

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อนำเสนอกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่าง
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อการบริหารระบบคุณภาพและประสิทธิผล
ขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001
ไปปฏิบัติของโรงงานอุตสาหกรรมพื้นที่ภาคกลางในประเทศไทย*

A LITERATURE REVIEW TO PRESENT A CONCEPTUAL
FRAMEWORK FOR THE RELATIONSHIP BETWEEN STRATEGIC
FACTORS AND QUALITY SYSTEM MANAGEMENT AND
ORGANIZATIONAL CONTROL IN THE IMPLEMENTATION OF ISO 9001
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM STANDARDS IN INDUSTRIAL
PLANTS IN THE CENTRAL REGION OF THAILAND

ศิริภิมญต์ ศิริชภัคค์

Siribhimon Sirikhochabhak

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ประเทศไทย

Graduate School of Management Studies Sripatum University, Thailand

วิชิต อุ๋อัน

Vichit Uon

คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, ประเทศไทย

Dean of the Graduate School of Management Studies

Graduate School of Management Studies Sripatum University, Thailand

E-mail: siribhimon.spu2023@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม การบริหาร
ระบบคุณภาพ ที่ผ่านมา เพื่ออธิบายถึงความหมายและความเป็นมา องค์ประกอบ และ
ความสัมพันธ์ของตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของผู้ประกอบการ ซึ่งจากการทบทวน

*Received 21 September 2023; Revised 4 November 2023; Accepted 10 November 2023



วรรณกรรมพบว่าตัวแปรที่ได้รับความนิยมใช้ศึกษาทางด้านการบริหารระบบคุณภาพ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดการความรู้ และประสิทธิผลขององค์กร

คำสำคัญ: การทบทวนวรรณกรรม, การบริหารระบบคุณภาพ, สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ, การจัดการความรู้, ประสิทธิผลขององค์กร

Abstract

This article aims for presents the literature review of Quality Management study to explain meanings, variables and relationship related to Quality Management. The conclusion from review show that variables use in various studies is Entrepreneur's characteristics, business environment, Knowledge Management, ISO 9001

Keywords: literature review, Quality Management, Entrepreneur's characteristics, business environment, Knowledge Management, ISO 9001

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและการเมืองของประเทศไทย ทำให้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหันมาให้ความสำคัญในการปรับปรุงเทคโนโลยีการผลิต คุณภาพสินค้า การบริหาร และกลยุทธ์ให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกประเทศให้มากยิ่งขึ้น การปรับปรุงศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ ให้สามารถทัดเทียมกับนานาชาติประเทศ และเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการแข่งขันเนื่องจากอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในปัจจุบัน ได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกันอย่างสูงเพื่อให้ธุรกิจของตนได้เป็นผู้นำในอุตสาหกรรมนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านการบริการ อุตสาหกรรมการผลิต อุตสาหกรรมอาหาร อุตสาหกรรมการเกษตร เป็นต้น

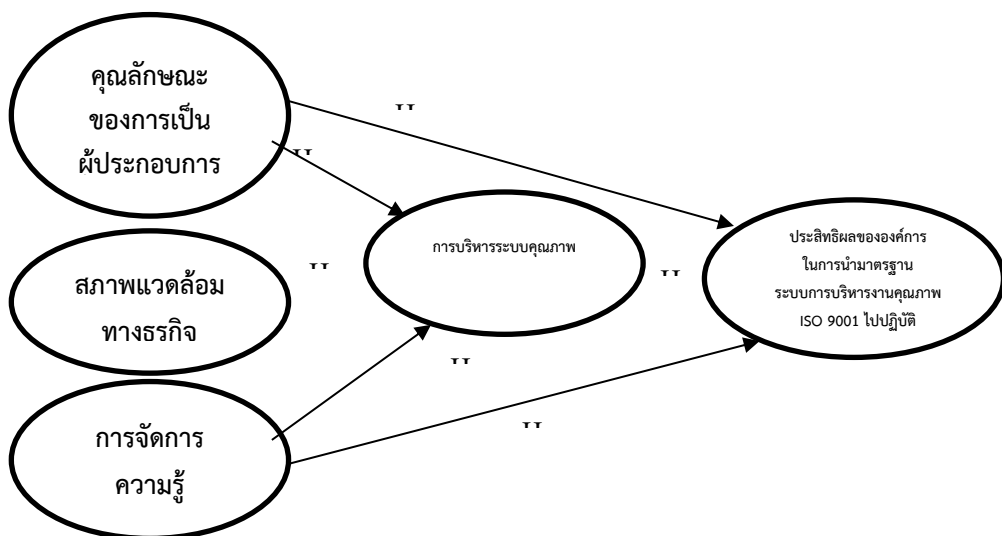
ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงในยุคโลกาภิวัตน์ ได้ส่งผลกระทบต่อการค้าดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริการอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ จากสภาพแวดล้อมทาง เศรษฐกิจสังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่มีแนวโน้มรุนแรงมากขึ้นซึ่งผลที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรธุรกิจจำต้องปรับเปลี่ยน และเร่งเตรียมการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นทั้งด้านธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ ได้ ดังนั้นระบบมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างและพัฒนาความสามารถดังกล่าว โดยมองว่าผลกระทบทางด้านระบบคุณภาพส่งผลถึงผลิตภัณฑ์



