

การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารห้องปฏิบัติการ
การตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 กรณีศึกษา บริษัท ศูนย์วิทยาศาสตร์เมทาโกร จำกัด
TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) AFFECTING SERVICE QUALITY IN
LABORATORY HAVING ISO/IEC 17025 STANDARD, A CASE STUDY OF
BETAGRO SCIENCE CENTER CO., LTD.

มนชิตา รุ่งสาย¹
สุชนนี เมธิโยธิน²
สุธาศิณี สุศิวะ³

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อศึกษาการบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท ศูนย์วิทยาศาสตร์เมทาโกร จำกัด จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ผลการวิจัยพบว่า การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน, การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผลกับการบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 โดยมีค่าความสัมพันธ์ R Square เท่ากับ 0.04 และ 0.08 ตามลำดับ และโดยภาพรวมพบว่า การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เท่ากับ 0.39 ดังนั้น การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) กับ การบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.153 หรือร้อยละ 15.3

คำสำคัญ : การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) มาตรฐาน ISO/IEC 17025

Abstract

This study attempts to study total quality management (TQM) affecting service quality in laboratory having ISO/IEC 17025 standard. The subjects in this study were 100 employees working for Betagro Science Center Co., Ltd. The instruments in this study comprised of questionnaires about total quality management (TQM) and questionnaires about management in laboratory gaining ISO/IEC 17025 standard. The data were analyzed using SPSS for Windows to find basic statistics and the relationship between variables.

It was found that the upgrade of life quality of every employees and showing of social and environmental responsibility affecting the quality management of laboratory according to ISO/IEC 17025 standard with R Square of 0.04 and 0.08, respectively. In overall, the results reveal that about total quality management (TQM) had an influence on the quality management of laboratory according to ISO/IEC 17025 standard with correlation analysis value between independent and dependent variables of 0.39. Hence, total quality management (TQM) and the quality management of laboratory according to ISO/IEC 17025 standard correlated with R Square of 0.153 or 15.3%.

Keywords: Total Quality Management (TQM)/ ISO/IEC 17025 Standard

¹ มหาวิทยาลัยบูรพา 55 หมู่ 9 ต.โพธิ์ตากแก้ว อ.ท่าวัง จ.ลพบุรี 15220 โทรศัพท์ 086-6685105

E-mail : faii.monchida@gmail.com

^{2,3} อาจารย์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บทนำ

ประเทศไทยมีชื่อเสียงทางด้านเกษตรมายาวนาน ดังนั้น สินค้าเกษตรและอาหารจึงเป็นภาคการผลิตที่สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะด้านการส่งออกเพื่อสร้างรายได้เข้าประเทศ โดยในปัจจุบันการทำการค้าด้านสินค้าเกษตรมีความซับซ้อนและมีปัญหามากมาย เนื่องจากมาตรการกีดกันการค้าที่ไม่ใช่ภาษี (Non-tariff Barrier: NTB) เช่น มาตรการด้านสิ่งแวดล้อม และมาตรการด้านสุขอนามัย ในขณะเดียวกัน ประเทศไทยเราก็ยังมีศักยภาพด้านการตรวจสอบคุณภาพสินค้าที่จำกัด โดยหน่วยตรวจสอบปัจจุบัน ทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชน ก็ยังมีกำลังไม่เพียงพอในการให้บริการตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว และเพียงพอต่อความต้องการที่สูงขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรในรูปแบบของห้องปฏิบัติการที่ดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 [1] จึงเกิดขึ้น จากสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ทำให้ความสำคัญของห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์เข้ามามีบทบาทกับการแข่งขันในระดับประเทศมากขึ้น บริษัทศูนย์วิทยาศาสตร์เบทาโกร จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินงานในรูปแบบของห้องปฏิบัติการทดสอบ โดยก่อตั้งบริษัทเมื่อปี 2548 ให้บริการตรวจวิเคราะห์ตัวอย่างผลิตภัณฑ์อาหาร อาหารสัตว์ ตลอดจนถึงงานทางด้านปศุสัตว์ โดยได้ขอการรับรองระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 จากหน่วยงานรับรอง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบตามมาตรฐานสากล และจากรายงานการประชุมทบทวนระบบคุณภาพ ปี 2555-2557 พบประเด็นปัญหาในส่วนของ การให้บริการลูกค้า ข้อร้องเรียน ผลจากการตรวจติดตามคุณภาพทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านการบริหาร จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่จะนำการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) [2] เข้ามาช่วยพัฒนาการบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มีผลต่อการบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025

วิธีดำเนินงาน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการใช้รูปแบบการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการออกแบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ได้จัดทำขึ้น การเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากร ที่ทำการศึกษาโดยผ่านระเบียบวิธีการวิจัยในการหาจำนวนตัวอย่างและวิธีการเลือกสุ่มตัวอย่าง รวมถึงการเลือกเก็บข้อมูลและใช้วิธีทางสถิติในการตรวจสอบสมมติฐานที่ตั้งขึ้นจากข้อมูลที่เก็บรวบรวม โดยในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มเดียวกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความแม่นยำ จำนวน 100 คน

ผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีผลกับการบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ด้านการจัดการ พบว่า การบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ด้านการจัดการ กับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 6.7

สมมติฐานที่ 2 การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีผลกับการบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ด้านวิชาการ พบว่า การบริหารงานห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ด้านการจัดการ กับ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า มีความสัมพันธ์กัน ร้อยละ 3.0

สรุป

การยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานทุกคน, การแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผลกับการบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 โดยมีค่าความสัมพันธ์ R Square เท่ากับ 0.04 และ 0.08 ตามลำดับ และโดยภาพรวมพบว่า การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) ที่มีผลต่อการบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ R ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เท่ากับ 0.39 ดังนั้น การบริหารแบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (TQM) กับ การบริหารคุณภาพห้องปฏิบัติการตามมาตรฐาน ISO/IEC 17025 มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่า R Square เท่ากับ 0.153 หรือร้อยละ 15.3

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า TQM ในด้านการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในกิจกรรมทุกด้าน, ด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตของพนักงาน และการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม มีผลต่อระบบคุณภาพ ISO/IEC 17025 ในด้านการจัดการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น บริษัทอาจต้องมีการพัฒนาแผนการดำเนินงานบุคลากร ตลอดจนการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้ชัดเจนมากขึ้น
กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช ประธานกรรมการสอบงานนิพนธ์ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะ และผู้ทำการวิจัยได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก ดร.สุชนนี เมธิโยธิน อาจารย์ที่ปรึกษาซึ่งได้สละเวลาให้คำปรึกษาและให้ข้อเสนอแนะให้งานนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดร.สุรติ สุพิชญานุกร กรรมการสอบงานนิพนธ์ กรุณาให้คำชี้แนะแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลในการทำวิจัย ทำให้งานนิพนธ์มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น นอกจากนี้ และกราบขอบพระคุณคณาจารย์วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และประสบการณ์การเรียนการสอนที่มีค่าอย่างยิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2549. คู่มือประกอบการประเมินตาม มอก.17025-2548 ฉบับแปลความเป็นภาษาไทย. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงอุตสาหกรรม.
- [2] กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2557. TQM การบริหารเพื่อคุณภาพโดยรวม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- [3] วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2550. TQM คู่มือพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5 .กรุงเทพฯ: เนชั่นบุ๊คส์