

Scan

**การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ  
ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชีน จำกัด**

**นายไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์**

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**

**พ.ศ. 2551**

**The Study of Employee Attitude toward applying the Standard of ISO 9001:2000 with  
Nippon Supper Precision Co., Ltd.**

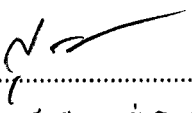
**Mr. Kriluck Pattanachan**

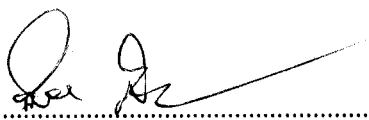
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Business Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2008

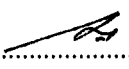
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ  
ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชีน จำกัด  
ชื่อและนามสกุล นายไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ  
ฉบับนี้แล้ว

  
.....ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ฉัตรชัย ลอยฤทธิภูมิไกร)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

  
.....  
(รองศาสตราจารย์อঞ্জรา ชีวะตระกูลกิจ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
วันที่.....๑๕.....เดือน.....ก.ค.....พ.ศ.....๒๕๖๒

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด  
**ผู้ศึกษา** นายไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา**  
รองศาสตราจารย์สุวีณา ตั้งโพธิ์สุวรรณ **ปีการศึกษา** 2551

### **บทคัดย่อ**

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด (2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ ที่มีเพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ที่แตกต่างกัน (3) เพื่อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงวิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด จำนวน 1,200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานกับทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าทีและค่าเอฟ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงาน มีทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นรายด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง (2) พนักงาน ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม (3) บริษัทควรเร่งพัฒนาพนักงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกิจกรรมเสริมการทำงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการร่วมกิจกรรมต่างๆของบริษัท เพิ่มมากขึ้น

**คำสำคัญ** ทัศนคติของพนักงาน ระบบบริหารคุณภาพ บริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุวิณา ตังโพธิสุวรรณ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำการศึกษา ค้นคว้าอิสระนี้อย่างใกล้ชิดเสมอมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคุณอาจารย์ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนเจ้าของผลงาน ตำรา และเอกสารทางวิชาการทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้นำมาศึกษาจนเกิดแนวคิดอันมีคุณค่าต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ขอขอบคุณ พนักงาน บริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์และสละเวลาในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาในครั้งนี้

คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอบเป็นเครื่องบูชาต่อผู้มีพระคุณที่ให้การอบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ซึ่งผู้ศึกษาจะนำไปพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อตนเอง องค์กร สังคม และประเทศชาติสืบต่อไป

ไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์

ตุลาคม 2551

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญตาราง .....	ข
สารบัญภาพ .....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา .....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวเกี่ยวกับทัศนคติ .....	6
ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ .....	7
องค์ประกอบของทัศนคติ .....	8
แนวคิดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 .....	11
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	27
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	27
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	29
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน .....	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .....	34
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน .....	39
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง .....	48
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	49
สรุปการวิจัย .....	49
อภิปรายผล .....	51
ข้อเสนอแนะ .....	54
บรรณานุกรม .....	55
ภาคผนวก .....	58
แบบสอบถาม .....	59
ประวัติผู้ศึกษา .....	66

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างประชากร .....	25
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ ส่วนบุคคลจำนวน 291 คน .....	30
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำ ระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ จำแนกเป็นรายด้าน .....	34
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำ ระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกเป็นรายข้อ .....	35
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำ ระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ ด้านการยอมรับ จำแนกเป็นรายข้อ .....	36
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำ ระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ ด้านการมีส่วนร่วม จำแนกเป็นรายข้อ .....	37
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำ ระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ ด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นรายข้อ .....	38
ตารางที่ 4.7 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามเพศ .....	39
ตารางที่ 4.8 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามอายุ .....	40
ตารางที่ 4.9 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามอายุงาน .....	41
ตารางที่ 4.10 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามประสบการณ์ .....	42
ตารางที่ 4.11 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ โดยจำแนกตามตามระดับการศึกษา .....	43
ตารางที่ 4.12 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามสถานภาพ .....	44
ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน .....	45
ตารางที่ 4.14 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติ โดยจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด .....	46



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ มีการแข่งขันเพิ่มขึ้น ขอบเขตของการแข่งขันขยายตัวจากระดับท้องถิ่น ระดับประเทศไปสู่ระดับนานาชาติ การติดต่อสื่อสารที่โยงใยโลกให้ใกล้กัน ทำให้ผู้บริโภคได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่หลากหลาย ทำให้มีทางเลือกมากยิ่งขึ้น การผลิตจึงต้องพยายามปรับปรุงและคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ที่หลากหลายและมีคุณภาพ เพื่อดึงดูดใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น ดังนั้นคุณภาพจึงเป็นวัตถุประสงค์หลักของการผลิตที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์ย่อมต้องการสิ่งที่ตรงกับความคาดหวัง หรือถ้าได้ในสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังก็ยิ่งพอใจมากขึ้น วิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้า เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพ โดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมาก จึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบ ระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่

มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการเลื่อนโยกย้าย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐาน ในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่ออนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ดังนั้น โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ จึงต้องมีการวางแผนดำเนินการต่างๆ ในระยะยาว เพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดทิศทางขององค์กร การวางแผนกลยุทธ์ เป็นการมองการณ์ในอนาคตด้วยวิสัยทัศน์อันยาวไกล เพื่อสร้างแผนงานอันต่อเนื่องและดำรงแนวทางการดำเนินงานให้ถูกทิศทาง ซึ่งระบบการบริหารงานคุณภาพที่ได้รับการยอมรับในระดับสากล คือระบบ ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคพึงพอใจ ด้วยการยึดหลักการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่างๆ ที่ทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้บริโภคตั้งแต่แรกที่ได้รับการ และเป็นระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และการบริการ

บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ซึ่งประกอบธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นงานกลึง เจาะ ขึ้นรูปโลหะที่มีความละเอียดสูงสำหรับมอเตอร์ในฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ และผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ในรถยนต์ จึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพื่อให้องค์กรมีคุณภาพของสินค้า และการให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า การทำงานมีประสิทธิภาพ ของเสียในระบบลดลงเนื่องจากการทำงานที่ถูกต้องในทุกๆ ขั้นตอน ส่งผลให้ต้นทุนการดำเนินการลดลง และพนักงานมีกรอบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน โดยมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการประสานงานที่ดีในองค์กร หาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องได้อย่างรวดเร็ว แก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำมาซึ่งการยอมรับและเป็นที่ยอมรับของบริษัทลูกค้าต่างๆ

จากปัจจัยที่กล่าวมา จึงมีแรงจูงใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอน ซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด โดยมุ่งสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน ผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษาสามารถเป็นข้อมูลในการปรับปรุง

เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง พัฒนา และส่งเสริมวิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

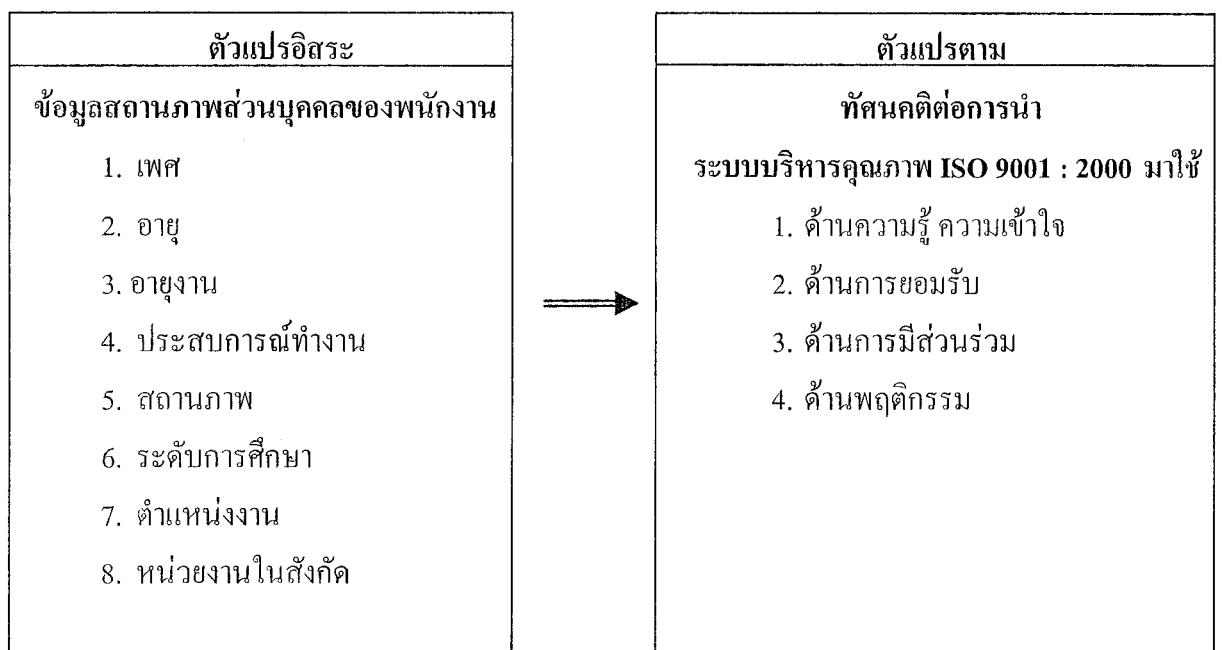
2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอน ซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ที่มีเพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ที่แตกต่างกัน

2.3 เพื่อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงวิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

## 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดของการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 4. ขอบเขตของการศึกษา

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด จำนวน 1,200 คน

4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ในการคำนวณหาค่าได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

##### 4.2 พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด

##### 4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้

4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด

#### 5 นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ทศนคติ หมายถึง ความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก ความเชื่อ และพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา

5.2 พนักงาน หมายถึง ลูกจ้างตามกฎหมายแรงงาน ซึ่งได้รับการว่าจ้างให้ทำงานกับบริษัท โดยได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับตามปริมาณงานที่กำหนดและได้ตามคุณภาพที่ตั้งไว้ มีความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน

5.3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หมายถึง ระบบมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการ

แก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

5.4 บริษัท หมายถึง นิติบุคคลประเภทหนึ่ง ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแสวงหากำไรจากการประกอบกิจการ โดยแบ่งทุนออกเป็นหุ้น มีมูลค่าหุ้นละเท่าๆกัน และมีผู้ถือหุ้นตั้งแต่ 7 คนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 100 คน โดยผู้ถือหุ้นแต่ละคนต่างรับผิดชอบจำกัดเพียงไม่เกินจำนวนเงินที่ตนยังส่งใช้ไม่ครบมูลค่าหุ้นที่ตนถืออยู่