เป็นสิ่งที่ทุก ๆ ประเทศ จะต้องตระหนักถึงความสำคัญจากการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยได้รับอิทธิพลในด้านการควบคุมดูแลคุณภาพด้วยเช่นกัน ประเทศไทยจึงต้องมีส่วนในการแสดงให้เห็นนานาชาติถึงความมุ่งมั่น ความพยายามและความสำคัญในการที่จะควบคุม ดูแล คุณภาพให้เกิดผลในทางปฏิบัติ คุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐานจะถูกกีดกันทางการค้าทำให้เสียเปรียบด้านการแข่งขันกับตลาดโลกได้อีกทั้งผู้ผลิตก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าได้

การบริหารงานคุณภาพขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001 นั้น ก็เป็นมาตรฐานที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญ ที่องค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย (Akpoviro และ Owotutu, 2018) ทุกองค์กรสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างไม่มีข้อจำกัดทั้งประเภทกิจการและขนาด องค์กรในการแข่งขันด้านคุณภาพธุรกิจและองค์กร เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอความรู้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อสร้างปัจจัยองค์ประกอบปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยทางด้าน การบริหารระบบคุณภาพ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดการความรู้ ประสิทธิภาพขององค์กรที่เกิดขึ้นในการศึกษาที่ผ่านมาและสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย (Bhatt, 2001) (Beesley และ Cooper, 2008) (Nassor, 2015) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปร



บทความนี้เป็นการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การบริหารระบบคุณภาพ เพื่อกำหนดคุณลักษณะ ระบุปัจจัย แนวคิด เพื่อกล่าวอ้างถึงงานวิจัยในอนาคตของผู้เขียนบทความนี้ประกอบด้วย การทบทวนวรรณกรรมของปัจจัยทางด้าน คุณลักษณะของผู้ประกอบการสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ การจัดการความรู้ และประสิทธิผลขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติโดยเป็นวิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบ Documentary Research โดยใช้บทความทั้งสิ้น 150 บทความ และสามารถนำมาใช้ได้จริง 50 บทความ โดยมีแหล่งที่มาของบทความจากฐานข้อมูล EBSCO Emerald ProQuest และฐานข้อมูลทางวิชาการต่าง ๆ ทาง Internet แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ Content Analysis (คำร้อยละ) และสามารถจำแนกรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรมของตัวแปรทางด้าน ความหมายและองค์ประกอบของตัวแปร

1.1 ตัวแปรการบริหารระบบคุณภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารระบบคุณภาพที่พบว่าการเป็นผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลซึ่งขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพ ไม่ว่าจะการกระทำดังกล่าวจะได้รับประโยชน์หรือได้รับค่าตอบแทนหรือไม่ และไม่ว่าจะได้จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มแล้วหรือไม่ก็ตาม การเป็นผู้ประกอบการนั้นเป็นเพียงการเริ่มต้นธุรกิจของตัวเองและยังเป็นผู้ที่สร้างโอกาส สร้างผลกำไรได้ โดยลักษณะของผู้ประกอบการ มี 5 องค์ประกอบ ดังนี้คือ มีความคิดสร้างสรรค์ สร้างนวัตกรรม มีความสามารถในการบริหารความเสี่ยงมีความสามารถในการบริหารงานทั่วไป และมีความมุ่งมั่นในประสิทธิภาพ ดังแสดงในตารางที่ 1 และสามารถอธิบายได้ดังนี้

