนาดย่อม
1. กิจการการผลิต	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
2. กิจการบริการ	ไม่เกิน 200 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
3. กิจการการค้า		
- ค้าส่ง	ไม่เกิน 100 ล้านบาท	ไม่เกิน 50 ล้านบาท
- ค้าปลีก	ไม่เกิน 60 ล้านบาท	ไม่เกิน 30 ล้านบาท

6. การติดต่อธุรกิจ หมายถึง การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป (ลูกค้า กับ ผู้ประกอบการหรือบริษัท) ซึ่งจะเกิดขึ้น หรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน ในที่นี้หมายถึง รวมถึง การแสดงถึงความต้องการสินค้าหรือบริการของลูกค้า กับ กลุ่มวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (SMEs) ที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000