5.5 บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด หมายถึง สถานประกอบการธุรกิจโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นงานกลึง เจาะขึ้นรูปโลหะที่มีความละเอียดสูง สำหรับมอเตอร์ในฮาร์ดดิสค์ไดรฟ์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์ในรถยนต์

## 6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทำให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

6.2 ทำให้ทราบความคิดเห็นระหว่าง เพศ อายุ อาชีพ ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ ที่แตกต่างกัน กับทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

6.3 ทำให้สามารถนำผลการศึกษาวิจัย ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการองค์กรของบริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ต่อไป

6.4 เพื่อเป็นการเพิ่มองค์ความรู้ใหม่ให้กับการศึกษาหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมแนวคิดทางทฤษฎี ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

#### 2. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ในการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความทัศนคติไว้หลายความหมายดังนี้

ทัศนคติ (Attitude) เป็นศัพท์ทางวิชาการจิตวิทยาการศึกษา เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า เจตคติ หมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด และการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ให้ความหมาย “ทัศนคติ” ไว้ดังนี้

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (252:39) หมายถึง แนวความคิดเห็น

ทัศนคติ (Attitude) เป็นค่านิยมที่บุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึงพฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) ซึ่งเป็นผลกระทบมาจากการรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป (สุรพงษ์ โสภนะเสถียร 2533 :122)

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2522: 108) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสภาพการณ์ภายนอก

ณรงค์ สิ้นสวัสดิ์ (2518 :4) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ คือ การที่บุคคลคิดสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือคนใดคนหนึ่ง หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งในทำนองที่ว่าดีหรือไม่ ทัศนคติมีความ

เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ หลายสิ่งหลายอย่าง เป็นต้นว่า ความเชื่อ ค่านิยม บุคลิกภาพ และ ความคิดเห็น ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ บวกกับสิ่งกระตุ้น จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์

โตกา ชูพิกุล (2522) กล่าวว่า “ทัศนคติเป็นการรวมความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็นและความจริง” ซึ่งได้แก่ ความรู้ต่างๆ รวมทั้งความรู้สึก ซึ่งเป็นการประเมินค่าทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งทั้งหมดจะเกี่ยวพันกัน ซึ่งมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น

สุชา จันทร์เอม (2541) ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกหรือท่าทีของบุคคลที่มีต่อบุคคล วัตถุสิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ความรู้สึกหรือท่าทีนี้จะเป็นไปในทำนองที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

โรคิช (Rokeach , 1970) ได้ให้ความหมายว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เคนด์เลอร์ (Kendler , 1974) ให้คำจำกัดความว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมของบุคคล และจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งเร้าในสังคมรอบตัวหรือแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในทางสนับสนุน หรือต่อต้านแนวความคิด สถาบัน บุคคลหรือสถานการณ์บางอย่าง

ดังนั้น ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกในใจ ที่แสดงออกมาจากความรู้สึกว่าชอบ ไม่ชอบ ไม่พอใจ โดยแสดงให้เห็นความรู้สึกทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ หากเป็นความรู้สึกทางบวก จะทำให้เกิดความสุข ถ้าความรู้สึกทางลบจะเกิดการต่อต้านและมีปฏิกิริยาโต้ตอบ จะมีผลต่อสถานประกอบการนั้นๆ

## 2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

Shelley Maynard W. (อ้างใน วรรณรงค์ แคว้นน้อย, 2543) ทัศนคติ คือทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่า ทัศนคติ ซึ่งทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli)

วรูม (Vroom 1964:99) กล่าวว่า ทักษะคติ และความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น โดยทักษะคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจนั่นเอง

Thurstone (1967) ให้ความหมายว่า ทักษะคติเป็นความรู้สึกทางด้านบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อวัตถุทางจิตวิทยา หมายถึง สัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตาม บุคคล ความคิด วลี คติพจน์ บุคคลอาจมีความรู้สึกทางด้านบวกหรือลบต่อวัตถุทางจิตวิทยานี้แตกต่างกันไป ในแง่ของการวัดทักษะคติ Thurstone ให้ความเห็นว่า ทักษะคติเป็นความรู้สึกที่มีอยู่ในตัวบุคคล พร้อมทั้งอคติ หรือความลำเอียง ความคิด ความกลัว ความเชื่อเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ แต่การแสดงทักษะคติออกมาปรากฏให้ผู้อื่นทราบโดยใช้ภาษาเป็นสื่อ ดังนั้น เราสามารถวัดทักษะคติของบุคคลได้โดยพิจารณาจากภาษาที่บุคคลแสดงออก หรือพิจารณาจากความคิดเห็นนั่นเอง

Hillgard (1965: 504) ได้ให้ความหมายของทักษะคติว่า หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อแนวคิดหรือสภาพการใด ๆ ในทางเข้าหาหรือหนีออกบ้าง เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองในทางเอนเอียงในลักษณะเดิม เพื่อให้ได้พบพานกับสิ่งที่กล่าวนั้นอีก

New Comb (1964) ได้ให้ความหมาย “ทักษะคติ ซึ่งมีอยู่เฉพาะในบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจ ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความพอใจ รักใคร่ อยากได้สิ่งนั้น ๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปความไม่พอใจ เกลียดชัง ไม่อยากเข้าใกล้สิ่งนั้น”

จากความหมายของทักษะคติที่ได้รวบรวม จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่จะมีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ว่า ทักษะคติเป็นความรู้สึก หรือทักษะคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ เมื่อบุคคลได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ซึ่งความต้องการดังกล่าวจะลดลงหรือไม่นั้น เกิดขึ้นจากความต้องการ หรือจุดมุ่งหมายนั้นได้รับการตอบสนองหรือไม่

### 2.3 องค์ประกอบของทักษะคติ

Freeduman (อ้างใน สุนทร บางเพชร, 2540 :9) ได้แยกองค์ประกอบทักษะคติเป็น 3 องค์ประกอบ คือ

2.3.1 องค์ประกอบด้านการเรียนรู้ (Cognitive Component) เป็นเรื่องของการเรียนรู้ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง อาจเป็นการรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ บุคคลหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ว่า



สิ่งต่างๆ ดังกล่าวนั้นได้อย่างไร รู้ในทางที่ดีหรือไม่ดี ทางบวกหรือทางลบ ซึ่งอาจก่อให้เกิดทัศนคติขึ้น ถ้าเรารู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดี และถ้าเรารู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ไม่ดีเราก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย ถ้าเราไม่รู้จักสิ่งใดเลยทัศนคติก็จะไม่เกิดขึ้น

### 2.3.2 องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component or Felling Component)

เป็นองค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งถูกเร้าขึ้นจากการรับรู้ นั่น เมื่อเราก่อความรู้สึกสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วจะทำให้เราก่อความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าเรารู้สึกในทางที่ไม่ดีเราจะไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้น ความรู้สึกนี้จะทำให้เกิดทัศนคติในทางใดทางหนึ่ง คือ ชอบหรือไม่ชอบ ความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก

### 2.3.3 องค์ประกอบทางด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรม (Action Tendency Component or Behavioral Component)

เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้น ๆ ในทางใดทางหนึ่ง คือ พร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางทำลาย ขัดขวางต่อผู้เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าถ้าบุคคลไม่มีความเข้าใจ หรือแนวความคิดซึ่งเรียกว่า “Concept” เกี่ยวกับสิ่งใดก็จะไม่สามารถมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นได้ การที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่างกัน เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจหรือมีแนวความคิดซึ่งเรียกว่า “Concept” ต่างกัน

## 2.4 การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ (ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา 2532: 68) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติหรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัว ทัศนคติเป็นการวัดถึงความรู้สึกของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่างๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่งแต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อยหรือความเข้มได้

### 2.4.1 ข้อตกลงเบื้องต้นในการวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติ มักจะมีข้อตกลงเบื้องต้น(เชดคักดี โฆวาสินซ์, 2522 : 94-95) ดังนี้

#### 2.4.1.1 การศึกษาทัศนคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อยเป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่ไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

#### 2.4.1.2 ทัศนคติไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง ดังนั้นการวัดทัศนคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

2.4.1.3 การศึกษาทัศนคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่ละเฉพาะ ทัศนคติของบุคคลนั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับความมากน้อย หรือความเข้มของทัศนคติด้วย

2.4.2 **มาตรวัดเจตคติ (Attitude Scale)** เครื่องมือที่ใช้วัดทัศนคติ เรียกว่า มาตรวัด ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้และรู้จักแพร่หลายมี 4 ชนิด ได้แก่ มาตรวัดแบบเทอร์สโตน (Thurstone Type Scale) มาตรวัดแบบลิคเคอร์ต (Likert Scale) มาตรวัดแบบกัตต์แมน (Guttman Scale) และมาตรวัดแบบของออกกู๊ด (Osgood Scale) ซึ่งแต่ละประเภทมี ข้อจำกัดข้อดี ข้อเสีย ต่างๆ ดังนั้น การจะเลือกใช้มาตรวัดแบบใดก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์และความจำกัดของการวิจัย (บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ์, 2547:298)

2.4.3 **การสร้างและพัฒนามาตรวัดแบบ ลิคเคอร์ต** การประเมินค่าทัศนคติ ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติ เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆ หลายๆ ข้อความให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าแต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตร แล้วนำคะแนนจากมาตรต่างๆ มารวมเป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่างๆ ก็วัดจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกันมีข้อความหลายข้อความ เพื่อให้ข้อความเที่ยงน่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็น

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน

หากข้อความแสดงทัศนคติทางลบ การให้คะแนนจะให้ในทางกลับด้าน คือ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	1	คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ	5	คะแนน

เมื่อผู้ได้รับการทดสอบ ประเมินค่าข้อความทั้งหมดที่ละข้อความ แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ทดสอบ

## 2.5 แนวคิดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิจัยได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพ ดังต่อไปนี้

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2545 : 282) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง การบริหารประเภทหนึ่งที่จัดการในทุกเรื่อง เพื่อให้ได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่เกี่ยวกับคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการจัดการทั้งหมด เช่น การจัดการภายใน ระบบคุณภาพที่กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ของด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพความรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติต่อ ตลอดจนการวางแผนด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ

วีรพัฒน์ เศษสมบูรณ์ (2543 : 3) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง การจัดการในกิจกรรมทุกเรื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพตามนโยบาย หรือข้อกำหนด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540 : 21) การบริหารคุณภาพ หมายถึง การมุ่งสู่คุณภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการบริหารคุณภาพ เริ่มต้นจากกระบวนการบริหารกลยุทธ์ครอบคลุมไปถึงกระบวนการออกแบบ กระบวนการผลิต กระบวนการเงิน และอื่นๆ การบริหารคุณภาพ เป็นกระบวนการบริหารที่เน้นคุณภาพ มีการวางระบบเป็นขั้นตอนและเป็นกระบวนการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า การบริหารคุณภาพ เป็นกระบวนการจัดการองค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่มีการกำหนดนโยบาย มีการวางแผนเป็นขั้นตอน และเป็นกระบวนการที่ชัดเจน