ความเป็นอิสระใน

1. การบริหารงาน (Autonomy) หมายถึง ความเป็นอิสระในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อมุ่งหวัง ให้ธุรกิจบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์การ (Dess, Lumpkin, & Taylor, 2005)

2. การสร้างนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง ความพยายามที่จะนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ที่ได้จากการทดลองหรือจาก ประสบการณ์ และการมีกระบวนการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาสินค้าบริการใหม่ ๆ (Dess, Lumpkin, & Taylor, 2005)

3. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ความเป็นอิสระในการทำงานของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเพื่อมุ่งหวัง ให้ธุรกิจบรรลุผลสำเร็จในเป้าหมาย และวิสัยทัศน์ขององค์การ (Dess, Lumpkin, & Taylor, 2005)

4. ความสามารถในการแข่งขัน (Competitive Aggressiveness) หมายถึง ความพยายามในการแข่งขันกับคู่แข่งในธุรกิจมีลักษณะที่ชอบต่อสู้ หรือมีการตอบสนองต่อการ



แข่งขันที่รุนแรง เพื่อพัฒนาตำแหน่งของธุรกิจ หรือจัดอุปสรรคคู่แข่งในตลาด (Bhatt, 2001)

5. การเผชิญกับความเสี่ยง (Risk Taking) หมายถึง การตัดสินใจและการปฏิบัติภายใต้สถานการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรืออาจต้องเผชิญกับความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น (Nassor, 2015)

ตารางที่ 1 แสดงตัวแปรการบริหารระบบคุณภาพ ผู้ประกอบการและแหล่งอ้างอิง

ผู้ศึกษา	คุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการ				
	การมีนวัตกรรม	ความกล้าเสี่ยง	การทำงานเชิงรุก	ความกล้าที่จะแข่งขัน	การมีอิสระในการบริหารงาน
Miller, (1983)	✓	✓	✓	-	-
Covin and Slevin, (1989), (1990)	✓	✓	✓	-	-
Lumpkin and Dess (1996)	✓	✓	✓	✓	✓
Lee & Peterson, (2000)	✓	✓	✓	✓	✓
Kreiser, Marino & Weaver, (2002)	✓	✓	✓	-	-
Entrialgo (2002)	✓	✓	✓	-	-
Krauss, Frese, Friedrich and Unger, (2005)	✓	✓	✓	✓	✓
Lee and Lim, (2009)	✓	✓	✓	✓	✓
Balan and Lindsay, (2010)	✓	✓	✓	✓	✓

1.2. ตัวแปรสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment)

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ (Business Environment) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กร อีกทั้ง Hans (Hans, 2018)ให้ความหมาย สภาพแวดล้อมทางธุรกิจหมายถึงการรวมกันของปัจจัยภายในและภายนอกที่มีอิทธิพลต่อสถานการณ์การดำเนินงานของบริษัท รวมถึงพนักงาน ลูกค้า การจัดการ อุปสงค์



และอุปทาน และกฎระเบียบทางธุรกิจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจอาจรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น
ลูกค้าและซัพพลายเออร์ การแข่งขันและเจ้าของ

ตารางที่ 2 แสดงตัวแปรสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและแหล่งอ้างอิง

ผู้วิจัย	สภาพแวดล้อมภายนอก				สภาพแวดล้อมภายใน			
	เศรษฐกิจ	การเมือง/กฎหมาย	สังคมและวัฒนธรรม	เทคโนโลยี	วัฒนธรรมองค์กร	ทรัพยากรมนุษย์	กลยุทธ์องค์กร	โครงสร้างและลักษณะการจัดการ
B.W. Miller and R. Redding, (1986)	✓	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓
Babatunde, B. O., & Adebisi, A. O. (2012).	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Gupta, Guha & Krishnaswami (2013)	✓	-	-	✓		✓	✓	-
Janković, M., Mihajlović, M., & Cvetković, T. (2016)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Hans, V. B. (2018)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Akpoviroro, K. S., & Owotutu, S. O. (2018)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

1.3 ตัวแปรการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

ปัจจุบันการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น ทำให้เกิดแนวคิดเพื่อสร้างความแตกต่างในการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจ ซึ่งกระแสการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมในการบริหารจัดการที่รวดเร็ว ส่งผลให้มีความพยายามที่จะพัฒนาตนเองสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อการอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน Marquardt ได้กล่าวว่า องค์ความรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อทั้งในปัจจุบันและอนาคตมากกว่าแหล่งเงินทุน ความรู้จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการ



เพิ่มความสามารถในการปรับปรุงและการพัฒนาการดำเนินงานหรือการบริการที่มีคุณภาพและทันสมัย (Marquardt, 2005)

Nass (Nassor, 2015) แสดงให้เห็นว่าการจัดการความรู้จากธุรกิจที่มีจุดมุ่งหมายในการเพิ่มคุณภาพของกิจกรรมทางธุรกิจโดยการจัดการและสนับสนุนข้อมูลที่เป็นทางการต่าง ๆ ภายในและภายนอกองค์กร ดังนั้นถือได้ว่าเป็นกระบวนการทางธุรกิจไม่ใช่เทคโนโลยีความรู้ใหม่ การประยุกต์ใช้ SECI Model เพื่อส่งเสริมการสร้างความรู้ในสภาพแวดล้อม E learning ได้ถูกสร้างขึ้นจากกระบวนการทางธุรกิจและเป็นหนึ่งในองค์ที่สำคัญที่สุด การวิจัยการจัดการความรู้ได้เห็นรูปแบบแนวคิดที่หลากหลายและมีดีข้อมูลขั้นสูง

ตารางที่ 3 แสดงตัวแปรการจัดการความรู้ และแหล่งอ้างอิง

แหล่งที่มา/อ้างอิง	ตัวแปรการจัดการความรู้			
	การสร้างและการแสวงหาความรู้	การแบ่งปันความรู้	การประยุกต์ใช้ความรู้	การจัดเก็บความรู้
Probst and Romhardt (2000)	✓	✓	✓	✓
Choo (2000)	✓	✓	✓	
Bhatt (2001)	✓	✓	✓	
Turban and Aronson (2001)	✓	✓	✓	

1.4 ตัวแปรการบริหารระบบคุณภาพ (Quality Management)

การบริหารระบบคุณภาพ หมายถึง การมุ่งสู่คุณภาพซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการบริหารระบบคุณภาพ ซึ่งเริ่มต้นจากกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ครอบคลุมไปถึงกระบวนการออกแบบ กระบวนการผลิต การตลาด การบริหารการเงิน และอื่นๆ การบริหารระบบคุณภาพ เป็นรากเหง้าของการบริหารระบบคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จทั่วองค์กร (Total Quality Control) (Beesley & Cooper, 2008) จากที่ความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริหารระบบคุณภาพ หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพขององค์กร โดยกำหนดกระบวนการต่างๆ



ในการควบคุมเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.4 ตัวแปรแนวคิดของมาตรฐาน ISO9001

ความเป็นมาของระบบ ISO ไว้ว่า ISO เป็นชื่อย่อของ International Standards Organization ซึ่งองค์การว่า มาตรฐานสากล หรือองค์การระหว่าง ประเทศว่าด้วยมาตรฐาน มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ นครเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ ก่อตั้งเป็น ทางการเมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2549 มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานระหว่าง ประเทศ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และจัดซื้อได้แย่ง รวมถึงการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ ตลอดจนการพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศ ในด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี หรือการจัดระเบียบการค้าโลก ด้วยการสร้าง มาตรฐานขึ้นมา ซึ่ง มาตรฐานคือ ข้อตกลงที่จัดทำขึ้นเป็นเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลหรือ ข้อกำหนดทางเทคนิค (Technical Specifications) หรือวิธีการทำงานที่ถูกต้อง เป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป แล้ว ร่วมกำหนดเป็นเกณฑ์ข้อบังคับขึ้น ที่จะทำให้เชื่อว่า วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ขบวนการ หรือการบริการ นั้น บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ หรือเกิดจากข้อกำหนดด้านวิธีการหรือการ ทำงาน เมื่อ ย้อนกลับไปหลังสงครามโลกสงบลง ช่วงที่ ISO เริ่มก่อตั้ง ประเทศต่าง ๆ ไม่ได้ให้ ความสำคัญ มาก ต่างมีระบบมาตรฐานไม่เหมือนกัน จนในปี 2521 หรือ ค.ศ.1978 สถาบัน มาตรฐานแห่ง ประเทศเยอรมนี (DIN) มีแนวคิดที่จะนำระบบมาตรฐานของแต่ละประเทศที่ไม่ เหมือนกันมา รวมให้เป็นมาตรฐานประเภทเดียว เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ดังนั้น ทาง ISO จึงได้ ตั้งคณะกรรมการทางด้านเทคนิค (Technic Committee : ISO/TC/176) ขึ้นมา การจัดตั้ง องค์การ ISO มีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการกำหนด มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน หรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่ สมบูรณ์ ISO เดิมใช้คำย่อว่า “IOS” โดยมีความหมายในภาษากรีกแปลว่า ความสับสน จึง เปลี่ยนมาเป็น ISO ซึ่งแปลมาจากภาษากรีกคือ ISOS แปลว่า “เท่าเทียมกัน” และตรงกับ เจตนารมณ์ขององค์การ ISO ที่ต้องการให้ทั่วโลกมีมาตรฐานที่มีความเท่าเทียมกันในปี 2530 หรือ ค.ศ. 1987 องค์การ ISO ได้กำหนดมาตรฐาน ที่เรียกว่า มาตรฐานสากล (Inter-national standard) ขึ้นเป็นครั้งแรก โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการวิชาการด้านเทคนิค ขึ้นมาคณะหนึ่ง มีกรรมการคณะนี้กว่า 2000 ชุด กรรมชุดนี้เรียกว่า Technical Committee, ISO/TC Quality Assurance ได้ดำเนินการยกร่างระบบบริหารงานคุณภาพเป็นสากล ต้นแบบ ของ



ISO 9000 นั้นมาจากมาตรฐานแห่งชาติของอังกฤษ คือ BS 5750 มาเป็นแนวทาง คือระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานของระบบการบริหารงาน เพื่อให้เกิด คุณภาพ ซึ่งมาตรฐานนี้ได้ระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพและใช้เป็นบรรทัด ฐานในการปฏิบัติซึ่งสามารถใช้ได้กับอุตสาหกรรมพาณิชย์กรรม ธุรกิจการบริหารทั้งขนาดเล็ก และขนาดใหญ่

มาตรฐานสากลที่รู้จักกันเป็นอย่างดีและนิยมนำมาใช้กันทั่วโลกคือ ISO 9001 ซึ่งเป็นมาตรฐานในเรื่องของระบบบริหารคุณภาพที่นำมาใช้กับการผลิต การบริการ และยังสามารถนำไปใช้กับหน่วยงานราชการโดยไม่จำกัดขนาดขององค์กร

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของการเป็นผู้ประกอบการกับการบริหารระบบคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติ

องค์ประกอบของความเป็นผู้ประกอบการ กระบวนการที่องค์กรจะพัฒนาตนเอง ผ่านการเป็นการทำงานเชิงรุก ความเป็นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง (Akpoviroro และ Owotutu, 2018) ความเป็นผู้ประกอบการขึ้นกับการวัดการสร้างนวัตกรรม การทำงานเชิงรุก การยอมรับความเสี่ยง นอกจากนี้ องค์ประกอบของความเป็นผู้ประกอบการยังเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน การมีอิสระในการบริหารงาน ความกล้าที่จะแข่งขัน (Beesley และ Cooper, 2008) นอกจากนี้ยังพบว่าความเป็นผู้ประกอบการจะขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมขององค์กร อิทธิพลทางเศรษฐกิจ กฎหมาย การเมือง และปัจจัยทางสังคม มีบทบาทเป็นตัวแปรปรับของความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมและความเป็น ผู้ประกอบการ (Bhatt, 2001) นอกจากนี้ การศึกษาของ Krauss et al. กล่าวว่า ผู้ประกอบการกับความสำเร็จทางธุรกิจ เป็นการเรียนรู้ความสำเร็จการสร้าง นวัตกรรม และความริเริ่มสร้างสรรค์ และการศึกษายังพบว่า อิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการทุกด้านมีอิทธิพลทางบวกต่อผลการบริหารคุณภาพ ซึ่งวัดผ่านการเติบโตทางธุรกิจ (Dess, Lumpkin, และ Taylor, 2005) อีกทั้งความเป็นผู้ประกอบการในฐานะแหล่งทรัพยากรและความสามารถในการเติบโตของกิจการ ซึ่งมีผลกระทบของความเป็น ผู้ประกอบ ดังนั้นความเป็นผู้ประกอบการสามารถที่จะทำนายการบริหารคุณภาพของธุรกิจได้ (Marquardt, 2005) นอกจากนี้ พบว่าอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการต่อผลการบริหารคุณภาพ ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าของกิจการมีอิทธิพล