### 2.5.1 มาตรฐานงานคุณภาพ ISO 9000

เป็นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน(International Organization for Standardization :ISO) เป็นองค์การอิสระ(Non-governmental Organization) จัดตั้งขึ้นในปี คศ.1947 มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีสมาชิกกว่า 130 ประเทศทั่วโลก มีพันธกิจ (Mission) ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนามาตรฐานงานต่างๆ และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ และพัฒนาความร่วมมือในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและเศรษฐกิจ อย่างครบวงจร

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) มีชื่อเรียกสั้น ๆว่า ISO เป็นภาษากรีก ซึ่งมีความหมายว่า “เท่าเทียมกัน” ดังเช่น “ ISOMETRIC” ซึ่งมีความหมายว่า “วัดได้เท่ากันหรือขนาดเท่ากัน” หรือ “ISONOMY”ซึ่งหมายถึง “มีความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย” เป็นต้น ดังนั้นคำว่า“ ISO” จึงไม่ใช่คำที่ย่อมาจากชื่อเต็มขององค์การ

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ประสบความสำเร็จในการกำหนดมาตรฐาน ต่างๆมากมาย ที่นานาประเทศนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการค้า อุตสาหกรรมและต่อผู้บริโภคเอง เช่น ประเทศไทยนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปี 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐานอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติ เพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบ และผู้ซื้อนำไปใช้ โดยมีสาระสำคัญ เนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ มาตรฐานบังคับให้ผู้ขายหรือผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการ ต้องจัดระบบบริหารคุณภาพในองค์กรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ถ้าองค์กรมีระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานจะได้ใบรับรองและขึ้นทะเบียนไว้ในบัญชีรายชื่อองค์กรที่ได้รับการรับรอง (บรรจจ จันทมาศ. 2543 : 15)

### 2.5.2 วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำ ISO 9000

2.5.2.1 เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะได้รับ

2.5.2.2 เพื่อให้มีระบบบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเกิดประสิทธิผล

2.5.2.3 เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ

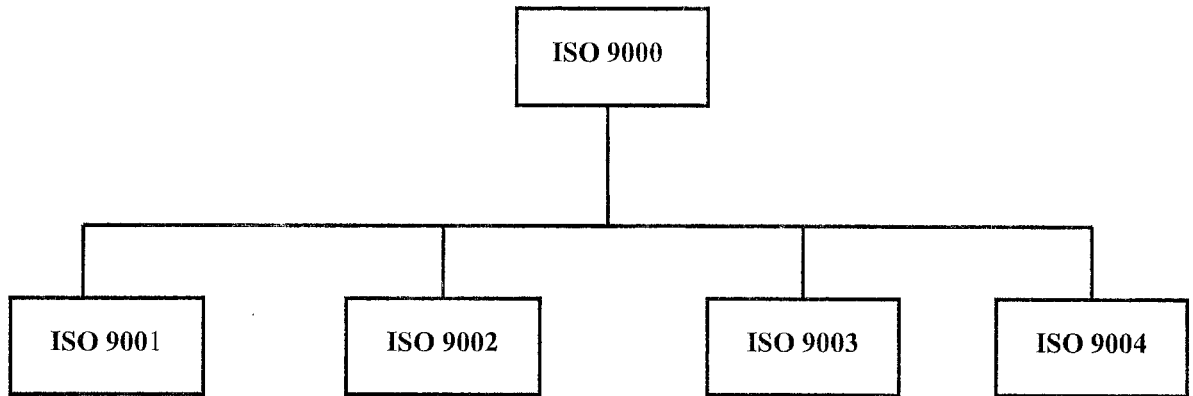
2.5.2.4 เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้

2.5.2.5 เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารคุณภาพโดยส่วนรวมต่อไป

2.5.2.6 เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

### 2.5.3 โครงสร้างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 : 1994

#### โครงสร้างมาตรฐาน ISO 9000 : 1994



สำหรับการออกแบบ  
พัฒนา/การผลิต/ติดตั้ง  
ระบบคุณภาพ

สำหรับการผลิต/ติดตั้ง  
และบริการ

สำหรับการตรวจและการบริหารคุณภาพ  
ทดสอบขั้นสุดท้ายงานหัวข้อต่างๆ ในการบริการ

ภาพที่ 2.1 โครงสร้างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานของระบบการบริหารเพื่อประกันคุณภาพ โดยเป็นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่ว่าจะเป็นการผลิตสินค้าหรือบริการ ซึ่งในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นชุดมาตรฐานที่ประกอบด้วยมาตรฐานจำนวน 5 ฉบับ ดังนี้

2.5.3.1 ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกใช้อำนาจมีความเหมาะสมที่จะยอมรับใบรับรองประเภทใดระหว่าง ISO 9001 9002 หรือ 9003

2.5.3.2 ISO 9001 เป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจที่มีกิจกรรมครอบคลุมการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้งและการบริการ

2.5.3.3 ISO 9002 เป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจที่มีกิจกรรมในการผลิต ติดตั้งและบริการ โดยไม่ครอบคลุมการออกแบบ/พัฒนา

2.5.3.4 ISO 9003 เป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจที่มีขอบเขตการดำเนินงานในการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้าย เช่น ห้องทดลองที่ตรวจคุณภาพสมบัติของผลิตภัณฑ์

2.5.3.5 ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - แนวทางการปรับปรุง  
สมรรถนะขององค์กร

#### 2.5.4 ขั้นตอนการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9000

2.5.4.1 ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรต้องเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในการกำหนดนโยบายคุณภาพ มีเจตนาแน่วแน่และให้การสนับสนุนในการจัดทำระบบคุณภาพในองค์กร

2.5.4.2 ทำการประเมินและวิเคราะห์กระบวนการขั้นตอนการทำงานเดิม เพื่อปรับปรุงให้ได้ตามข้อกำหนดและจัดทำสิ่งต่างๆ ให้อยู่ในรูปของเอกสารระบบควบคุมคุณภาพของธุรกิจ

2.5.4.3 นำขั้นตอนการทำงานที่ได้ประเมิน วิเคราะห์ และปรับปรุงแล้วออกปฏิบัติจริง แล้วทำการตรวจประเมินภายใน เพื่อให้มีการปฏิบัติตามกระบวนการหรือขั้นตอนทำงานที่กำหนด หรือกำหนดการแก้ไขเมื่อมีสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เกิดขึ้น ตลอดจนดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาแนวทางป้องกัน แก้ไข และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

2.5.4.4 ขอใบรับรอง (Certificate) ในการขอใบรับรองธุรกิจจะถูกตรวจประเมินโดยผู้ตรวจประเมิน (Auditor) ของตัวแทนผู้ออกใบรับรอง (Certification Bodies) ซึ่งหากผลการตรวจประเมินพบว่า ธุรกิจมีการปฏิบัติตามข้อกำหนดแล้วก็จะออกใบรับรอง (Certificate) ให้ ซึ่งจะมีอายุใบละ 3 ปี และจะมีการเข้าตรวจติดตามอย่างต่อเนื่อง (Surveillance Visits) อีกปีละ 2 ครั้ง ตลอดอายุการรับรอง (กษพร จินวงษ์, 2548 : 20)

#### 2.5.5 สารสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

ISO 9000 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - หลักการพื้นฐานและคำศัพท์  
ISO 9000 : 2000 เป็นการรวม ISO 8402 คำนิยามศัพท์ด้านคุณภาพ และ ISO 9000-1 เข้าด้วยกัน โดยให้คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 และอธิบายเกี่ยวกับหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) ซึ่งมีหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

2.5.5.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer-Focused Organization) องค์กรต้องพึงพาลูกค้า ดังนั้น องค์กรจึงต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องพยายามดำเนินการ ให้บรรลุความต้องการของลูกค้า รวมทั้งพยายามทำให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า

2.5.5.2 ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำขององค์กรควรมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน และควรสร้างบรรยากาศของการทำงาน ที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

2.5.5.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) บุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด

2.5.5.4 การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) การบริหารกิจกรรมและทรัพยากรเชิงกระบวนการ จะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.5.5 การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach to Management) การที่ได้ระบบ ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2.5.5.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) การปรับปรุงสมรรถนะ โดยรวมขององค์กร ควรถือเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร

2.5.5.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making) การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

2.5.5.8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships) องค์กรและผู้ขาย/ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่องค์กรมีความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน จะช่วยเพิ่มความสามารถ ในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

## 2.5.6 ISO 9001 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ - ข้อกำหนด

ISO 9001 : 2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002, 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถ ในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร คือ

2.5.6.1 ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems) กลุ่มข้อกำหนดนี้ เป็นการให้รายละเอียดทั่วไป ในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลพอเพียงในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้นได้แก่ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ เอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กร และบันทึกคุณภาพ

### 2.5.6.2 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility)

ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการบริหารงานระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึง ความต้องการของลูกค้าและทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยการกำหนดนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative-QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กร รับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวน การบริหารงาน เพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอ ของระบบ เพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

### 2.5.6.3 การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management) ซึ่งรวมถึง

ทรัพยากรบุคลากรและ โครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนด และจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคลากร ทำการฝึกอบรม และสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนด จัดหา และบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่กำหนด

### 2.5.6.4 การผลิต และ/หรือการบริการ (Product Realization) องค์กรจะต้อง

กำหนดกระบวนการผลิต/บริการที่ไว้ โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพ ที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการที่เป็นไปตามความต้องการ ของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

### 2.5.6.5 การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, analysis and

improvement) เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์/บริการ ว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้หรือไม่ โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมินภายใน และมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการ

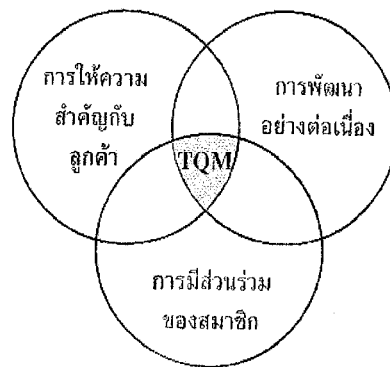
## 2.5.7 ISO 9004 : ระบบการบริหารงานคุณภาพ-แนวทางการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร ISO 9004 : 2000

เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะขององค์กร ซึ่งมีใช้ข้อเสนอแนะในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ เช่นเดียวกับ ISO 9004 : 1994 โดยจะให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนเพิ่มศักยภาพในการปรับปรุงองค์กร รวมทั้งให้แนวทางในการประเมินตนเองด้วย (self assessment)



### 2.5.8 ISO 9000 มีส่วนเกี่ยวข้องกับแนวความคิดอื่นๆ ในเรื่องคุณภาพ

แนวความคิดด้านการจัดการคุณภาพ โดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM เป็นแนวทางในการบริหารขององค์กรที่เน้นเรื่องคุณภาพ โดยบุคลากรทุกคนขององค์กรจะมีส่วนร่วมและมุ่งหมายผลกำไรในระยะยาวด้วยการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า รวมทั้งการสร้างผลประโยชน์แก่บรรดาบุคลากรขององค์กรและสังคมด้วยในขณะเดียวกันวิธีการปฏิบัติของการจัดการคุณภาพโดยรวมของแต่ละองค์กรอาจแตกต่างกัน แต่แนวปรัชญา ความคิด หลักการ สำคัญจะคล้ายกัน และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องยึด “คุณภาพ” เป็นแกนหลักในการบริหารงานต่างๆ เช่น เดียวกัน ซึ่งจะส่งผลดีแก่องค์กรในด้านการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการให้สูงขึ้น หรือทำให้ของเสียเป็นศูนย์ หรือสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ได้สวยงาม ใช้งานได้ดีขึ้น หรือสามารถบริการหรือส่งของได้รวดเร็วขึ้น ต้นทุนการผลิตลดลง ฯลฯ ส่วนผู้ปฏิบัติคือพนักงานหรือบุคลากรขององค์กรก็จะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างเต็มที่ด้วยการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพของงานและผลิตภัณฑ์ อันจะทำให้คุณภาพของชีวิตของทุกคนดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง โดยที่ TQM จะมีส่วนประกอบสำคัญ ดังแผนภูมิภาพที่ 3



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ TQM.

TQM ประกอบด้วยส่วนประกอบสำคัญ 3 ส่วนคือ

2.5.8.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer Oriented) การมุ่งเน้นคุณภาพที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าต้องทำการวิจัยตลาดให้รู้ก่อนว่า ลูกค้าต้องการอะไร แล้วยึดเอาความต้องการนั้นเป็นศูนย์กลางในการบริหารและดำเนินการขององค์กรต่อไป

2.5.8.2 การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)ปรับปรุงกระบวนการทั้งหมดตั้งแต่ต้นจนจบวงจรอย่างต่อเนื่อง โดยเอาใจใส่ลูกค้าภายใน (Internal Customer) ตลอดจนถึงลูกค้าภายนอก (External Customer) กล่าวคือพนักงานทุกคนต้องถือว่ากระบวนการผลิตถัดไปเป็นลูกค้าภายในที่มีความต้องการชิ้นงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้นเขาจึงต้องทำงานของตนเองอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นและทำได้ถูกต้องทุกครั้ง ซึ่งการทำงานได้อย่างถูกต้องจะต้องอาศัยพนักงานที่มีคุณภาพ ประกอบกับการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องจึงสามารถลดความผิดพลาดต่างๆ ในการผลิตให้เหลือน้อยที่สุดได้ ดังนั้นองค์การที่ดำเนินงานตามปรัชญาของ TQM จะต้องกล้าตัดสินใจปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงตนเองให้ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

2.5.8.3 สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วม (Employees Involvements) ทุกคนในองค์การมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ เพื่อปรับปรุงให้เป็นองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) โดยผู้ที่ลงมือปฏิบัติจะเป็นผู้ที่รู้ปัญหาและช่วยเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหาได้ดีที่สุด โดยขั้นตอนพื้นฐานของ TQM ในกระบวนการแก้ปัญหา

### 3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คนัย เจตะวัฒนะ. ทักษะคิดและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา : บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทักษะคิดและการยอมรับของพนักงานใน อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งการศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ บรรยากาศขององค์กรและการสื่อสารในองค์กรกับ ทักษะคิดด้านคุณภาพ QS-9000 และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000 กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 293 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสำมะโน (Census) โดยแบ่งเป็นพนักงานประจำสำนักงาน (พนักงานออฟฟิศ และวิศวกร) จำนวน 49 คน พนักงานฝ่ายผลิต (ทีมลีดเดอร์, พนักงานปฏิบัติการและช่างเทคนิค) จำนวน 230 คน พนักงาน

ชั่วคราวจำนวน 14 คนรวม 293 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วย คอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่า ความ เบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียวและการทดสอบค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในกลุ่ม 25-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่ เป็นพนักงานปฏิบัติงาน โดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า 3-5 ปี ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้และความเข้าใจในระบบ คุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับมาก ในด้านการวัดระดับบรรยากาศในองค์กร การสื่อสารใน องค์กร ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทุกด้าน โดยรวมอยู่ในระดับ ดี และมีการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีเพศและตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

4. ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 บรรยากาศในองค์กรและการ สื่อสารใน องค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่าง มีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

5. ทักษะคิของพนักงาน โดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับ การ ยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ ในทิศทาง เดียวกันอยู่ในระดับสูง

บำเพ็ญ พงศ์เพชรดิถ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของ คณะผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.

วิทยานิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2543.

ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของคณะ ผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข พบว่า ปัจจัย ด้านโครงสร้างองค์กรในด้านการวางแผนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบคุณภาพ

ISO โดยเหตุผลของการใช้ระบบคุณภาพอันดับแรกคือ ต้องการงานให้เป็นระบบ อันดับสองคือ ระบบคุณภาพ ISO เป็นระบบที่มีระบบเอกสารที่ชัดเจน ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ พบว่า การวางแผนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบคุณภาพ สำหรับการวิเคราะห์ความสำเร็จด้วยสถิติของกลุ่มที่จัดทำ ISO เสร็จสิ้นสำเร็จ และกลุ่มที่กำลังดำเนินการจัดทำ พบว่า การวางแผนการดำเนินงานเป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการจำแนกมากที่สุด ลำดับรองคือ ผู้นำผลการวิจัยนี้เป็นเพียงข้อมูลพื้นฐานในการเสนอแนะเกี่ยวกับการวางแผนงาน การจัดการ การมีส่วนร่วมและการพัฒนาองค์กร เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ และการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง จนถึงระดับประเทศและโลกต่อไป

บุญชัย เงินสวัสดิ์. ได้ศึกษากลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงระบบการบริหารงานองค์กรตามแนวทางของมาตรฐาน ISO : 9000 กรณีศึกษา : บริษัทขงรย่นันนวุเว จำกัด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2547.

พบว่ากลยุทธ์ที่ใช้สำหรับการดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารงานของบริษัทนั้นมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้น องค์กรขาดการวางแผนงานที่ดี ไม่ครอบคลุมส่วนงานที่จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งหมด เอกสารที่เกี่ยวกับระเบียบและวิธีปฏิบัติมีความไม่ชัดเจน การกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคคลไม่เหมาะสมกับงาน หรือลักษณะหรือรูปแบบจำนวนครั้งที่ฝึกอบรมไม่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละระดับหรือหน่วยงาน และไม่ครอบคลุมถึงพนักงานระดับล่าง ผู้บริหารมองไม่เห็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นจากผลของการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน และการขัดแย้งระหว่างพนักงานเก่าและพนักงานใหม่ นอกจากนี้ผู้บริหารขาดการเป็นผู้นำที่ดี ไม่สามารถควบคุมให้มีการปฏิบัติตามแผนงาน ระเบียบ หรือวิธีปฏิบัติที่กำหนดไว้ได้อย่างแท้จริง จากปัญหาข้างต้นมีการนำกลยุทธ์ต่างๆ มากำหนดใช้เพื่อขจัด ลด และป้องกันปัญหา ดังนี้ 1. เจ้าของหุ้นส่วน และผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้มีการจัดฝึกอบรม จัดกิจกรรม และเข้าร่วมกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ 2. จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินการ 3. จัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกเข้ามาให้คำปรึกษาและแนะนำ 4. จัดให้มีการอบรมชี้แจงนโยบาย วัตถุประสงค์ ทำความเข้าใจถึงเป้าหมายและระบบการบริหารตามแนวทางมาตรฐาน ISO : 9000 5. จัดให้มีการระดมความคิดเพื่อทราบถึงปัญหา วิธีการแก้ไขสละสลวย และการป้องกันปัญหา 6. จัดให้มีการดำเนินกิจกรรมเสริมควบคู่เพื่อให้การดำเนินงานได้บรรลุผลได้เร็วขึ้น 7. นำขั้นตอนของวงจรเดิมมาประยุกต์ใช้ 8. การเตรียมการเพื่อให้มีการวางแผนงานที่มีประสิทธิภาพ 9. การจัดผังงานที่เหมาะสม 10. การกำหนดคุณสมบัติของบุคคลในตำแหน่งงานต่างๆ 11. การพัฒนาบุคลากรอย่าง

จริงจึงมีความพร้อมและเหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ 12. การจัดทำระบบควบคุมคุณภาพ ISO : 9000 และระบบเอกสารสำหรับทุกฝ่าย หรือทุกแผนก ภายในองค์กร 13. การสร้างให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับหัวหน้าขึ้นไปมีจิตสำนึกในการทำงานมากขึ้น การดำเนินการตามกลยุทธ์ที่เสนอแนะ ส่งผลให้บริษัท ชงเรย์นั้นวุ่นวาย จำกัด ประสบความสำเร็จในการปรับปรุงองค์กรให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จนได้รับการรับรองระบบการบริหารของมาตรฐาน ISO : 9000

ไพฑูรย์ ธาตุรักษ์. การบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2549.