อย่างสูงต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจ และความเป็นผู้ประกอบการมี อิทธิพลทางบวกต่อผลการบริหารคุณภาพ (Hans, 2018) อย่างไรก็ตาม พบว่าความเป็นผู้ประกอบการและผลการดำเนินงานของบริษัทมีอิทธิพลของความเป็นผู้ประกอบการจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่แตกต่างไปตามองค์ประกอบ (Nassor, 2015) นอกจากนี้ พบว่าตัวแปรลักษณะการเป็นผู้ประกอบการประกอบไปด้วย ลักษณะความเป็นผู้ประกอบการยุคศตวรรษที่ 21 ความเป็นนวัตกรรม ความเป็นนักวางแผน ความสามารถทางเทคโนโลยี ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบความเสี่ยง การทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับความเสี่ยง ในขณะที่แผนธุรกิจพบว่ายังคงมี ความสำคัญ (Akpoviroro และ Owotutu, 2018) นอกจากนี้ พบว่า ความสัมพันธ์โดยตรงระหว่าง ความเป็นผู้ประกอบการ นวัตกรรม และผลการดำเนินงานที่มีคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ และ นวัตกรรมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับผลการดำเนินงาน และเป็นตัวแปรส่งผ่าน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมุติฐานได้ดังภาพที่ 4

H1: ผู้ประกอบการกับการบริหารระบบคุณภาพมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมทางธุรกิจกับการบริหารระบบคุณภาพและประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพISO 9001 ไปปฏิบัติ

สภาพแวดล้อมทางธุรกิจจึงเป็นผลรวมของปัจจัยภายนอกและภายในทั้งหมดที่มี อิทธิพลหรือส่งผลกระทบต่อธุรกิจร่วมกัน (Beesley และ Cooper, 2008) ได้ระบุไว้ ว่า คุณค่าทางธุรกิจสิ่งแวดล้อมเป้าหมาย และลำดับความสำคัญบนพื้นฐานทางภูมิศาสตร์ในระดับพื้นที่ต่าง ๆ ให้สภาพแวดล้อมทางธุรกิจว่าเป็นปัจจัยที่สามารถมี อิทธิพลต่อองค์กรธุรกิจของแต่ละบุคคล โดยกล่าวว่าทุกองค์กรต้องคำนึงถึงข้อจำกัด ด้านสิ่งแวดล้อม วัสดุ และทรัพยากรบุคคลในธุรกิจของตน แม้ว่าจะมีความแตกต่างกัน

H2: สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับการบริหารระบบคุณภาพ และประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตราฐานระบบการบริหารงานคุณภาพISO 9001 ไปปฏิบัติ

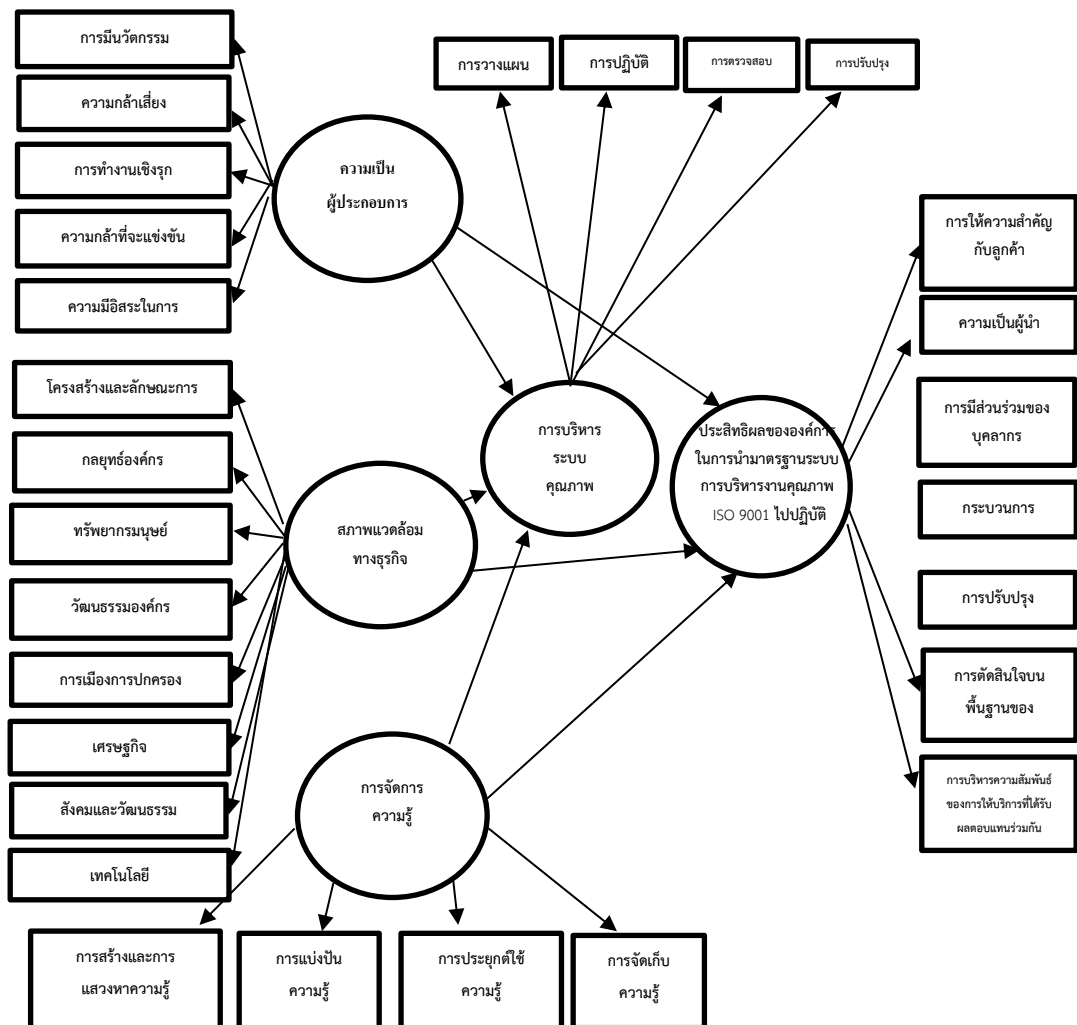
จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับ ผลการบริหารคุณภาพและประสิทธิผลขององค์กร มีงานวิจัยที่ความเห็นที่สอดคล้องกัน โดยมีผลงานการวิจัยสนับสนุนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับผลการบริหารคุณภาพหรือประสิทธิผลขององค์กร โดยมีนักวิชาการได้ทำการศึกษาการจัดการ ความรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการบริหารงานและประสิทธิผลขององค์กร (Marquardt, 2005) ผลการศึกษา



พบว่า การจัดการความรู้ผ่านการสร้างความรู้และการ ใช้ความรู้ผสมผสานกับทรัพยากรต่าง ๆ เป็นตัวผลักดันความสามารถในด้านพัฒนาขององค์กร โดยมี การเพิ่มขึ้นของผลกำไร ส่วนแบ่งการตลาด อัตราการเจริญเติบโตของยอดขาย ผลการศึกษาสะท้อน ให้เห็นการจัดการความรู้มีผลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงาน

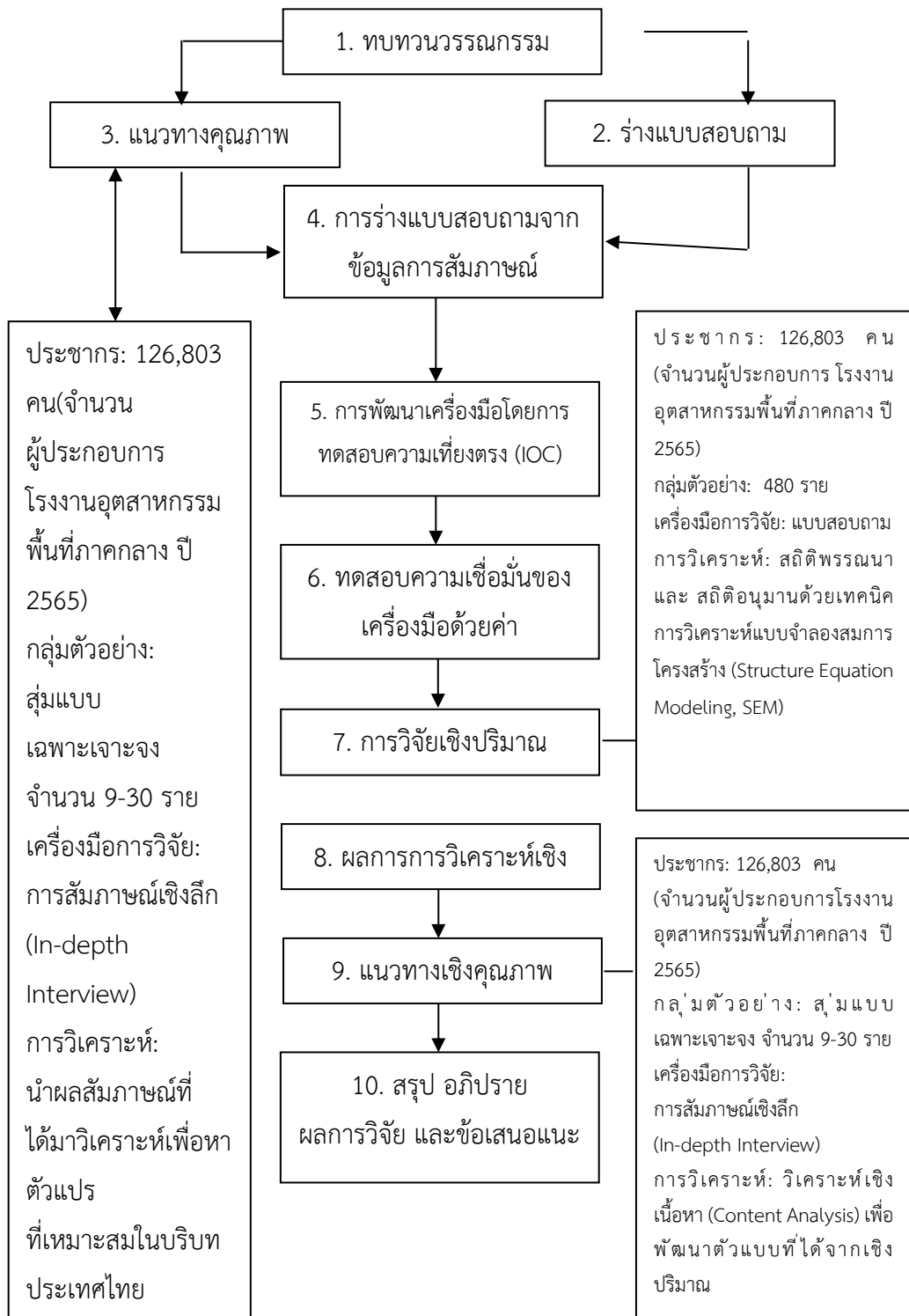
H3: จัดการความรู้มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นทั้งหมดที่กล่าวถึง ผู้วิจัยจึงสามารถสร้างกรอบแนวคิด โดยมีตัวแปรแฝง 5 ตัวแปรและตัวแปรสังเกตได้ 28 ตัวแปรเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยต่อไปดัง แสดงในภาพที่ 4





สรุป





จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นจึงสามารถพบได้ว่า การบริหารงานด้านคุณภาพของผู้ประกอบการเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่พบล้วนเป็นปัจจัยที่ได้ผ่านการศึกษาจากบริบทต่างประเทศมาแล้วทั้งสิ้น โดยประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลักด้วยกันคือ คุณลักษณะของผู้ประกอบการ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และการจัดการความรู้ ขององค์กร รวมถึงความสัมพันธ์ที่สะท้อนจากการศึกษาเชิงประจักษ์ที่บ่งชี้การดำเนินงานที่ดียิ่งขึ้นจากการนำไปปฏิบัติ ดังนั้นองค์กรใดที่ต้องการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นจึงควรพิจารณาถึงประสิทธิผลขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ไปปฏิบัติ

บรรณานุกรม

- Akpoviro, K., & Owotutu, S. (2018). Impact Of External Business Environment On Organizational Performance. *Business, Economics International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education*, 4(3), 498-505.
- Beesley, L. G., & Cooper, C. (2008). (2008). Defining knowledge management (KM) activities: towards consensus . *Journal of Knowledge Management*, 12(3), 48-62.
- Bhatt, G. D. (2001). Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of Knowledge Management*. 5(1), 68-75.
- Dess, G. et al. (2005). *Strategic management: Creating Competitive advantage*. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hans, S. (2018). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw-Hill.
- Marquardt, M. (2005). *The Global Learning Organization*. New York : IRWIN.
- Nassor, F. (2015). *The Impacts of ISO 9001 Quality Management System Implementation* .
- Nassor, F. (2015). *The Impacts of ISO 9001 Quality Management System Implementation on Employees' Performance of Pension Funds in Tanzania: A Case of National Social Security Fund (NSSF)*. Tanzania: Masters thesis, The Open University Of Tanzania.