ได้ศึกษาเรื่องการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9000 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านความเป็นผู้นำ เช่น องค์กรได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และภารกิจขององค์กรที่ชัดเจน ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ เช่น องค์กรกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบงานในการบริหาร จัดการตามกระบวนการที่ชัดเจน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า เช่น องค์กรให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ องค์กรกำหนดโครงสร้างของระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความสัมพันธ์กับฝ่าย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน เช่น องค์กรมีการประสานงานที่ดีกับฝ่ายไฟฟ้าให้องค์กร (กฟผ. และ SPP) ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง เช่น องค์กรมีการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างจริงจัง ด้านบุคลากรมีส่วนร่วม เช่น องค์กรให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรมีการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 โดยรวมและเป็นรายด้าน 6 ด้าน คือ ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านบุคลากรมีส่วนร่วม ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริงแตกต่างกัน พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 โดยรวมและเป็นรายด้าน 5 ด้าน ด้านบุคลากรมีส่วนร่วม ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ ด้านการ

ตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันแตกต่างกัน และพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 โดยรวมและเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ด้านบุคลากรมีส่วนร่วม และด้านความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สุนทร นามเมืองจันทร์. กระบวนการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหาร  
**คุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรใน  
 จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2547.**

ได้ศึกษากระบวนการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหาร  
 คุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด  
 ขอนแก่น พบว่า ปัญหาอุปสรรคของกระบวนการบริหารของการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบ  
 บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัด  
 ขอนแก่น ในภาพรวมส่วนใหญ่พนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอน วิธีปฏิบัติตามระบบ  
 บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อัตรากำลังพนักงานไม่เพียงพอ เครื่องมือเครื่องใช้และ  
 เทคโนโลยีต่างๆ ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย พนักงานขาดความเข้าใจในขั้นตอนแนวทางการ  
 ปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีขั้นตอนมาก นอกจากนั้น พบว่า  
 แนวทางการบริหารที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามข้อกำหนดวัตถุประสงค์ ISO  
 9001 : 2000 ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดขอนแก่น ควรให้  
 ความสำคัญกับการวางแผนให้มากขึ้น โดยการวางแผนถือเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่สำคัญอันดับ  
 แรก ซึ่งเป็นการกำหนดทางเลือกในการปฏิบัติไว้ล่วงหน้าเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายหรือ  
 วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อรวรรณ สุวรรณประสพ. **ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ พนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 และทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เอลต้า จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 1,050 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 319 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) สำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Window Version 11 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศ ชาย มีอายุ 25-34 ปี รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 35-44 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานที่ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ใน สายการผลิตเสื้อผ้ามากกว่าทำงานสายการผลิตถุงเท้า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงาน อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากกว่าระดับผู้บริหาร พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ งานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมา คือ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ และพนักงาน ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา คือ 10,001-20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้ายบีบ จำกัด (มหาชน) ต่อกำหนดระบบ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2545.

ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฝ้ายบีบ จำกัด (มหาชน) ต่อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กร พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นต่อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กรในระดับสูง โดยพนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กร คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 และการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 นอกจากนี้ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ให้สำเร็จได้นั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารการคัดเลือกทีมงานที่จัดทำ ความร่วมมือของทีมงานทุกคน ตลอดจนการโน้มน้าวให้พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปฏิบัติ การไม่เอาวิธีการทำงานในเอกสารคุณภาพไปปฏิบัติ ต่อต้านระบบคุณภาพและความด้อยประสิทธิภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติบางคน ตลอดจนการทำความเข้าใจข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและการกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้ หมายถึง พนักงานของบริษัท นิปปอนซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด จำนวน 1,200 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ในการคำนวณหาค่าได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 15 วัน

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามแบบกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมในงานทุกประเภท แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ได้แก่ ส่วนสำนักงาน ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายผลิต ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน ฝ่ายสโตร์ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย และฝ่ายอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 24% ของจำนวนประชากรจริงดังนี้

พนักงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
บริษัท นิปปอนซูเปอร์ พรินซ์ จำกัด	จำนวน	จำนวน 24%
1. ส่วนสำนักงาน	69	17
2. ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	161	39
3. ฝ่ายผลิต	740	178
4. ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน	82	20
5. ฝ่ายสโตร์	65	16
6. ฝ่ายซ่อมบำรุง	15	4
7. ฝ่ายตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย	15	4
8. อื่นๆ	53	13
<b>รวม</b>	<b>1,200</b>	<b>291</b>

ตารางที่ 3.1 แสดงการสุ่มตัวอย่างประชากร

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีเป้าหมายที่จะวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ ต่อตัวแปรตาม ได้แก่ทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม โดยใช้มาตรวัดแบบ ลิกเคอร์ท (Likert Scale) ในการประเมินค่าทัศนคติการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง โดยแบ่งระดับความความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2547 : 102)

### คำถามที่เป็นลักษณะทางบวก (Positive Statement)

ระดับความคิดเห็นมากที่สุด	คะแนนเท่ากับ 5
ระดับความคิดเห็นมาก	คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความคิดเห็นปานกลาง	คะแนนเท่ากับ 3
ระดับความคิดเห็นน้อย	คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด	คะแนนเท่ากับ 1

### กำหนดเกณฑ์การแปลผล

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง	ระดับความคิดเห็นต่อการตัดสินใจ
1.00 - 1.50	น้อยที่สุด
1.51 - 2.50	น้อย
2.51 - 3.50	ปานกลาง
3.51 - 4.50	มาก
4.51 - 5.00	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อยุ่ งาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด กับตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม ด้านพฤติกรรม และข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอนชูปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

คุณภาพของเครื่องมือ การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือวัดโดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยการดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

3.1 จัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท นิปปอนชูปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด จำนวน 291 ชุด

3.2 ผู้ศึกษาทำการรวบรวมข้อมูล จากแบบสอบถามที่ตอบกลับ และนำข้อมูลที่ได้รับเข้าระบบประมวลผลของโปรแกรมสำเร็จรูป

3.3 สรุปผลวิเคราะห์ โดยนำผลวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป ไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 3 วิธี

4.1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ใช้ตารางแจกแจง ความถี่ และร้อยละ

4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ หา ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยกำหนดช่วงที่ใช้วัดระดับทัศนคติ

4.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด กับตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม ด้วยการหาค่า t-test กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	หมายถึง	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
F	หมายถึง	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของข้อมูลตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป
t	หมายถึง	สถิติทดสอบที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของตัวแปร 2 กลุ่ม
p	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ ใช้ตารางแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ตอนที่ 3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และรายได้ กับตัวแปรตาม คือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม ด้วยการหาค่า t ค่า F และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน จำนวน 291 คน

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	101	34.7
หญิง	190	65.3
รวม	291	100
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	135	46.4
31 – 40 ปี	140	48.1
41 – 52 ปี	12	4.1
ไม่ระบุ	4	1.4
รวม	291	100
<b>อายุงาน</b>		
1 – 5 ปี	151	51.9
6 – 10 ปี	118	40.5
11 – 15 ปี	22	7.6
รวม	291	100

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์การทำงาน</b>		
0 ปี	43	14.8
1 – 10 ปี	227	78.0
11 – 25 ปี	21	7.2
รวม	291	100
<b>สถานภาพ</b>		
โสด	142	48.8
สมรส	138	47.4
หย่า	6	2.1
หม้าย	5	1.7
รวม	291	100
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ม.3 – ม.6 ปวช.	163	56.0
ปวศ. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	91	31.3
ปริญญาตรี	30	10.3
ปริญญาโท	7	2.4
รวม	291	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ตำแหน่งงานในปัจจุบัน</b>		
พนักงาน	196	67.4
ผู้ช่วยหัวหน้างาน	23	7.9
หัวหน้างาน	34	11.7
เจ้าหน้าที่สำนักงาน	13	4.5
หัวหน้าแผนก	2	.7
ฝ่ายบริหาร	23	7.9
รวม	291	100
<b>หน่วยงานที่สังกัดอยู่</b>		
ส่วนสำนักงาน	17	5.8
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	39	13.4
ฝ่ายผลิต	178	61.2
ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน	20	6.9
ฝ่ายสต็อก	16	5.5
ฝ่ายซ่อมบำรุง	4	1.4
ฝ่ายตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย	4	1.4
อื่นๆ	13	4.5
รวม	291	100
<b>รายได้เฉลี่ยต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	1	.3
5,000 – 15,000 บาท	255	87.6
15,001 – 30,000 บาท	12	4.1
30,001 – 50,000 บาท	5	1.7
50,001 – 100,000 บาท	18	6.2
รวม	291	100



#### จากตารางที่ 4.1 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3

ช่วงอายุที่พบมากที่สุดคือ ช่วง 31 – 40 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 ช่วงอายุที่พบน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ 41 – 52 ปี มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ไม่ระบุอายุ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

อายุงานที่พบมากที่สุดคือ ช่วง 1 – 5 ปี มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 อายุงานที่น้อยที่สุดคือ ช่วง 11 – 15 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ประสบการณ์การทำงานที่พบมากที่สุดคือช่วง 1 – 10 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 78.0 ช่วงที่น้อยที่สุดคือ 11 - 25 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.2 และพบว่าไม่มีประสบการณ์เลยจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8

สถานภาพที่พบมากที่สุดคือ โสด จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 น้อยที่สุดคือ หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ระดับการศึกษาช่วงที่มากที่สุดคือ ม.3 – ม.6 ปวช. จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 ระดับที่น้อยที่สุดคือ ปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตำแหน่งงานในปัจจุบันมากที่สุดคือ พนักงาน จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 67.4 น้อยที่สุดคือ หัวหน้าแผนก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7

หน่วยงานที่สังกัดปัจจุบัน พบมากที่สุดคือ ฝ่ายผลิต จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 น้อยที่สุดคือ ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดคือ ช่วง 5,000 – 15,000 บาท จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 87.6 น้อยที่สุดคือ ช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ตอนที่ 2 ผลวิเคราะห์ทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยหาค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ จำแนกเป็นรายด้าน

ทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความรู้ ความเข้าใจ	3.59	.53	มาก
ด้านการยอมรับ	3.76	.53	มาก
ด้านการมีส่วนร่วม	3.14	.63	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรม	3.46	.46	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.49	.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ส่วนด้านการมีส่วนร่วมมีค่าต่ำสุด

**ตารางที่ 4.3** ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านความรู้ ความเข้าใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท	3.39	.69	ปานกลาง
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9001 : 2000 ได้อย่างถูกต้อง	3.48	.64	ปานกลาง
3. บริษัทให้โอกาสท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่	3.43	.89	ปานกลาง
4. บริษัทสามารถทำให้พนักงานเข้าใจถึงระบบ ISO 9001 : 2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.46	.76	ปานกลาง
5. ท่านเข้าใจคำสั่ง / คำแนะนำจากหัวหน้างานโดยไม่สับสน	3.75	.69	มาก
6. บริษัทชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติ หรือแก้ปัญหา จากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนได้อย่างชัดเจน	3.63	.81	มาก
7. ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ และ เป้าหมายคุณภาพของบริษัทได้เป็นอย่างดี	3.78	.67	มาก
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่ท่านปฏิบัติ อยู่เป็นประจำในระดับใด	3.85	.73	มาก
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>3.59</b>	<b>.73</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ด้านความรู้ ความเข้าใจโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นประจำในระดับใด มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วน ข้อ 3. บริษัทให้โอกาสท่านในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านการยอมรับ จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการยอมรับ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจในระบบงานที่ทำอยู่	3.50	.90	ปานกลาง
2. ท่านให้ความร่วมมือในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท	3.75	.71	มาก
3. ท่านเห็นว่าการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน	3.88	.70	มาก
4. ท่านยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของบริษัท ต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	3.69	.70	มาก
5. ท่านยอมรับการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.87	.71	มาก
6. ท่านคิดว่าคำแนะนำและการสอนงาน จากหัวหน้างานมีประโยชน์ต่อท่าน	3.88	.70	มาก
7. เมื่อท่านปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.64	.76	มาก
8. การปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9001 : 2000 ช่วยให้มี การตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ปริมาณของเสียลดลง	3.80	.78	มาก
9. การปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถ รักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	3.86	.75	มาก
เฉลี่ยรวม	3.76	.74	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ด้านการยอมรับโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 6. ท่านคิดว่าคำแนะนำและการสอนงานจากหัวหน้างานมีประโยชน์ต่อท่าน และข้อ 3. ท่านเห็นว่าการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีประโยชน์ต่อการทำงานของ ท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วน ข้อ 1. ท่านพึงพอใจในระบบงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านการมีส่วนร่วม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านการมีส่วนร่วม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านได้รับการฝึกอบรมในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท	3.44	.80	ปานกลาง
2. บริษัทให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน	2.90	1.00	ปานกลาง
3. ท่านมีโอกาสเสนอแนะข้อคิดเห็นในระบบงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ	2.59	1.01	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าได้รับการมอบหมายและการแบ่งงานที่เป็นธรรม	2.98	.90	ปานกลาง
5. บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน และสนับสนุนการทำงาน of พนักงานอย่างเหมาะสม	2.98	.96	ปานกลาง
6. ท่านเคยอ่าน/ทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของท่านตามระบบ ISO 9001 : 2000	3.21	.81	ปานกลาง
7. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.44	.76	ปานกลาง
8. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันเพื่อเป็นพนักงานที่ดีของบริษัท	3.66	.79	มาก
เฉลี่ยรวม	3.15	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ด้านการมีส่วนร่วมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อพบว่า ข้อ 8. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกันเพื่อเป็นพนักงานที่ดีของบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วน ข้อ 3. ท่านมีโอกาสเสนอแนะข้อคิดเห็นในระบบงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านพฤติกรรม จำแนกเป็นรายชื่อ

ด้านพฤติกรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ท่านพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน เมื่อบริษัทนำระบบบริหารคุณภาพISO 9001 : 2000 มาใช้	3.59	.78	มาก
2. ท่านรู้สึกภูมิใจที่บริษัทของท่านได้รับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	3.85	.80	มาก
3. ท่านรู้สึกถูกบังคับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบมากเกินไป	2.99	.87	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกว่าบริษัทมีความปลอดภัยต่อการเกิดอุบัติเหตุ และเหตุฉุกเฉิน	3.07	.94	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าได้รับการประเมินผลงานอย่างไม่ยุติธรรม	2.87	1.12	ปานกลาง
6. ท่านมีพฤติกรรมต่อต้านบริษัทในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้	3.74	1.07	มาก
7. ท่านมักเพิกเฉยต่องานเสียที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเห็นงานหล่นใต้เครื่องจักร	3.90	1.13	มาก
8. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทจัดขึ้นเพื่อส่งเสริม ให้ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของท่านเพิ่มมากขึ้น	3.56	.87	มาก
9. ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่บริษัท	3.64	.87	มาก
เฉลี่ยรวม	3.46	.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงาน ด้านพฤติกรรมโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อ 7. ท่านมักเพิกเฉยต่องานเสียที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเห็นงานหล่นใต้เครื่องจักร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วน ข้อ 5. ท่านรู้สึกว่าได้รับการประเมินผลงานอย่างไม่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตารางที่ 4.7 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการนำระบบ	ชาย		หญิง		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ISO 9001 : 2000 มาใช้						
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.652	.540	3.568	.538	1.262	.208
ด้านการยอมรับ	3.788	.572	3.749	.508	.606	.560
ด้านการมีส่วนร่วม	3.228	.726	3.104	.583	1.585	.140
ด้านพฤติกรรม	3.427	.457	3.486	.466	-1.032	.303
โดยรวม	3.524	.478	3.477	.428	.859	.391

จากตารางที่ 4.7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม ( $p > .05$ )

ตารางที่ 4.8 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	อายุ						F	p
	20 – 30 ปี		31-40 ปี		41-52 ปี			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.50	.493	3.62	.559	4.30	.172	13.428	.000*
ด้านการยอมรับ	3.75	.526	3.76	.540	3.97	.483	.967	.381
ด้านการมีส่วนร่วม	3.05	.601	3.16	.636	3.98	.553	12.518	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.48	.490	3.46	.433	3.39	.579	.247	.782
โดยรวม	3.45	.444	3.50	.442	3.91	.349	6.178	.002*

จากตารางที่ 4.8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )



ตารางที่ 4.9 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามอายุงาน

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	อายุงาน							
	1 - 5 ปี		6 - 10 ปี		11 - 15 ปี		F	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.65	.475	3.53	.620	3.63	.471	1.800	.167
ด้านการยอมรับ	3.87	.472	3.64	.573	3.66	.537	7.200	.001*
ด้านการมีส่วนร่วม	3.26	.605	3.01	.661	3.14	.606	5.391	.005*
ด้านพฤติกรรม	3.50	.493	3.43	.439	3.44	.362	.944	.390
โดยรวม	3.57	.421	3.40	.471	3.46	.393	5.119	.007*

จากตารางที่ 4.9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $P < .05$ )

ตารางที่ 4.10 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามประสบการณ์

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	ประสบการณ์							
	ไม่มี		1 - 10 ปี		11 - 25 ปี		F	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.67	.430	3.52	.529	4.27	.337	21.773	.000*
ด้านการยอมรับ	3.72	.534	3.73	.525	4.21	.378	8.520	.000*
ด้านการมีส่วนร่วม	3.13	.445	3.06	.600	4.09	.640	29.696	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.47	.448	3.46	.455	3.54	.585	.331	.719
โดยรวม	3.49	.372	3.44	.432	4.03	.394	18.578	.000*

จากตารางที่ 4.10 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันในนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )

ตารางที่ 4.11 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	การศึกษา									
	ม.3 -ปวช		ปวส/อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท		F	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.52	.508	3.51	.435	4.20	.305	3.75	1.300	16.609	.000*
ด้านการยอมรับ	3.76	.534	3.67	.474	4.05	.455	3.76	.982	4.064	.008*
ด้านการมีส่วนร่วม	3.03	.592	3.06	.469	3.89	.633	3.67	1.194	21.019	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.50	.442	3.42	.459	3.48	.586	3.09	.135	2.188	.090
โดยรวม	3.45	.443	3.41	.353	3.90	.377	3.57	.873	10.935	.000*

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในนาระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )

ตารางที่ 4.12 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามสถานภาพ

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	สถานภาพ									
	โสด		สมรส		หย่า		หม้าย		F	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.48	.480	3.73	.564	3.12	.454	3.55	.622	7.018	.000*
ด้านการยอมรับ	3.73	.493	3.80	.559	3.68	.340	3.35	.806	1.469	.223
ด้านการมีส่วนร่วม	3.06	.607	3.26	.647	2.75	.306	2.70	.942	4.065	.008*
ด้านพฤติกรรม	3.45	.443	3.48	.484	3.29	.528	3.55	.408	.477	.698
โดยรวม	3.43	.416	3.57	.460	3.21	.353	3.29	.641	3.538	.015*

จากตารางที่ 4.12 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ในนาระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )

ตารางที่ 4.13 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	ตำแหน่ง						F	p
	พนักงาน		ผู้ช่วยหัวหน้างาน		หัวหน้างาน			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.51	.491	3.70	.491	3.57	.449	7.882	.000*
ด้านการยอมรับ	3.73	.518	3.68	.482	3.81	.553	2.450	.034*
ด้านการมีส่วนร่วม	3.01	.546	3.13	.586	3.14	.575	17.462	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.48	.461	3.41	.439	3.52	.494	.959	.443
โดยรวม	3.43	.424	3.48	.379	3.51	.413	6.221	.000*

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	ตำแหน่ง						F	p
	เจ้าหน้าที่สำนักงาน		หัวหน้าแผนก		ฝ่ายบริหาร			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.70	.475	3.75	.000	4.20	.756	7.882	.000*
ด้านการยอมรับ	3.77	.383	3.56	.000	4.11	.644	2.450	.034*
ด้านการมีส่วนร่วม	3.54	.180	3.88	.000	4.10	.785	17.462	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.55	.466	3.00	.000	3.35	.560	.959	.443
โดยรวม	3.64	.260	3.55	.000	3.94	.579	6.221	.000*

จากตารางที่ 4.13 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็นแตกต่างกันในนาระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )

ตารางที่ 4.14 ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามหน่วยงานในสังกัด

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	หน่วยงานในสังกัด								F	p
	สำนักงาน	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.49	.787	3.62	.506	3.55	.490	3.39	.567	5.387	.000*
ด้านการยอมรับ	3.47	.556	3.80	.574	3.74	.506	3.80	.625	1.826	.082
ด้านการมีส่วนร่วม	3.41	.594	3.08	.575	3.05	.582	3.01	.699	6.483	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.24	.419	3.56	.522	3.48	.437	3.49	.566	2.652	.011*
โดยรวม	3.40	.502	3.52	.460	3.45	.421	3.42	.555	2.802	.008*

ตารางที่ 4.14 (ต่อ) ตารางเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างทัศนคติโดยจำแนกตามหน่วยงานใน  
สังกัด

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้	หน่วยงานในสังกัด									
	ฝ่ายสโตร์		ฝ่ายซ่อมบำรุง		ฝ่ายตรวจสอบ ขั้นตอนสุดท้าย		อื่นๆ		F	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านความรู้ความเข้าใจ	3.73	.536	3.94	.505	3.81	.515	4.36	.176	5.387	.000*
ด้านการยอมรับ	3.88	.462	4.11	.257	3.94	.449	4.04	.577	1.826	.082
ด้านการมีส่วนร่วม	3.30	.553	3.94	.650	3.91	.832	3.91	.730	6.483	.000*
ด้านพฤติกรรม	3.45	.403	3.17	.064	4.03	.750	3.21	.317	2.652	.011*
โดยรวม	3.59	.356	3.79	.337	3.92	.635	3.88	.328	2.802	.008*

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานในสังกัดแตกต่างกัน โดยรวมมีความคิดเห็น  
แตกต่างกันในนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ โดยเฉพาะ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการมีส่วน  
ร่วม ด้านพฤติกรรม มีความแตกต่างกัน ( $p < .05$ )

## ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่าง

**ความประทับใจ** พบว่า พนักงานส่วนมากมีความประทับใจในเรื่องเพื่อนร่วมงานที่ดี รองลงมาคือ บริษัทมี O.T. ให้พนักงานทำอย่างสม่ำเสมอแม้แต่ในช่วงเศรษฐกิจไม่ดีก็ตาม และมีหัวหน้าคอยแก้ปัญหา มีการทำงานเป็นระบบ บริษัทมีความมั่นคง ได้รับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มีรองประธานบริษัทเป็นกันเองกับพนักงาน มีการพัฒนารูปแบบสินค้าและคุณภาพของสินค้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมนโยบายของบริษัทให้เข้าใจอย่างชัดเจน และเห็นความสำคัญของพนักงาน เป็นต้น

**สิ่งที่ควรปรับปรุง** พบว่า พนักงานต้องการให้ปรับปรุงเรื่องห้องน้ำไม่เพียงพอ ชำรุดและไม่สะอาดมากที่สุด รองลงมาคือ เรื่องน้ำยาล้างมือ ควรใช้สบู่เหลวหรือน้ำยาที่ล้างคาน้ำมันออก เรื่องอากาศมีละอองน้ำมันมากเกินไป โรงอาหารเก้าอี้นั่งไม่เพียงพอ อาหารไม่อร่อย และควรติดพัดลมเพิ่ม ห้องพยาบาลควรมีรถเข็นรับส่งผู้ป่วยในกรณีฉุกเฉิน พนักงานไม่ค่อยปฏิบัติตามกฎบริษัท ควรมีการอบรมปรับปรุงเรื่องการทำงานด้วย เป็นต้น

**อื่นๆ** พบว่า พนักงานต้องการมีสนามกีฬา สถานที่ออกกำลังกาย ให้มีรถรับส่งให้ทั่วถึง เรื่องโบนัสให้จ่ายตามอายุงาน และควรมีกิจกรรม เช่น จัดกีฬา หรือพาไปเที่ยว เป็นต้น



## บทที่ 5

### สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด มีประเด็นสำคัญในการนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

#### 1. สรุปการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่าง เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน กับทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

1.1.3 เพื่อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงวิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร (Population) ประชากรในที่นี้ หมายถึง พนักงานของบริษัท นิปอน ซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด จำนวน 1,200 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ R.V.Krejcie และ D.W.Morgan ในการคำนวณหาค่าได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 291 คน โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 15 วัน

กลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยแจกแบบสอบถามแบบกระจายไปยังกลุ่มตัวอย่าง ครอบคลุมในงานทุกประเภท แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ได้แก่ ส่วนสำนักงาน ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายผลิต ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน ฝ่ายสโตร์ ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายตรวจสอบชิ้นตอนสุดท้าย และฝ่ายอื่นๆ โดยคิดเป็นร้อยละ 24% ของจำนวนประชากรจริง เครื่องมือการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ มีเป้าหมายหาความคิดเห็นระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ประสบการณ์ทำงาน การศึกษา ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด ต่อตัวแปรตาม ได้แก่ทัศนคติต่อการนำระบบ

บริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ผล โดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา การหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เปรียบเทียบโดยการหาค่า t ค่า F โดยกำหนดความมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 1.3 ผลการวิจัย

เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มา ใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### 1.3.1 สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า

1.3.1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน พบว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน

1.3.1.2 อายุ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านการยอมรับ และด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.3 อายุงาน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านการยอมรับ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.4 ประสบการณ์ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.5 การศึกษา แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.6 สถานภาพ แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านการยอมรับ และด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.7 ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ และด้านการมีส่วนร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านพฤติกรรม มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.1.8 หน่วยงานในสังกัด แตกต่างกัน พบว่า โดยรวม ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน แต่ในด้านการยอมรับ มีความคิดไม่แตกต่างกัน

1.3.2 ทักษะต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท พบว่า

1.3.2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

1.3.2.2 ด้านการยอมรับ มีทัศนคติอยู่ในระดับมาก

1.3.2.3 ด้านการมีส่วนร่วม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2.4 ด้านพฤติกรรม มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2.5 โดยรวมทุกด้าน มีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง

## 2. อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด สามารถอภิปรายผลการศึกษา ได้ดังนี้

2.1 พนักงานบริษัท นิปออนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นรายด้านความรู้ ความเข้าใจ และด้านการยอมรับ พนักงานมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม พนักงานมีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารของบริษัทมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน และให้ความรู้ความเข้าใจ โดยชี้แจงนโยบายแนวทางปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนแก่บุคลากร เพื่อให้พนักงานเข้าใจระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นในหลักการด้านการบริหารคุณภาพ มีการกำหนดทิศทางเป้าหมายขององค์กร โดยเฉพาะการยึดเอาลูกค้าเป็นที่ตั้งแล้วบริหารงานโดยนำทรัพยากรในองค์กรร่วมมือกัน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ผู้บริหารจำเป็นต้องสื่อสารและกระจายลงไปในแต่ละหน่วยงาน ให้ทุกคนในองค์กรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และเกิดความมุ่งมั่นร่วมกันพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพฑูรย์ ชาติรักษ์ (2549 : บทคัดย่อ) พบว่าพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO 9001 : 2000 โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นผู้นำองค์กรได้กำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และภารกิจขององค์กรที่ชัดเจน ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ เช่น องค์กรกำหนดหน้าที่ และความรับผิดชอบงานในการบริหาร จัดการตามกระบวนการที่ชัดเจน ด้านการให้ความสำคัญต่อลูกค้า เช่น องค์กรให้ความสำคัญกับความ ต้องการ และความคาดหวังของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ด้านการบริหารที่เป็นระบบ องค์กรกำหนดโครงสร้างของระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

เช่น องค์กรมีการประสานงานที่ดีกับผู้ขายไฟฟ้าในองค์กร (กฟผ. และ SPP) ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง เช่น องค์กรมีการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้วางไว้อย่างจริงจัง ด้านบุคลากรมีส่วนร่วม เช่น องค์กรให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น องค์กรมีการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาสุนทร นามเมืองจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรทั้ง 4 สาขา ส่วนใหญ่ผู้นำมีเอกภาพในการกำหนดวัตถุประสงค์ และทิศทางในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการทำความเข้าใจกับพนักงานและการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและภารกิจที่ชัดเจน มีการกำหนดกลยุทธ์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน มีการฝึกอบรม คู่มือและเป็นพี่เลี้ยงอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน มีการจัดการทรัพยากรต่างๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตลอดจนส่งเสริมให้กำลังใจและยกย่องชมเชยพนักงานจากผลการปฏิบัติงาน โดยการมอบของขวัญของรางวัลและมอบประกาศนียบัตรให้พนักงานที่มีผลการดำเนินงานดีเด่นในด้านต่างๆ โดยองค์กรให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนร่วมมากที่สุด เพราะฉะนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนองค์กรให้พัฒนาไปในด้านที่ดียิ่งขึ้น และควรจัดอบรมให้การศึกษากับพนักงานในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะด้านต่างๆ ให้เหมาะสมในแต่ละหน่วยงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ เอกสิทธิ์ โจมประดิษฐ์ (2545 : บทคัดย่อ) พบว่า โดยภาพรวมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้สำเร็จได้นั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้จัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การคัดเลือกทีมงานที่จัดทำ ความร่วมมือของทีมงานทุกคน ตลอดจนโน้มน้าวให้พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน และองค์กรมีการกำหนดโครงสร้างของระบบงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อองค์กรมองการทำงานในแต่ละหน่วยงานต่างๆ อย่างเป็นกระบวนการแล้ว จะพบว่าในระบบการทำงานขององค์กรนั้นจะประกอบขึ้นจากกระบวนการหลายๆ หน่วยงานที่มีความสัมพันธ์และต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ในการนำองค์กรไปสู่จุดหมาย และบรรลุยังวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งอาจเป็นกระบวนการหลักและกระบวนการรองหากมองในด้านการบริหารเชิงระบบแล้ว องค์กรจะต้องประกอบขึ้นจากหลายระบบงาน เช่น ระบบการบริหารด้านการตลาดและการขาย ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ระบบการบริหารการเงินและบัญชี ระบบบริหารสินค้าคงคลัง ฯลฯ ซึ่งองค์กรจะต้องนำมาตราฐานต่างๆ เหล่านี้ มาเลือกใช้

ให้เหมาะสมกับประเภทของกิจการในองค์กรของตน ซึ่งการนำหลักการบริการเชิงระบบมาใช้ จะทำให้องค์กรมองระบบต่างๆ ว่าประกอบขึ้นจากระบบการต่างๆ อย่างไรบ้าง และมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างไร เพื่อช่วยให้การบริหารทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และยังสามารถวิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาต่างๆ เมื่อเกิดข้อขัดข้องขึ้นในระบบได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ บำเพ็ญ พงศ์เพชรคติ (2543 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรในด้านการวางแผนการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับการใช้ระบบคุณภาพ ISO โดยเหตุผลของการใช้ระบบคุณภาพอันดับแรกคือ ต้องการงานให้เป็นระบบ อันดับสองคือระบบคุณภาพ ISO เป็นระบบที่มีระบบเอกสารที่ชัดเจน และองค์กรมีการพัฒนาการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยองค์กรต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเป็นผู้นำในตลาด และเนื่องจากสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลง ลูกค้าเปลี่ยน เทคโนโลยีเปลี่ยน และที่สำคัญคู่แข่งชั้นขององค์กรก็เปลี่ยนและมักจะเปลี่ยนแปลงในทางที่เหนือกว่าองค์กรอยู่เสมอ ฉะนั้นเพื่อให้เราสามารถรักษาดำเนินงานผู้นำตลาด และยังคงใจลูกค้าเอาไว้ได้ องค์กรจำเป็นต้องหาความต้องการของลูกค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้าดังกล่าวไว้ได้ หรืออาจมองความต้องการที่เกินกว่าลูกค้าคาดหวังไว้ ก็จะทำให้องค์กรได้เปรียบคู่แข่งเพิ่มขึ้น ที่สำคัญที่ขาดไม่ได้คือ องค์กรต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่จะทำให้องค์กรอยู่รอด และเหนือกว่าคู่แข่งชั้นในธุรกิจได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของ สุนทร นาเมืองจันทร์ (2547 : บทคัดย่อ) พบว่า ส่วนใหญ่มีการกำหนดให้การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบเป็นวัตถุประสงค์ของทุกหน่วยงานในองค์กร มีการจัดสรรทรัพยากร และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอ พร้อมเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนสามารถลงมือกระทำเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และมีการนำเอาเครื่องมือและวิธีการของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องที่เหมาะสมมาใช้เป็นวงจรการวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ การปฏิบัติการแก้ไขมาใช้

2.2 พนักงานบริษัท นิปปอนชูปเปอร์ ฟริชชี้น จำกัด ที่มีอายุ อายุงาน ประสบการณ์ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท ในด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม พนักงานที่มีอายุ และอายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจาก อายุมีส่วนทำให้พนักงานมีความรู้ประสบการณ์ และความรอบคอบแตกต่างกัน จึงมีความคิดเห็นและทัศนคติแตกต่างกัน และ พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีผล

ต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กร คือ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นอกจากนี้ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ให้สำเร็จได้นั้น ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหารการคัดเลือกทีมงานที่จัดทำ ความร่วมมือของทีมงานทุกคน ตลอดจนการโน้มน้าวให้พนักงานทุกคนให้ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ปฏิบัติ การไม่เอาวิธีการทำงานในเอกสารคุณภาพไปปฏิบัติ ต่อด้านระบบคุณภาพและความค้อยประสิทธิภาพของพนักงานผู้ปฏิบัติบางคน ตลอดจนการทำความเข้าใจข้อกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพและการกำหนดรูปแบบการทำงานที่เหมาะสม

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 บริษัทควรให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานได้อย่างเต็มที่โดยจัดการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน

3.2 บริษัทควรชี้แจงนโยบาย แนวทางปฏิบัติ หรือแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตลอดจนการติดตามและวัดผลอย่างต่อเนื่อง

3.3 บริษัทควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง เช่น ส่งผ่านหัวหน้างาน หรือ กล่องรับความคิดเห็น

3.4 บริษัทควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้เสนอแนะข้อคิดเห็นในระบบงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ ควรเปิดช่องทางใหม่ๆ เช่น การจัดประชุมกลุ่มย่อยกับพนักงานแต่ละแผนกเพื่อรับฟังข้อเสนอแนะ

3.5 บริษัทควรประเมินผลงานพนักงานด้วยความยุติธรรม เพื่อไม่ให้เกิดการต่อต้านในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท

## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- ณัฐพันธ์ เจริญนนท์ และคณะ (2546) *TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ พิมพ์ครั้งที่ 2*  
กรุงเทพมหานคร เอ็กซ์เปอร์เน็ท
- คณีย์ เจตะวัฒนะ (2546) *ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์  
ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา : บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด*  
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชงชัย สันติวงษ์ (2540) *พฤติกรรมบุคคลในองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 5* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทย  
วัฒนาพานิช
- บรรจง จันทมาศ (2543) *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปรับปรุง พิมพ์ครั้งที่ 13*  
กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย ญี่ปุ่น)
- บุญชม ศรีสะอาด (2547) *การวิจัยเบื้องต้น พิมพ์ครั้งที่ 7* กรุงเทพมหานคร สุวีริยาสาส์น
- บุญชัย เงินสวัสดิ์ (2547) *กลยุทธ์สำหรับการปรับปรุงการบริหารงานองค์การตามแนวทางของ  
มาตรฐาน ISO 9000 การศึกษา : บริษัทขงเรย์นันทูเว่น จำกัด* วิทยานิพนธ์ บธ.ม.  
กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- บำเพ็ญ พงศ์เพชรดิศ (2543) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อสัมฤทธิ์ผลของระบบคุณภาพ ISO 9000  
ของคณะผู้บริหารวิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวง  
สาธารณสุข* วิทยานิพนธ์ พย.ม. กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ไพฑูรย์ ธาตุรักษ์ (2549) *การบริหารคุณภาพเชิงกลยุทธ์ด้วยระบบ ISO : 9001 : 2000 ของการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาคในเขตจังหวัดกาฬสินธุ์* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. มหาสารคาม มหาวิทยาลัย  
มหาสารคาม
- วีรพงษ์ เถลิ้มจิระรัตน์ (2540) *คุณภาพในงานบริการ พิมพ์ครั้งที่ 2* กรุงเทพมหานคร ประชาชน
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543) *TQM Living Handbook : Hoshin Kanri And Strategic  
Planning* กรุงเทพมหานคร สยามมิตรการพิมพ์
- วีรพัฒน์ เศษสมบุรณ์ และจรินทร์ รุจิเกียรติกำจร (2543) *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพ  
มาตรฐาน Introduction to Quality System Standards* กรุงเทพมหานคร เนชั่น
- สุชา จันทร์อม (2539) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิช
- สุนทร นาเมืองจันทร์ (2547) *กระบวนการบริหารที่นำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบ  
บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร  
ในจังหวัดขอนแก่น* วิทยานิพนธ์ บธ.ม. ขอนแก่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



อรวรรณ สุวรรณประสพ (2546) ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2545) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝาจีบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบ ISO : 9000 มาใช้ในองค์กร กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

**Shelly, Maynard W. (1975) *Responding to social Change* Pennsylvania: Dowden Hutchison Press.**

**Vroom, Victor.H. (1964) *Work and Motivation* New York: John Welly and sons.**

## ภาคผนวก

## แบบสอบถามการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ

### ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด โดยข้อมูลที่ได้รับจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดกรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

\*\*\*\*\*

#### แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอนซูเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง  หรือกรอกข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี

3. ท่านปฏิบัติงานในบริษัทนิปปอน ซูเปอร์ ฟริชชั่นมาแล้วเป็นเวลา.....ปี

4. ท่านมีประสบการณ์การทำงานมาก่อนแล้วเป็นเวลา..... ปี

ไม่มีประสบการณ์มาก่อน

## 5. สถานภาพปัจจุบัน

- |                               |                                |
|-------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> โสด  | <input type="checkbox"/> สมรส  |
| <input type="checkbox"/> หย่า | <input type="checkbox"/> หม้าย |

## 6. ระดับการศึกษา

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ม.3 – ม.6 / ปวช. | <input type="checkbox"/> ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า |
| <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี        | <input type="checkbox"/> ปริญญาโท                      |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ.....  |  |

## 7. ตำแหน่งงานของท่านในปัจจุบัน

- |                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> พนักงาน     | <input type="checkbox"/> ผู้ช่วยหัวหน้างาน   |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้างาน  | <input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่สำนักงาน |
| <input type="checkbox"/> หัวหน้าแผนก | <input type="checkbox"/> ฝ่ายบริหาร          |

## 8. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ส่วนสำนักงาน              | <input type="checkbox"/> ฝ่ายควบคุมคุณภาพ   |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายผลิต                  | <input type="checkbox"/> ฝ่ายตรวจสอบชิ้นงาน |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายสต็อก                 | <input type="checkbox"/> ฝ่ายซ่อมบำรุง      |
| <input type="checkbox"/> ฝ่ายตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย | <input type="checkbox"/> ฝ่ายอื่นๆ.....     |

## 9. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท    | <input type="checkbox"/> 5,000 - 15,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 15,001 - 30,000 บาท  | <input type="checkbox"/> 30,001 - 50,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 50,001 - 100,000 บาท | <input type="checkbox"/> มากกว่า 100,000 บาท |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติต่อการนำระบบบริหาร ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท นิปปอน  
ซูเปอร์ ฟริชชีน จำกัด

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่กำหนดให้ด้านขวามือที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทัศนคติต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านความรู้ ความเข้าใจ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้อย่างถูกต้อง					
3. บริษัทให้โอกาสท่านในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่					
4. บริษัทสามารถทำให้พนักงานเข้าใจถึงระบบ ISO 9001 : 2000 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
5. ท่านเข้าใจคำสั่ง / คำแนะนำจากหัวหน้างานโดยไม่สับสน					
6. บริษัทชี้แจงนโยบาย แนวทางปฏิบัติ หรือแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนได้อย่างชัดเจน					
7. ท่านเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายคุณภาพของบริษัทได้เป็นอย่างดี					
8. ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่ท่านปฏิบัติอยู่เป็นประจำในระดับใด					

ทัศนคติต่อการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านการยอมรับ	ระดับความความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9. ท่านพึงพอใจในระบบงานที่ทำอยู่					
10. ท่านให้ความร่วมมือในการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท					
11. ท่านเห็นว่าการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัทมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
12. ท่านยอมรับในการเปลี่ยนแปลงของบริษัทต่อการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้					
13. ท่านยอมรับการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
14. ท่านคิดว่าคำแนะนำและการสอนงานจากหัวหน้างานมีประโยชน์ต่อท่าน					
15. เมื่อท่านปฏิบัติงานตามระบบISO 9001 : 2000 การปฏิบัติงานของท่านเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
16. การปฏิบัติงานตามระบบISO 9001 : 2000 ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ปริมาณของเสียลดลง					
17. การปฏิบัติงานตามระบบISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้					

ทัศนคติต่อการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านการมีส่วนร่วม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18. ท่านได้รับการฝึกอบรมในการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท					
19. บริษัทให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและปรับปรุงกระบวนการทำงาน					
20. ท่านมีโอกาสนเสนอแนะข้อคิดเห็นในระบบงานที่ท่านทำอยู่เป็นประจำ					
21. ท่านรู้สึกว่าได้รับการมอบหมายและการแบ่งงานที่เป็นธรรม					
22. บริษัทให้ความสำคัญกับพนักงาน และสนับสนุนการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม					
23. ท่านเคยอ่าน/ทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของท่านตามระบบ ISO 9001 : 2000					
24. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพเพื่อพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
25. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีน้ำใจเอื้อเฟื้อช่วยเหลือกัน เพื่อเป็นพนักงานที่ดีของบริษัท					

ทัศนคติต่อการนำระบบISO 9001 : 2000 มาใช้ ด้านพฤติกรรม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26. ท่านพึงพอใจและมีความสุขในการปฏิบัติงานเมื่อบริษัทนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้					
27. ท่านรู้สึกภูมิใจที่บริษัทของท่านได้รับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000					
28. ท่านรู้สึกถูกบังคับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบมากเกินไป					
29. ท่านรู้สึกว่าบริษัทมีความปลอดภัยต่อการเกิดอุบัติเหตุ และเหตุฉุกเฉิน					
30. ท่านรู้สึกว่าได้รับการประเมินผลงานอย่างไม่ยุติธรรม					
31. ท่านมีพฤติกรรมต่อต้านบริษัทในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้					
32. ท่านมักเพิกเฉยต่องานเสียที่เกิดขึ้น หรือเมื่อเห็นงานหล่นใต้เครื่องจักร					
33. ท่านรู้สึกอยากเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่บริษัทจัดขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานของท่านเพิ่มมากขึ้น					
34. ท่านรู้สึกมั่นคงในการทำงานที่บริษัท					



ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. สิ่งที่ท่านประทับใจ

.....  
.....  
.....  
.....

2. สิ่งที่ท่านเห็นว่าควรปรับปรุง

.....  
.....  
.....  
.....

3. อื่นๆ

.....  
.....  
.....  
.....

\*\*\*ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ\*\*\*

## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นายไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	14 ตุลาคม 2507
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	วศ.บ. (วิศวกรรมอุตสาหกรรม) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2532
สถานที่ทำงาน	บริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชีน จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต