

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
(ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

นางสาววรรณชนก ยอดลำไย



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2555

**Factors Affecting the Success of Quality Management System
(ISO 9001:2008) of Soode Nagano (Thailand) Company Limited**

Miss Wanchanok Yodlummyai

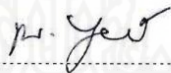
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2012

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
(ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเทค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด
ชื่อและนามสกุล นางสาววรรณชนก ขอดลำไย
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

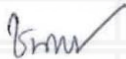
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2556

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้ศึกษา นางสาววรรณชนก ยอดคำไช **รหัสนักศึกษา** 2543007302 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (2) เปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 120 คน ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.961 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า ในหน่วยงานฝ่ายผลิต รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จด้านความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหารอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และอันดับสามด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร (2) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ และรายได้ ที่แตกต่างกัน ไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) แต่ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งงาน และด้านหน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) บริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

Independent Study title: Factors Affecting the Success of Quality Management System (ISO 9001:2008) of Soode Nagano (Thailand) Company Limited

Author: Miss Wanchanok Yodlumyai; **ID:** 2543007302;

Degree: Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Narongsak Boonlert, Associate Professor;

Academic year: 2012

Abstract

The objectives of this Independent study were : (1) to study the factors affecting the success of Quality Management System (ISO 9001:2008) of Soode Nagano (Thailand) Company Limited; and (2) to compare the factors affecting the Success of Quality Management System (ISO 9001:2008) of Soode Nagano (Thailand) Company Limited by personal characteristics and knowledge of ISO 9001:2008 requirements.

The population of this study were 120 employees in top management group , supervisor group, operator group, customer group and supplier group of Soode Nagano (Thailand) Company Limited. The sample size were 92 employees determined by using Taro Yamane's formula. The questionnaire was used to collect data with the reliability values of 0.961. The statistics that used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and least significant difference.

The Independent study found that: (1) the most employees were male, 21-30 years of age , vocational / diploma or equivalent degree, at least 5 years experience , operational level and lower in production department and 10,001- 20,000 baht income per month. The employees had the knowledge and understanding of ISO 9001:2008 requirements at the highest level. The factors affecting the success of Quality Management System (ISO 9001:2008) of Soode Nagano (Thailand) Co., Ltd. were at the highest level in overall. When considering in each aspect, it was found that the management commitment and support was the highest followed by the Quality Management System (ISO) department and the experience of personnel; (2) the employees with different gender, age, education, experience and income were not affected the success of Quality Management System (ISO 9001:2008), while the employees with different position and department were affected the success of Quality Management System (ISO 9001:2008) with statistically significant difference at .05 level.

Keywords: Factors affecting the success, Quality Management System (ISO 9001), Soode Nagano (Thailand) Company Limited

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จขึ้นได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธ์ุรักษ์ รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสีนันท์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและติดตามการทำการศึกษาครั้งนี้อย่างใกล้ชิดมาโดยตลอด รวมทั้งได้กรุณาตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุง การทำการศึกษาค้นคว้าอิสระจนถูกต้องสมบูรณ์และขอขอบพระคุณคณาจารย์แขนงวิชาบริหารธุรกิจทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความรู้ รวมทั้งให้กำลังใจมาโดยตลอดระยะเวลาการศึกษา

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณอย่างสูงสุดต่อ คุณเทวฤทธิ์ วาฤทธิ์ คุณสัมพันธ์ คงแก้ว และ คุณวัชระ บุชากรณ์ ที่กรุณาตรวจแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบพระคุณ ผู้ประกอบการบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบการ พนักงานงานทุกๆ ท่าน ที่กรุณาอำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ประสบการณ์และคุณธรรมในการดำเนินชีวิต สุดท้ายขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ทุกๆ คน ที่เป็นกำลังใจและคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้แก่ท่านคณาจารย์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอนผู้ศึกษาค้นคว้าด้วยความเคารพยิ่ง

วรรณชนก ยอดลำไย

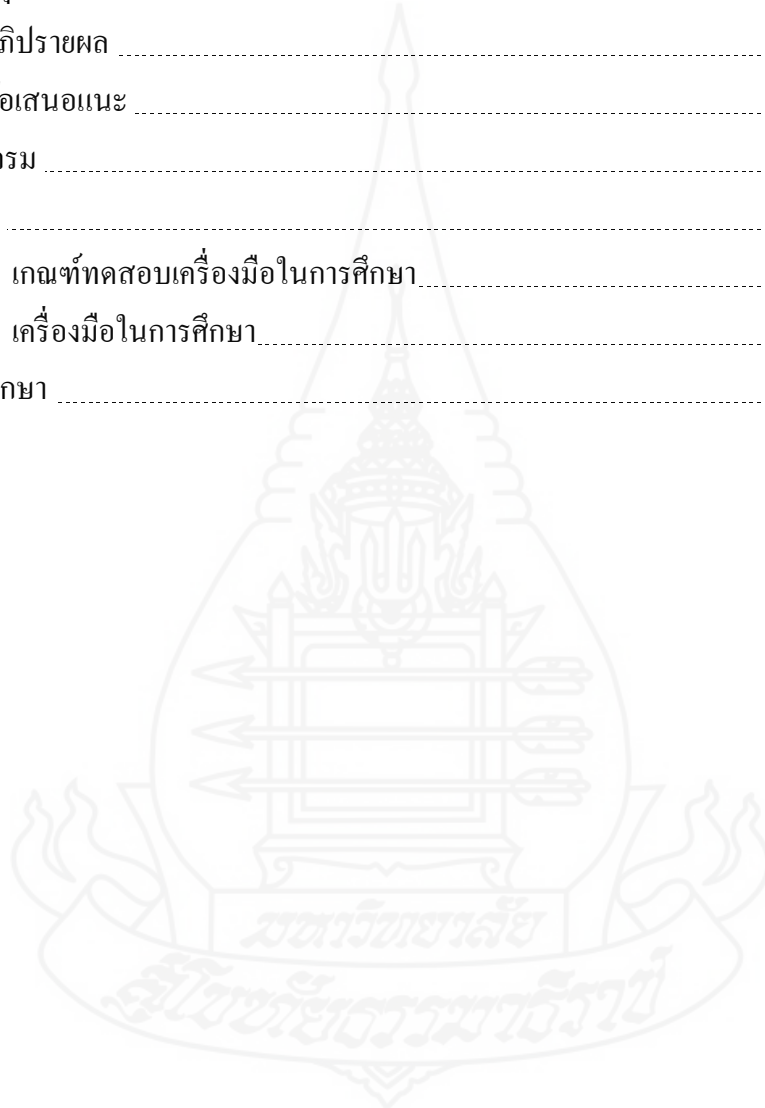
พฤษภาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
กรอบแนวคิดในการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	5
ขอบเขตการศึกษา	5
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ	10
ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)	24
ข้อมูลบริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	51
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	57
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของข้อกำหนด ISO	63
ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	66

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
สรุปผลการศึกษา	100
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	112
บรรณานุกรม	114
ภาคผนวก	118
ก. เกณฑ์ทดสอบเครื่องมือในการศึกษา	119
ข. เครื่องมือในการศึกษา	124
ประวัติผู้ศึกษา	136



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	54
ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	60
ตารางที่ 4.2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO	64
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวม	67
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร	68
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร	69
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน	70
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน	71
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	72
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ จัดทำระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหาร คุณภาพ (ISO)	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา	74
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	75
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามกลุ่มอายุ และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	76
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามระดับการศึกษา และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	78
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามประสบการณ์การทำงาน และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	80
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามกลุ่มตำแหน่งงาน และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	82
ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	84
ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กรจำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของของพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	86
ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานจำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	87
ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	88
ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่	89
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามหน่วยงานที่สังกัดและค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	90
ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงานจำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่	93
ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่	94

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่.....	95
ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่.....	96
ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามรายได้ต่อเดือนและค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	97



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	4
ภาพที่ 2.1 แผนผังแสดงรูปแบบของ Model of a process-based Quality Management System	20
ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงรูปแบบของประวัติอนุกรมมาตรฐาน ISO	21
ภาพที่ 2.3 แผนผังองค์กรบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด	42
ภาพที่ 2.4 แผนผังกระบวนการธุรกิจ (Business Flow)	43
ภาพที่ 2.5 แผนผังโครงสร้างของระบบเอกสาร	44



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปิดเสรีทางการค้าในภาคอุตสาหกรรมมากขึ้น ส่งผลให้มีโรงงานอุตสาหกรรมต่างๆ เกิดขึ้นมากมาย อีกทั้งปัจจุบันยังเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้เทคโนโลยีต่างๆ พัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สถานการณ์ทางการค้าในปัจจุบันมีการแข่งขันที่มีความรุนแรงมากขึ้น โดยเฉพาะการค้าระหว่างประเทศ องค์กรต้องมีความตระหนักเป็นอย่างดีว่าการที่องค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากองค์กรจะต้องมีสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพแล้ว องค์กรยังต้องยกระดับคุณภาพของการดำเนินงานในทุกกระบวนการขององค์กรให้ได้ระดับที่ดีขึ้น และเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลทั่วโลก ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะในช่วงปัญหาภาวะเศรษฐกิจโลกเกิดการชะลอตัวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ปัญหาทางการเมืองภายในประเทศไทย และปัญหาอุทกภัยครั้งใหญ่ในปี 2554 ที่ผ่านมา ซึ่งปัญหาดังกล่าวนั้นกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อไปทั่วโลก ทำให้หลายบริษัทต้องประสบกับปัญหาต่างๆ อย่างหนักหนาสาหัส ส่งผลให้หลายบริษัทในภาคอุตสาหกรรมมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัว พัฒนา และพัฒนาองค์กร เพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ และให้รอดพ้นจากปัญหาเศรษฐกิจดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อสร้างความอยู่รอดขององค์กร หลายบริษัทจึงต่างก็พยายามปรับตัว เพื่อให้ผ่านพ้นปัญหาดังกล่าวไปได้

ระบบมาตรฐาน ISO นั้น มักถูกนำมาใช้ในวงการอุตสาหกรรมเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่ต้องมีการแข่งขันทางการค้ากับต่างประเทศ ซึ่งหากองค์กรเหล่านั้นไม่ได้จัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพภายในองค์กรแล้ว ย่อมเป็นการเสียเปรียบทางการค้าเป็นอย่างมาก ระบบมาตรฐาน ISO จึงเริ่มมีบทบาทสำคัญในการยอมรับของนานาประเทศ ในหลายบริษัทจึงต้องเริ่มปรับปรุงตัวเองให้เข้ากับระบบต่างๆ เพื่อพัฒนาตลาดหลักของตนเอง และให้เทียบเท่ากับนานาประเทศ ปัจจุบัน ISO 9001 เป็นที่ยอมรับของนานาประเทศทั่วโลก เพราะการที่มีการจัดทำมาตรฐานทำให้ระบบบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สินค้าเป็นที่ยอมรับจากนานาประเทศ จึงถือได้ว่าระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็นระบบมาตรฐานซึ่งประกันสินค้าได้ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองต่อ

การค้าขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของนานาชาติทั่วโลก อีกทั้งยังช่วยขจัดอุปสรรคทางการค้าที่เกิดขึ้น อันนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ความสำคัญของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO นั้นก็คือเพื่อเป็นแนวทางในการเจาะตลาดในยุโรป (European Community) เนื่องจากในตลาดยุโรปนั้น ได้มีการตกลงนำระบบ ISO มาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาทางการค้า โดยบริษัทใดๆ ก็ตามที่จะทำการซื้อขายในยุโรปจะต้องได้รับการรับรอง ISO 9001 เสียก่อน เนื่องจากในปัจจุบันตลาดร่วมยุโรปเป็นกลุ่มประเทศคู่ค้าสำคัญที่สุดกลุ่มหนึ่งของประเทศไทย ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่บริษัทอุตสาหกรรมในไทยจำเป็นต้องมีการรับรอง ISO 9001 ก่อนที่จะส่งสินค้าเข้าไปขายในตลาดร่วมยุโรป ส่งผลให้หลายบริษัทในประเทศไทยต้องมีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO เพื่อรองรับข้อตกลงทางการค้า สำหรับความสำคัญภายในองค์กรนั้น การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 สามารถช่วยลดต้นทุนการผลิต เนื่องจากการทำงานที่เป็นระบบและมีหลักฐานอยู่เสมอ ทำให้การแก้ปัญหาข้อบกพร่องต่างๆ ดำเนินไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเพิ่มขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน เนื่องจากการจัดทำระบบ ISO 9001 นั้น ระบุไว้ว่า จะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เสมอ เพื่อให้มีสมรรถภาพในการผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพและมาตรฐาน อีกทั้ง ยังช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กรเป็นที่ยอมรับระหว่างประเทศในเรื่องของคุณภาพ มีระบบตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างเป็นอย่างดี

บริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ก็เป็นบริษัทหนึ่ง ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจและปัญหาน้ำท่วมครั้งใหญ่ในปีที่ผ่านมา ทำให้องค์กรประสบปัญหาในหลายๆ ด้าน เช่น การปรับลดขนาดขององค์กรลง เป็นสาเหตุให้ต้องจ้างพนักงานออกเป็นจำนวนมาก การขาดแคลนวัตถุดิบเนื่องจาก Supplier ผลิตวัตถุดิบไม่ได้เพราะประสบปัญหาน้ำท่วมเช่นกัน ปัญหาด้านการผลิต ไม่สามารถผลิตได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากเครื่องจักรถูกน้ำท่วมเสียหายทั้งหมด ซึ่งภายหลังทางบริษัทจึงได้ทำการฟื้นฟู และมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงระบบการทำงานให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานให้มีทักษะมีความรู้ ความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากต้องรับพนักงานใหม่เข้ามาปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานภายในบริษัท เป็นมาตรฐานเดียวกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นที่น่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจของลูกค้า ดังนั้นบริษัทจึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) เข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของบริษัท ทั้งนี้เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของสินค้าและบริการและเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ดังนั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในการพัฒนาองค์กร เพื่อให้องค์กรได้ทัดเทียมคู่แข่งและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ทั้งนี้ในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในการพัฒนาองค์กรนั้น จำเป็นต้องศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น ความมุ่งมั่น และ

การสนับสนุนของผู้บริหาร ประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) และการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่ต้องการขอการรับรองระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) และเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้านคุณภาพ (ISO 9001:2008) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

2.2 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

3. กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน แผนก รายได้เฉลี่ย และความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2008 ที่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ซึ่งสามารถกำหนดเป็นกรอบความคิด ดังนี้

4. สมมติฐานการศึกษา

- 4.1 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.4 พนักงานที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.5 พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.6 พนักงานที่มีแผนกแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน
- 4.7 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด แตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) เป็นการศึกษาที่เกิดขึ้นในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีการดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนยานยนต์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นธุรกิจประเภทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยมีผู้ประกอบการเป็นคนไทย และบริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ดำเนินกิจการใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตการศึกษาดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงานปฏิบัติการ ลูกค้า (Customer) และผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ

บริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 120 คน (ข้อมูลของบริษัท ณ เดือนมกราคม 2556) โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

กลุ่มผู้บริหาร	จำนวน	7	คน
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	จำนวน	20	คน
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ	จำนวน	56	คน
กลุ่มลูกค้า (Customer)	จำนวน	23	คน
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	จำนวน	14	คน

การศึกษานี้ ไม่รวมถึงความคิดเห็นของผู้บริหารสูงสุดชาวญี่ปุ่น ได้แก่ ระดับกรรมการผู้จัดการ (Managing Director) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้จัดการโรงงาน (Factory Manager) ที่ปรึกษา (Advisor) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 5 คน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้จัดการ หัวหน้างาน พนักงาน ลูกค้า (Customer) และผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ศึกษาได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร และทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรการคำนวณของ Yamane จาก การคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน ซึ่งจากการคำนวณกลุ่มตัวอย่างจะใช้การประมาณค่าตาม สัดส่วนประชากร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดให้ มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัย 7 ด้าน ได้แก่

- 1) ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร
- 2) ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร
- 3) ความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน
- 4) การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน
- 5) ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 6) หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)
- 7) การให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา

5.4 ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ บริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.5 ขอบเขตด้านเวลา

ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ประมาณ 4 เดือนตั้งแต่เดือน มกราคม ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2556

5.6 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.6.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง แผนก รายได้เฉลี่ย และปัจจัยด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ประกอบด้วย ด้านการจัดทำเอกสาร ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสภาพแวดล้อม ด้านการวางแผนและการผลิต และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

5.6.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย

- 1) ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร
- 2) ประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร
- 3) ความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน
- 4) การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน
- 5) ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 6) หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)
- 7) การให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยที่สนับสนุนการดำเนินงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายตามที่องค์กรตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในที่นี้หมายถึง ปัจจัยความสำเร็จ 7 ด้าน ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ได้แก่

- 6.1.1 ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร
- 6.1.2 ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร
- 6.1.3 ปัจจัยด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน
- 6.1.4 ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน
- 6.1.5 ปัจจัยด้านข่าวสารและการประชาสัมพันธ์
- 6.1.6 ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)
- 6.1.7 ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา

6.2 การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) หมายถึง มาตรฐานระบบการบริหารงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ และการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ และตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดี ผลที่ออกมา ก็จะดีตามไปด้วย พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะ และมีความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นระบบทุกขั้นตอนตามเอกสารที่จัดทำขึ้น มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยืดหยุ่นได้ สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานได้ทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการทุกขนาด หลักการการบริหารงานคุณภาพประกอบไปด้วย 8 ประการ ได้แก่

6.2.1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า หมายถึง องค์กรจะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้าและผลักดันให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

6.2.2 ความเป็นผู้นำ หมายถึง องค์กรจะต้องจัดให้มีความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยควรจะต้องจัดให้มีและคงไว้ ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในลักษณะที่พนักงานขององค์กรสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

6.2.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร หมายถึง พนักงานทุกระดับคือปัจจัยสำคัญขององค์กรและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทั้งหมดทำให้พนักงานได้ใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

6.2.4 การบริหารเชิงกระบวนการ หมายถึง ผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการจะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการ

6.2.5 การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การชี้แจง การมีความเข้าใจ และการบริหารระบบของกระบวนการที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกันสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละอย่าง จะทำให้องค์กรเกิดความมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

6.2.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การนำปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรเป็นกระบวนการที่มีแบบแผน เช่น PDCA

6.2.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง หมายถึง การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องแม่นยำ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และสารสนเทศ

6.2.8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน หมายถึง องค์กรกับผู้ส่งมอบ มีความเป็นอิสระและการมีสัมพันธ์ภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาคกัน อันเป็นการส่งเสริมความสามารถของทั้งสองฝ่ายเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่า

6.3 บริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด หมายถึง บริษัทเอกชน ผู้ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนยานยนต์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นธุรกิจประเภทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยมีผู้ประกอบการเป็นคนไทย และบริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น และสิงคโปร์ ดำเนินกิจการใน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 254 พื้นที่โรงงาน 1,650 ตารางเมตร สำหรับสำนักงานสาขาทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท โดยผู้บริหารได้กำหนดวิสัยทัศน์ที่จะเป็นผู้ชำนาญการในด้านการผลิตชิ้นส่วนโลหะ โดยใช้เทคโนโลยีพื้นฐานขั้นสูง ผลิตภัณฑ์ของบริษัทจะดำเนินการผลิตภายในโรงงานเป็นหลัก บริษัทจะขยายรูปแบบของผลิตภัณฑ์รวมถึงการผลิตโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างความยืดหยุ่น ในการผลิต ซึ่งจะทำให้บรรลุความต้องการในแต่ละยุคสมัยได้และ บริษัทจะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงและมีคุณภาพสูงสุด

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

7.2 เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพให้กับ ผู้บริหาร หัวหน้างาน พนักงาน ลูกค้า และ ผู้ขายวัตถุดิบ ที่มีผลต่อการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

7.3 เพื่อนำผลที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)
2. ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)
3. ข้อมูลบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จในการบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

1.1 หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

สถาบันฝึกอบรมโรแบร์แอนด์แอสโซซิเอตส์ “Effective Process Audit for Quality & Environment Management System ISO 9001 and ISO 14001” (2555: 5) กล่าวว่า การพัฒนาหลักการบริหารคุณภาพ 8 หลักการ เป็นหลักการบริหารที่ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องทำความเข้าใจเพื่อนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานที่มีคุณภาพ หลักการบริหารคุณภาพเป็นเหมือนกฎเกณฑ์ ปรัชญา แนวคิด หรือความเชื่ออันเป็นพื้นฐานที่กว้างขวางที่ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่องในระยะยาวโดยเน้นที่ความต้องการของลูกค้าและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ หากองค์กรใดๆ สามารถทำได้และนำไปปฏิบัติ ก็จะทำให้องค์กรนั้นๆ ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยหลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) ซึ่งมีหลักสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

- 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า
- 2) ความเป็นผู้นำ
- 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร

- 4) การบริหารเชิงกระบวนการ
- 5) การบริหารที่เป็นระบบ
- 6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- 7) การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง
- 8) ความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

หลักการที่ 1 การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer-Focused Organization)

ลูกค้าถือเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำธุรกิจทุกประเภท เพราะถ้าไม่มีลูกค้าก็ไม่รู้ว่าจะทำธุรกิจไปเพื่ออะไร องค์กรต้องพึงพาลูกค้า ดังนั้น องค์กรจึงต้องทำ ความเข้าใจกับความ ต้องการของลูกค้า ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และต้องพยายามดำเนินการให้บรรลุความต้องการของ ลูกค้า รวมทั้งพยายามทำให้เหนือความคาดหวังของลูกค้า

องค์กรในสภาพปัจจุบันอยู่ในสถานะที่ต้องแข่งขันกันสูง จึงต้องมีการปรับตัวเอง ให้มาก โดยให้ความสำคัญต่อลูกค้ามากขึ้น จึงต้องสร้างความเข้าใจโดยรับเอาข้อกำหนดของลูกค้า มาปรับให้เป็นข้อกำหนดขององค์กรเพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น และพยายาม ปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้สามารถสร้างผลงานได้เกินความคาดหวังของลูกค้า หรือ มากกว่าคู่แข่งในธุรกิจประเภทเดียวกันได้ ดังนั้น การกำหนดวัตถุประสงค์การบริหารกระบวนการ การจัดการองค์กรจึงมุ่งเป็นการตอบสนองลูกค้า

หลักการของ Customer-Focused Organization คือ จับจุดให้ได้ว่า อะไรคือ Customer Needs & Expectation และตอบสนองจุดนั้นให้ดีที่สุด ให้ ได้ตามที่ลูกค้าต้องการ หรือให้ดีกว่า และ ตอบสนองกับการFeedback ของลูกค้าให้เร็วที่สุด เช่น การร้องเรียน เคลม เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นลูกค้าเป็นสำคัญ

- 1) กำหนดนโยบายเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า
- 2) สื่อสารให้บุคลากรทราบและปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ตัวชี้วัด
- 4) มีการปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน เมื่อผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ที่วางไว้ และสื่อสารให้ลูกค้าทราบอย่างสม่ำเสมอ

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้นำขององค์กรควรมีความมุ่งมั่น ที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน และควรสร้าง บรรยากาศของการทำงาน ที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผล ตามเป้าหมายขององค์กรหน้าที่ของผู้นำ ในองค์กรก็คือ การจัดทำ แนวทางการดำเนินงานและ วัตถุประสงค์ขององค์กรให้ชัดเจน และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน พร้อมทั้งมีการเผยแพร่

ประชาสัมพันธ์ และสร้างบรรยากาศสภาพแวดล้อม ในองค์กรโดยให้พนักงานมีส่วนร่วมซึ่ง จะเป็นการสร้างความเต็มใจและความพอใจในการทำงานของพนักงานเหล่านั้นผู้นำขององค์กรจะต้อง แสดงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน ต้องมีภาวะผู้นำ และควรสร้างบรรยากาศของการทำงาน ที่จะเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร ภาวะผู้นำก็คือ ความสามารถในการชักนำ โน้มน้าวให้คนคล้อยตาม มีเป้าหมายที่ชัดเจน และสามารถนำ คนให้ปฏิบัติกิจกรรมใดๆ ให้ลุล่วงเป้าหมายนั้นอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลักการของ Leadership มุ่งเน้นให้ผู้บริหารองค์กร มีภาวะผู้นำ และแสดงการเป็น ผู้นำในการจัดทำระบบงานลุล่วง ซึ่งจะสามารถสร้างความมั่นใจได้ว่า ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง เมื่อหัวหน้า หากก็ต้องตามเป็นธรรมดา

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่บริหารด้วยความเป็นผู้นำ

1) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร และหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายคุณภาพ

2) ดำเนินการให้เป็นแบบอย่างที่ดีในองค์กร

3) สร้างแรงจูงใจ ให้บุคลากรมีส่วนร่วม

4) จัดให้มีระบบสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5) สร้างค่านิยม “ความร่วมมือ” ของบุคลากร พร้อมใช้คุณธรรมในการ

บริหารงานทุกระดับ

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

บุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุดในการจัดทำ ระบบบริหาร คุณภาพ องค์กรควรกำหนดบทบาทของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กรให้ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ เช่น งานจัดเตรียมการอบรม งานตรวจสอบ งานปรับปรุง ส่วนบทบาทจะมากน้อยแค่ไหนนั้น คงขึ้นอยู่กับระดับงาน ความรับผิดชอบ และความสามารถเพื่อให้ได้ใช้ความสามารถของพนักงาน แต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ความร่วมมือของบุคลากรคือความสำเร็จขององค์กร เพราะบุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร จะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด สำหรับบุคลากรต้องมีความเอาใจใส่ในงานที่ตนได้รับมอบหมายไว้และ ต้องทำเต็มความสามารถ มีความสามัคคีในหมู่คณะ

หลักการของ Involvement of People คือ เน้นที่ผู้ลงมือทำระบบ นั่นก็คือตัวพนักงาน ทุกกิจกรรมจะต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกระดับ นอกจากนี้ต้องมีการพัฒนาความสามารถของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพราะถ้าหัวหน้าแต่ห่างไม่สายก็ไม่มีประโยชน์อะไร

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

- 1) สร้างความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบในหน้าที่ต่อตนเอง และเพื่อนร่วมงาน
- 2) สร้างการยอมรับการเป็นส่วนหนึ่งและส่วนสำคัญขององค์กร
- 3) สร้างความกระตือรือร้นในการแก้ไข ปรับปรุงการทำงานทั้งของตนเอง และหน่วยงาน
- 4) ฝึกอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรพร้อมทั้งให้โอกาสทางการศึกษา

หลักการที่ 4 การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach)

การบริหารกิจกรรมและทรัพยากรเชิงกระบวนการจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพการนำ ระบบบริหารคุณภาพไปใช้ คำ เนินการ ควรพิจารณาในเชิงกระบวนการคือ มีปัจจัยนำเข้า (Input) มีกิจกรรมการดำเนินงานที่ต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ มีผลลัพธ์ที่ได้ (Output) ออกมา ซึ่งมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปัจจัยป้อนเข้า ทั้งนี้เพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการและประเมินประสิทธิผลของกระบวนการนั้นได้ เมื่อเกิดปัญหาก็นำ กลับมาวิเคราะห์ใหม่ในเชิงกระบวนการ เพื่อค้นหาสาเหตุและประเด็นที่จะแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น

Process Approach หรือกระบวนการดำเนินงาน มีความหมายว่า การนำเอาทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตป้อนเข้าสู่ระบบการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

หลักการของ Process Approach นี้เน้นให้มองงาน/กระบวนการ/กิจกรรมต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแก่ผลิตภัณฑ์ หรือเป็นกระบวนการสนับสนุนกระบวนการ/กิจกรรมต่างๆ นี้ให้มองในรูปของกระบวนการ (Process) ที่แต่ละ Process จะมีทั้งปัจจัยเข้า (Input) และปัจจัยออก หรือผล (Output)

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารเชิงกระบวนการ

- 1) กำหนดกระบวนการบริหารงานขององค์กรให้เกิดผลตามเป้าหมาย
- 2) กำหนดปัจจัยที่ป้อนเข้าโดยบังชี้ผลตอบสนองต่อระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) กำหนดจุดเชื่อมโยงหรือจุดประสานงานระหว่างหน่วยงาน
- 4) ประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นทั้งปัจจัยนำเข้า และปัจจัยนำออก
- 5) กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจบริหารงานให้ชัดเจน

หลักการที่ 5 การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach to Management)

การที่ได้ระบุ ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามต้องการ การเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของกระบวนการต่างๆ จะก่อให้เกิดเป็นระบบขึ้น ซึ่งต้องมีการส่งผ่านถึงกันและกันทั้งผลผลิตและข้อมูลข่าวสาร เมื่อมีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพแล้ว จึงจะสามารถกระจายวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ได้ เพื่อให้มีการควบคุมแต่ละกระบวนการ

หลักการของ System Approach to Management นั้น คือการกำหนดระบบความสัมพันธ์ของปัจจัยและกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการบริหารที่เป็นระบบ

- 1) กำหนดเป้าหมายและวิธีการดำเนินงานให้ชัดเจน โดยมีเป้าหมายร่วมกันคือความพึงพอใจของลูกค้า
 - 2) วางโครงสร้างการบริหารงานอย่างชัดเจนให้เห็นระบบความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
 - 3) สร้างความเข้าใจให้เกิดความตระหนักในระบบความสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง
 - 4) การแก้ไขปัญหาขององค์กร ณ จุดใดๆ ให้มองผลสืบเนื่องตามจุดอื่นๆ
- ตามระบบความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

การปรับปรุงสมรรถนะ โดยรวมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ควรถือเป็นเป้าหมายถาวรขององค์กร องค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นนโยบายและกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ถาวร ไม่ใช่เป็นการรณรงค์เฉพาะช่วงใดช่วงหนึ่งเท่านั้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการที่เกิดวงจรบริหารงานระบบคุณภาพ PDCA คือ การวางแผนการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงาน การปรับปรุงแก้ไข และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทำให้การดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเรื่อยๆ

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- 1) กำหนดนโยบายขององค์กรให้มีการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง
- 2) กำหนดแผนการประเมินผลงาน และเกณฑ์การประเมินผลที่ชัดเจน
- 3) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยป้อนเข้า และกระบวนการดำเนินงานให้มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน

4) จัดฝึกอบรมวิธีการ และเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงงาน เช่น PDCA และเทคนิคต่างๆ

หลักการที่ 7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)

การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ มีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กรการตัดสินใจและการวิเคราะห์จะต้องใช้ข้อมูลและข่าวสารที่เป็นข้อเท็จจริงต้องมีระบบการเก็บข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เพื่อการวิเคราะห์และเสนอตัดสินใจทั้งลูกค้า ผู้ส่งมอบ ฝ่ายบริหาร และพนักงาน

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บจะนำมาวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อใช้เป็น Tools ในการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยไม่นำความรู้สึกส่วนตัว (Feeling) ลงสังหรณ์, การคาดเดาอย่างไม่มีหลักการ ปราศจากข้อมูล หรือข้อเท็จจริงสนับสนุน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจ

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง

- 1) มีระบบการควบคุมและจัดเก็บข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งภายในและภายนอกองค์กร
- 2) มีระบบสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ
- 3) มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้องและเชื่อถือได้
- 4) มีความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของข้อมูลเชิงสถิติ
- 5) การตัดสินใจควรใช้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ ประสพการณ์ และสัญชาตญาณ

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationships)

องค์กรและผู้ขาย ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การที่องค์กรมีความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกันจะช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย เนื่องจากในวงการธุรกิจจะต้องมีความเกี่ยวข้องพึ่งพากับผู้ส่งมอบ ดังนั้นจึงต้องวัดหาความสัมพันธ์ขององค์กรกับผู้ส่งมอบ ทั้งทางด้านบวกและด้านลบให้เหมาะสม เพราะถ้ามีความผูกพันเป็นกรณีพิเศษในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัว หรือความสัมพันธ์ในเชิงการมีผลประโยชน์ร่วมกันในทางมิชอบก็ตาม โอกาสที่องค์กรจะได้รับสินค้าหรือบริการให้ตามที่กำหนดไว้ร้อยละหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์ก็จะน้อยลง

ผู้ส่งมอบหรือตัวแทนจำหน่าย มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างยิ่ง ดังนั้นการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบจึงควรอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาคด้านผลประโยชน์เพราะต่างต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ถ้าองค์กรและผู้ส่งมอบมีความเข้าใจ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ย่อมส่งผล

ในเชิงสร้างสรรค์เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันจะช่วยเพิ่มความสามารถ ในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

หลักการ Mutually Beneficial Supplier Relationships คล้ายกันกับหลักการ Win-Win Situation หมายถึงในการมีปฏิสัมพันธ์กันในเรื่องใดๆ ก็ตาม ทุกฝ่ายจะชนะหมด ไม่มีใครแพ้ แปลความแล้วก็คือได้รับผลประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย ถ้าเป็นสถานการณ์ด้านการค้าก็คือ ได้รับประโยชน์ แสพปึกันทุกฝ่ายทั้งองค์กรและผู้ขาย นั่นคือองค์กรจะหวังให้ผู้ขาย ส่งวัตถุดิบที่ดีมาให้ ก็ต้องมีการดูแลใส่ใจ อาจมีการฝึกฝนอบรม ให้การสนับสนุนในเรื่องต่างๆ เป็นต้น

แนวทางปฏิบัติสู่หลักการบริหารองค์กรที่เน้นความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

- 1) เลือกสรรค้ผู้ขายที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร
- 2) สร้างความสัมพันธ์โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- 3) มีการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน เปิดเผย และเป็นประโยชน์ทั้งสองฝ่าย
- 4) มีความร่วมมือในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ บุคลากร หรือกระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง
- 5) มีการกระตุ้นส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณค่าเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ทำให้ทราบว่าหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 8 ประการดังกล่าวข้างต้น เน้นให้เห็นถึงความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก ทางองค์กรจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำให้เห็นนโยบาย วัตถุประสงค์ดังกล่าวบรรลุผล ทั้งนี้ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดภาพลักษณ์ภายในองค์กรที่ดี หลักการดังกล่าวนี้ย่อมส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001)

นอกจากนี้หลักการพื้นฐานทั้ง 8 ประการที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ยังมีปัจจัยที่ช่วยส่งผลให้ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ดังนี้

- 1) ฝ่ายบริหารและตัวแทนฝ่ายบริหาร

ควรจะต้องได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากผู้บริหารระดับสูงสุดหรือผู้มีอำนาจแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9001 จะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ

ต่อความสำเร็จในการปรับปรุงการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน และยังคงต้องรับผิดชอบในเรื่องที่เกี่ยวกับคุณภาพที่สำคัญ คือ

(1) การทำหน้าที่ติดตามดูแลการจัดระบบคุณภาพขององค์กร จนมั่นใจว่าระบบคุณภาพที่สร้างขึ้นนั้น ได้มีการนำไปปฏิบัติและสามารถดำรงรักษาให้อยู่ในสภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ได้

(2) การทำรายงานผลการปฏิบัติงานให้แก่ผู้บริหารได้ทราบ เพื่อจะได้มีการทบทวนและใช้เป็นพื้นฐานการปรับปรุงระบบคุณภาพ และตัวแทนของฝ่ายบริหารยังต้องทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างที่ปรึกษากับเจ้าหน้าที่ที่จัดทำคู่มือมาตรฐานต่างๆ (Documentation) จากผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เขียนคู่มือเอกสารและติดตามงานจนสำเร็จลุล่วง

2) ต้องมีการทบทวนข้อตกลง (Contract Review)

วิธีการแก้ไขข้อเรียกร้องจากลูกค้าข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้าจะต้องมีความชัดเจนและเป็นที่ยอมรับกันเป็นอย่างดี องค์กรมีความสามารถในการผลิตสินค้าก่อนที่จะมีการตกลงกับลูกค้า หากมีข้อกำหนดใดที่องค์กรไม่อาจทำได้หรือไม่มั่นใจ องค์กรจะต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบ และมีการทบทวนข้อตกลงกันจนเข้าใจเป็นการป้องกันการตำหนิจากลูกค้า (Customer Complaint) องค์กรจะต้องมีวิธีการจัดการหรือวิธีแก้ไขข้อเรียกร้องของลูกค้าให้หมดไป

3) มีความพร้อมในระบบเอกสาร (Document)

องค์กรจะต้องมีการจัดระบบเอกสารต่างๆ ตั้งแต่คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ขั้นตอนการทำงาน (Procedure) วิธีการทำงาน (Work Instruction) และแบบฟอร์มต่างๆ มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ วิธีการปรับแก้ไขเอกสารให้ทันสมัยและการอ้างอิง

4) การปฏิบัติตามเอกสารที่ได้จัดทำไปแล้ว

องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นว่า ขั้นตอน กระบวนการต่างๆ มีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน การปฏิบัติงานต่างๆ จะต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่เขียนไว้

5) การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง

เมื่อเกิดข้อบกพร่องหรือมีข้อที่อาจนำไปสู่วิธีการผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้คุณภาพหรือไม่เป็นไปตามมาตรฐาน องค์กรจะต้องมีวิธีการแก้ไขปรับปรุง (Corrective Action) อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแสดงให้เห็นว่าองค์กรมีวิธีการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ให้ถูกต้องได้ โดยเขียนเป็นวิธีการและเมื่อทำแล้วได้ผลตามที่เขียนไว้

6) การป้องกันไม่ให้เกิดข้อบกพร่องซ้ำบ่อยๆ

องค์กรจะต้องมีวิธีปฏิบัติเชิงป้องกัน (Preventive Action) อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรม และมีการแสดงไว้ในเอกสาร เพื่อมิให้เกิดข้อบกพร่องขึ้นซึ่งจะทำให้สินค้าหรือบริการด้อยคุณภาพขึ้นอีก

7) การตรวจติดตามและประเมินผลระบบคุณภาพ

องค์กรจะต้องจัดทีมงานตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) เพื่อประเมินผลงานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อประเมินว่าวิธีปฏิบัติต่างๆ ยังมีข้อบกพร่องหรือขาดความสอดคล้องตรงตามมาตรฐาน ISO 9000 กำหนดหรือไม่ เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง

ดังนั้น หากองค์กรสามารถปฏิบัติได้ครบตามปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนี้ จะส่งผลให้การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน และช่วยพัฒนาองค์กรให้มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งช่วยสร้างความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

1.2 ความหมายของ ISO 9001

อภิชาติ สนธิสมบัติ (2554: 1) กล่าวว่า ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารงาน เพื่อให้เกิดคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ และการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ และตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดี ผลที่ออกมา ก็จะดีตามไปด้วย พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะ และมีความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นระบบทุกขั้นตอนตามเอกสารที่จัดทำขึ้น มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยืดหยุ่นได้ สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานได้ทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรมการผลิตและการบริการทุกขนาด

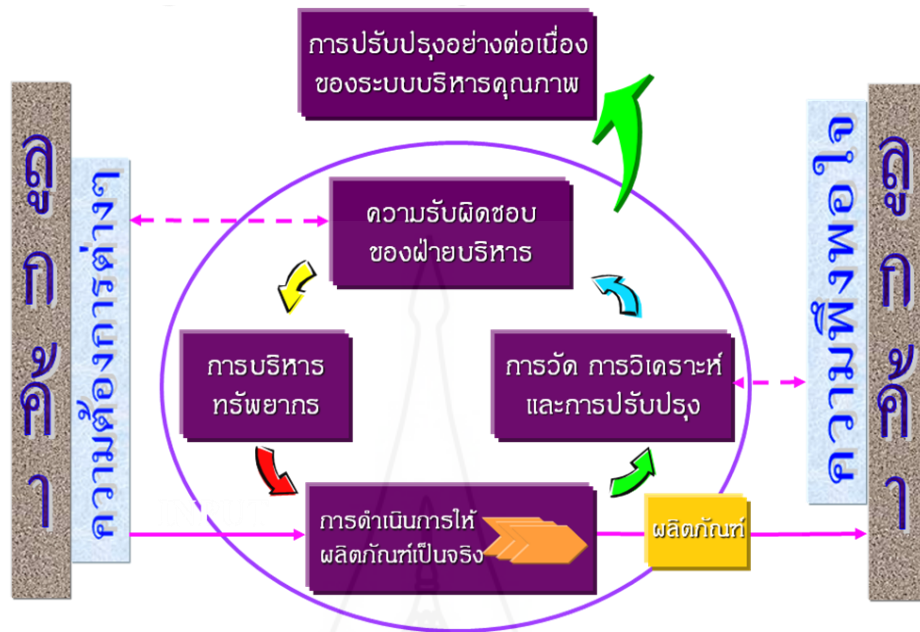
สถาบันฝึกอบรมโรแบร์แอนด์แอสโซซิเอตส์ (2555: 3-17) กล่าวว่า ISO 9001:2008 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9001:2008 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดซ้ำ โดยมีการรวมตัวกันจัดตั้งองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) ได้กำหนดมาตรฐาน ISO 9001 series: Quality System ขึ้นเพื่อให้ประเทศสมาชิกทั่วโลกนำไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2552: 9) กล่าวว่า มาตรฐาน ISO 9001 นี้ ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้กรณีที่ต้องการแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และยังมีแนวโน้มที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิผล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และการทำให้ลูกค้าวางใจในความเป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

สรุปความหมายของ ISO 9001 หมายความว่า ISO 9001 เป็นมาตรฐานการบริหารงานด้านคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักสำคัญ และตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการดี ผลที่ออกมา ก็จะดีตามไปด้วย พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดทักษะ และมีความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติงานให้ถูกต้องเป็นระบบทุกขั้นตอนตามเอกสารที่จัดทำขึ้น มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และยืดหยุ่นได้ สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานได้ทุกธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุตสาหกรรม การผลิตและการบริการทุกขนาด

1.3 รูปแบบวงจรการควบคุมระบบบริหารคุณภาพ

เพื่อให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพต้อง พิจารณา และดำเนินการให้กิจกรรมต่างๆ เชื่อมต่อกัน กิจกรรมใด หรือกลุ่มกิจกรรมใด ที่ใช้ทรัพยากรแล้ว จัดให้เกิดการแปลงรูปจาก “ปัจจัยนำเข้า” เป็น “ผลที่ได้” สามารถเรียกได้ว่า “กระบวนการ” กระบวนการหนึ่งจะเป็นปัจจัยนำเข้าของอีกกระบวนการหนึ่งโดยตรง การปรับใช้ระบบของกระบวนการในองค์กร รวมทั้งการกำหนดกฎเกณฑ์ และปฏิสัมพันธ์ ของกระบวนการ กับทั้งการบริหารงาน เพื่อให้ผลเป็นอย่างไรก็ต้องสามารถอ้างได้เป็นการดำเนินงานแบบกระบวนการ



ภาพที่ 2.1 แผนผังแสดงรูปแบบของ Model of a process-based quality management system
ที่มา: Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2012: 3)

Plan: กำหนดวัตถุประสงค์และกระบวนการที่จำเป็น เพื่อให้ได้ผลตามความต้องการของลูกค้าและนโยบาย ขององค์กร

Do: นำกระบวนการไปใช้ / ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด

Check: เฝ้าติดตามและวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์ เทียบกับนโยบาย วัตถุประสงค์และข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ และรายงานผล

Act: ปรับปรุงสมรรถนะกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

1.4 ประวัติความเป็นมาและการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

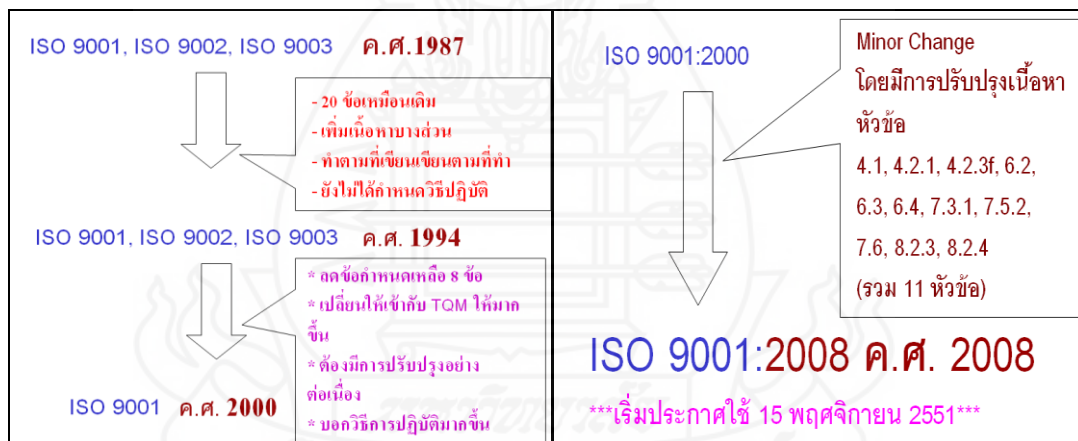
อภิชาติ สนธิสมบัติ (2554) กล่าวว่า ISO มาจากภาษากรีก หมายถึง “สมดุล หรือเท่าเทียมกัน” ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จึงตัดแปลงชื่อขององค์กรให้เป็น ISO เพื่อให้เข้าใจได้ง่ายว่า ถ้าได้รับมาตรฐานนี้แล้วจะต้องเป็นมาตรฐานที่เท่าเทียมกันนั่นเอง

International Organization for Standardization - ISO ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2490 ปัจจุบันมีสมาชิกอยู่ 162 ประเทศ โดยมีสำนักงานใหญ่ ISO ตั้งอยู่ที่ นครเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการกำหนดมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยให้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการเป็นไปโดยสะดวก และช่วยพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศใน

ด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเศรษฐกิจ โดยมาตรฐานที่กำหนดจากองค์กรนี้ถือได้ว่าเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standards)

อนุกรมชุดนี้ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1987 (ISO 9000: 1987) ถือเป็นของ ISO 9000 ฉบับที่ 1 และกำหนดไว้ว่าทุกๆ 5 ปี จะมีการทบทวน และปรับปรุงมาตรฐานอนุกรมชุดนี้ใหม่ อนุกรม ISO 9001:1987 จึงมีการปรับปรุงครั้งที่ 1 ในปี ค.ศ. 1990 และประกาศใช้เป็น ฉบับที่ 2 (หรือ Version 2) ในปี ค.ศ. 1994 (ISO 9001:1994) หลังจากใช้ ISO ฉบับปี ค.ศ. 1994 ระยะเวลาหนึ่ง จึงมีการเริ่มปรับปรุงมาตรฐานนี้เป็น ครั้งที่ 2 ในปี ค.ศ. 1996 และได้แก้ไขเพื่อประกาศใช้เป็น ฉบับที่ 3 (หรือ Version / Edition 3) ซึ่ง ได้ประกาศใช้อย่างเป็นทางการแล้วเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม ค.ศ. 2000 ถือเป็น ISO 9001 ฉบับปี ค.ศ. 2000 (ISO 9001:2000) ขณะนี้ ISO ได้ประกาศใช้ ISO 9001:2008 ซึ่งประกาศใช้ ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2551 (ค.ศ. 2008)

สำหรับประเทศไทย นำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี 2534 โดย สำนักงานมาตรฐาน อนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติเพื่อให้องค์การ หรือ ผู้ ส่งมอบและผู้ซื้อนำไปใช้มีสาระสำคัญมีเนื้อหา และรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน



ภาพที่ 2.2 แผนผังแสดงรูปแบบของประวัติอนุกรมมาตรฐาน ISO

ที่มา: อภิชาติ สนธิสมบัติ (2554: 1)

โดยสรุป ประวัติความเป็นมาและการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ได้มีการพัฒนาโดยองค์กรสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization for Standardization) ตั้งแต่มาตรฐานฉบับแรกที่ประกาศใช้ตั้งแต่ปี 1987 ปรับปรุง มาเป็นฉบับปี 1994 และฉบับล่าสุดคือฉบับปี 2008 หรือ ISO 9001:2008 ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน

1.5 วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO

บริษัทมูดี อินเทอร์เน็ตเซ็นแนล (ไทยแลนด์) จำกัด (2555) กล่าวว่า ในแต่ละองค์กรมีเหตุผลในการประยุกต์ใช้มาตรฐานที่แตกต่างกัน แต่ไม่ว่าอย่างไร การที่ท่านไม่สามารถระบุเหตุผลในการจัดทำระบบอย่างชัดเจน จะทำให้โครงการการประยุกต์ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9001 ประสบความล้มเหลว ทั้งนี้เนื่องจากการประยุกต์ใช้ระบบนั้น ใช้ทั้งเวลา ทรัพยากร และต้องการความทุ่มเทอย่างมากจากทีมงานและผู้บริหาร เป้าหมายที่ชัดเจนจะสามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในการช่วยให้ท่านสามารถระบุเหตุผลขององค์กรท่านได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ท่านควรพิจารณาถึงเหตุผลที่องค์กรท่านควรได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 ดังนี้

1.5.1 มุมมองด้านการปรับปรุงองค์กร

- 1) เพื่อต้องการที่จะปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- 2) เพื่อต้องการให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการมีความสม่ำเสมอ
- 3) เพื่อต้องการปรับปรุงการเพิ่มผลผลิตจากการทำงานของพนักงาน

1.5.2 มุมมองด้านลูกค้า

- 1) เป็นนโยบายการจัดซื้อของลูกค้า
- 2) ลูกค้าต้องได้รับความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ

1.5.3 มุมมองด้านการตลาด

- 1) เพื่อต้องการเข้าสู่ตลาดที่คู่แข่งได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008
- 2) เพื่อต้องการเข้าสู่ตลาดที่บังคับให้บริษัทต้องได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008

1.5.4 มุมมองด้านการแข่งขันหรือภาพพจน์ขององค์กร

- 1) เพื่อต้องการรักษาภาพการเป็นผู้นำ
- 2) เพื่อต้องการเป็นผู้นำในด้านการแข่งขันด้านคุณภาพ
- 3) เพื่อต้องการพัฒนาองค์กรให้ทัดเทียมกับคู่แข่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
- 4) เพื่อต้องการแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพของการดำเนินงานในองค์กร

โดยสรุป วัตถุประสงค์ของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 จัดทำขึ้นเพื่อ ปรับปรุงคุณภาพของระบบการดำเนินงาน พัฒนาระบบการปฏิบัติการ ตอบสนองความ

ต้องการ ของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

1.6 ประโยชน์ของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO

ในการนำระบบ ISO 9001 มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ ดังนี้

1.6.1 ประโยชน์ต่อพนักงาน

- 1) พนักงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- 2) พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น
- 3) มีการทำงานเป็นทีมมากขึ้น
- 4) ขั้นตอนการปฏิบัติงานมีระบบมากขึ้น
- 5) ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
- 6) การควบคุมเอกสารมีระบบมากขึ้น
- 7) คุณภาพของสินค้าได้รับการเอาใจใส่มากขึ้น

1.6.2 ประโยชน์ต่อองค์กร

- 1) การสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้น
- 2) ลดความขัดแย้งในองค์กร
- 3) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมาก และประสิทธิผลดีขึ้น
- 4) ค่าใช้จ่ายเนื่องจากของเสียลดลง
- 5) พนักงานมีขวัญกำลังใจดีขึ้น

1.6.3 ประโยชน์ต่อลูกค้า

- 1) ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น
- 2) สัมพันธ์ภาพกับลูกค้าดีขึ้น
- 3) เป็นเครื่องมือในการขยายตลาด
- 4) ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น
- 5) เพิ่มความสามารถในการทำกำไรและทางการแข่งขัน

จากการวิจัย สรุปได้ว่าประโยชน์ของการจัดทำระบบ ISO 9001:2008 แบ่งได้เป็น ประโยชน์ต่อพนักงาน ประโยชน์ต่อองค์กร และประโยชน์ต่อลูกค้า สำหรับประโยชน์ต่อตัวพนักงาน ช่วยในพนักงานมีจิตสำนึกในด้านคุณภาพ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ทำให้มีความชัดเจนในของเขตของการทำงาน รวมถึงมีการ พัฒนาการทำงานเป็นทีม สำหรับประโยชน์ต่อองค์กรทำให้มีองค์กรมีการพัฒนาการ ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ผลกระทบที่เป็นที่เชื่อถือได้ ทำให้ภาพพจน์ขององค์กรเป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเป็นการลดการสูญเสีย ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ที่

ไม่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งประโยชน์ต่อลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์ เพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน เพิ่มความสามารถในการกำไร รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการขยายตลาดได้อีกด้วย

2. ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม (2552: 9) กล่าวว่า มาตรฐานนี้ระบุถึงการนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมขององค์กร ความต้องการที่มีการผันแปร วัตถุประสงค์จำเพาะ ผลิตภัณฑ์ กระบวนการที่ใช้ ขนาดและโครงสร้างของแต่ละองค์กร ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้ไม่มีจุดมุ่งหมายที่จะทำให้โครงสร้างของระบบการบริหารงานคุณภาพหรือเอกสารของทุกองค์กรอยู่ในรูปแบบเดียวกัน แต่เป็นการเสริมให้ข้อกำหนดต่างๆ สำหรับผลิตภัณฑ์มีความสมบูรณ์ขึ้น และได้นำหลักการของการบริหารงานคุณภาพ มาใช้ในการพิจารณากำหนดมาตรฐานนี้ด้วย หน่วยงานภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งหน่วยรับรองสามารถนำมาตรฐานนี้ไปใช้เพื่อประเมินความสามารถขององค์กรในการบรรลุตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดด้านกฎหมาย รวมทั้งข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กรเองด้วย

มาตรฐานนี้ส่งเสริมให้นำหลักการบริหารเชิงกระบวนการมาใช้ในการพัฒนา ดำเนินการ และปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้ใช้รูปแบบกระบวนการของการบริหารงานคุณภาพเพื่อแสดงความเชื่อมโยงของกระบวนการต่างๆ ตามที่ปรากฏในข้อกำหนด ตั้งแต่ข้อกำหนดเรื่องการควบคุมเอกสารถึงข้อกำหนดเรื่องการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไปและมุ่งที่จะให้สามารถใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่จำกัดประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ข้อกำหนดใดของมาตรฐานนี้ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อันเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรและผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาละเว้นข้อกำหนดได้เฉพาะที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดเรื่องการออกแบบเท่านั้น และต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

2.1 ขอบข่าย (Scope)

2.1.1 ทั่วไป (General)

ข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพระดับองค์กรในการแสดงความสามารถที่จะทำผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและ

กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องและ เน้นการสร้างความพึงพอใจกับลูกค้าซึ่งรวมถึงกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบอย่างมีประสิทธิภาพและประกันความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้เป็นข้อกำหนดกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง ที่สามารถใช้กับองค์กรทุกประเภท ทุกขนาด และทุกการจัดทำผลิตภัณฑ์ หากมีกรณีที่ไม่สามารถประยุกต์ใช้บางข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้อันเนื่องจากลักษณะโดยทั่วไปขององค์กรหรือผลิตภัณฑ์ ให้สามารถพิจารณาละเว้นการใช้ได้

ในการละเว้นการใช้ข้อกำหนดนั้น ให้ละเว้นได้ภายในข้อกำหนดเรื่องการออกแบบเท่านั้น และการละเว้นนั้นจะต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรให้การจัดทำผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ตามที่ลูกค้าและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องต้องการ

2.1.3 เอกสารอ้างอิง (Normative reference)

เอกสารอ้างอิงตามที่ใช้ประกอบเอกสารฉบับนี้ ณ วันที่อ้างอิงถึงนั้นให้ใช้ฉบับล่าสุด (รวมถึงการแก้ไขใดๆ) ISO 9001:2005, ระบบบริหารคุณภาพ – หลักพื้นฐานและศัพท์

2.1.4 นิยามและคำจำกัดความ (Terms and definitions)

ตามจุดมุ่งหมายของเอกสารฉบับนี้ นิยามและคำจำกัดความให้ใช้ตาม ISO 9000 ข้อความที่ปรากฏในมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ หากพบคำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้หมายถึง “บริการ” ได้

2.2 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

2.2.1 ข้อกำหนดโดยทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดตั้ง จัดเป็นเอกสาร นำไปใช้และดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ องค์กรต้อง

- 1) กำหนดกระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและการนำไปใช้ตลอดทั้งองค์กร
- 2) กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ เหล่านี้
- 3) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการดำเนินการและควบคุมกระบวนการต่างๆ
- 4) มั่นใจได้ว่ามีทรัพยากรและข้อมูลที่เพียงพอในการสนับสนุนการดำเนินการและการติดตามกระบวนการต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) ติดตาม วัดผลตามที่ทำได้ และวิเคราะห์กระบวนการต่างๆ เหล่านี้

6) ดำเนินการใดๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลตามที่วางแผนไว้และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

ในกรณีที่องค์กรเลือกใช้การดำเนินการจากภายนอกที่มีผลต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจในการควบคุมกระบวนการนั้นๆ ชนิดและขนาดของการควบคุมที่ใช้กับกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกต้องถูกกำหนดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ 1 กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพข้างต้น รวมถึงกระบวนการต่างๆ ในการบริหารกิจกรรมต่างๆ, การจัดสรรทรัพยากร, การทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล และการวัด วิเคราะห์และการปรับปรุง

หมายเหตุ 2 “กระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอก” คือ กระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรเลือกให้มีการดำเนินการ โดยหน่วยงานจากภายนอกองค์กร

หมายเหตุ 3 ทำให้มั่นใจได้ว่าการควบคุมกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกไม่ทำให้องค์กรพ้นจากความรับผิดชอบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของลูกค้าและกฎระเบียบ ชนิดและขนาดของการควบคุมขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น

- 1) ผลกระทบที่เป็นไปได้ของกระบวนการที่ดำเนินการจากภายนอกต่อความสามารถขององค์กรที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์สอดคล้องตามข้อกำหนด
- 2) ระดับของการเข้าไปควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่ได้มีการถูกใช้ร่วมกัน
- 3) ความสามารถในการบรรลุการควบคุมที่จำเป็นที่ใช้กับข้อเรียกร้องจัดซื้อ

2.2.2 ข้อกำหนดทางด้านการจัดทำเอกสาร (Documentation requirements)

1) **ทั่วไป (General)** การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพต้องรวมถึง

- (1) คำแถลงการณ์ของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ
- (2) คู่มือคุณภาพ
- (3) เอกสารขั้นตอนการดำเนินการและการบันทึก ตามที่ระบุในมาตรฐาน
- (4) เอกสารต่างๆ ที่รวมถึงบันทึกต่างๆ ที่กำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็น

ในการทำให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการต่างๆ ที่มีประสิทธิผล

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า เอกสารระเบียบปฏิบัติ มีความหมายว่า ระเบียบปฏิบัติต่างๆ ต้องถูกจัดทำทำเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติใช้ และรักษาไว้ เอกสารระเบียบปฏิบัติหนึ่งฉบับ อาจใช้ในการระบุข้อกำหนดข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดที่ต้องการ ให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารข้อใดข้อหนึ่ง สามารถระบุด้วยเอกสารหนึ่งฉบับหรือมากกว่าก็ได้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพสามารถมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับ

- (1) ขนาดองค์กรและชนิดของกิจกรรม
- (2) ความซับซ้อนของกระบวนการและความสัมพันธ์ของกระบวนการ
- (3) ความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3 การจัดทำเอกสารสามารถอยู่ในรูปแบบใดๆ หรือสื่อต่างๆ ได้

2) คู่มือคุณภาพ (Quality manual) องค์กรต้องจัดทำ และดำรงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ ที่ครอบคลุมถึง

- (1) ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพที่รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนด
- (2) เอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่ได้จัดทำขึ้นในระบบบริหารคุณภาพหรือการอ้างอิงถึง
- (3) รายละเอียดของความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

3) การควบคุมเอกสาร (Control documents) เอกสารที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม บันทึกต่างๆ ถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องถูกควบคุมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดเรื่องการควบคุมบันทึกเอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็น

- (1) อนุมัติเอกสารก่อนการนำไปใช้
- (2) ทบทวนและทำให้เป็นปัจจุบันตามความจำเป็นและอนุมัติเอกสารซ้ำ
- (3) มั่นใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงต่างๆ และสถานะฉบับปัจจุบัน ได้ถูกระบุ
- (4) มั่นใจได้ว่าฉบับที่เกี่ยวข้องกับเอกสารที่ใช้มีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- (5) มั่นใจได้ว่าเอกสารอ่านออกและชัดเจน
- (6) มั่นใจได้ว่าเอกสารที่รับมาจากภายนอกองค์กรที่กำหนดโดยองค์กรที่จำเป็นสำหรับการวางแผนและการดำเนินงานในระบบบริหารคุณภาพได้ถูกชี้แจงและควบคุมการแจกจ่าย

(7) ป้องกันการใช้เอกสารที่ถูกยกเลิกแล้วโดยไม่ตั้งใจ และมีการชี้แจงที่เหมาะสมหากเก็บไว้เพื่อจุดมุ่งหมายใดๆ

4) การควบคุมบันทึก (Control records) บันทึกที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มีไว้ซึ่งหลักฐานของความสอดคล้องต่อข้อกำหนดและการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดการควบคุมที่

จำเป็นต่างๆ ในการซื้บ่ง จัดเก็บ นำกลับมาใช้เก็บรักษาไว้และการทำลายบันทึกต่างๆ บันทึกต้อง
อ่านออก ชัดเจน และนำกลับมาใช้ได้

2.3 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

2.3.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานของความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำไปใช้
ของระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

- 1) การสื่อสารต่อองค์กรเกี่ยวข้องกับความสำคัญของการทำให้ได้ตามความ
ต้องการต่างๆ ของลูกค้าและข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ
- 2) การจัดทำนโยบายคุณภาพ
- 3) การทำให้มั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์คุณภาพได้ถูกจัดทำ
- 4) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร และ
- 5) การทำให้มั่นใจได้ว่ามีความพร้อมด้านทรัพยากรต่างๆ

2.3.2 มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า ได้ถูกกำหนดขึ้นและ
ทำให้บรรลุผล เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพอใจของลูกค้า

2.3.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพถูกทำให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมาย
ขององค์กร ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการทำให้ได้ในข้อกำหนดต่างๆ และปรับปรุงประสิทธิภาพ
ของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งนำไปเป็นแนวทางสำหรับจัดตั้งและทบทวน
วัตถุประสงค์คุณภาพ ถูกสื่อสารและทำให้เป็นที่เข้าใจในทั้งองค์กร และถูกทบทวนความเหมาะสม
อย่างต่อเนื่อง

2.3.4 การวางแผน (Planning)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า วัตถุประสงค์คุณภาพที่รวมถึงความจำเป็นต่างๆ
ในการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ได้ถูกกำหนดขึ้นในหน้าที่และระดับสายงานที่เกี่ยวข้อง
ในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดผลได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพโดยผู้บริหาร
ระดับสูงต้องมั่นใจว่า

- 1) ได้มีการวางแผนคุณภาพเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดทั่วไป และบรรลุ
ตามวัตถุประสงค์คุณภาพ และ
- 2) ความสมบรูณ์ของระบบบริหารคุณภาพต้องคงอยู่ แม้ว่าจะมีการวางแผน
และลงมือเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ

2.3.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility, authority and communication)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่างๆ ในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารหนึ่งคนจากคณะผู้บริหารขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่อื่นๆ โดยต้องให้มารับอำนาจและหน้าที่เพิ่ม คือ

- 1) การทำให้มั่นใจว่ากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้มีการจัดทำ มีการนำไปทำจริง และดำรงไว้
- 2) รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับสรรรถนะ (performance) ของระบบบริหารคุณภาพ และรายงานความต้องการที่จำเป็นเพื่อพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ และ
- 3) การทำให้มั่นใจว่ามีการสนับสนุนเสริมสร้างจิตสำนึกทั่วทั้งองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้า

หมายเหตุ หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารสามารถรวมถึงการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

2.3.6 การสื่อสารภายใน (Internal communication)

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า มีการจัดทำกระบวนการต่างๆ ในการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม และการสื่อสารนี้ให้รวมไปถึง การสื่อสารเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

2.3.7 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management review)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ตามระยะเวลาต่างๆ ที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมต่อเนื่อง เพียงพอ และมีประสิทธิผล การทบทวนนี้ต้องรวมถึงการประเมินเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นต่างๆ ในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งบันทึกต่างๆ อันเป็นผลจากการทบทวน ต้องมีการเก็บรักษาไว้

1) ข้อมูลในการทบทวน (Review input) ข้อมูลในการทบทวนต้องรวมถึงข้อมูล ดังนี้

- (1) ผลการตรวจประเมินต่างๆ
- (2) การ feedback จากลูกค้า
- (3) สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- (4) สถานะของการป้องกันและแก้ไข
- (5) การติดตามการดำเนินการจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารครั้งก่อน

- (6) การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อระบบการบริหารคุณภาพ และ
- (7) ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

2) ผลของการทบทวน (Review output) ผลจากการทบทวนต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับ

- (1) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ
- (2) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และ
- (3) ความต้องการด้านทรัพยากร

2.4 การบริหารทรัพยากร (Resource management)

2.4.1 การจัดการสรรทรัพยากร (Provision resource)

องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อจัดทำ และคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

2.4.2 ทรัพยากรมนุษย์ (Human resource)

พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรมทักษะ และประสบการณ์

หมายเหตุ การสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ สามารถเกิดได้โดยตรงหรือโดยอ้อม โดยบุคลากรที่กระทำหน้าที่งานใดๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

2.4.3 ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และความตระหนัก (Competence, training and awareness)

องค์กรจะต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จัดการฝึกอบรมบุคลากร หรือดำเนินการอื่นใดเพื่อให้บรรลุถึงความสามารถที่จำเป็นโดยมีการประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการเพื่อทำให้มั่นใจได้ว่าพนักงานมีความตระหนักกับสิ่งที่เกี่ยวข้องและความสำคัญของการทำงานที่จะบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ และรักษามันที่ที่เหมาะสมด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

2.4.4 สาธารณูปโภค (Infrastructure)

องค์กรต้องกำหนด จัดให้มี และบำรุงรักษา สาธารณูปโภคที่จำเป็นในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ สาธารณูปโภคตามความเหมาะสมได้รวมถึง

- 1) อาคาร สถานที่ทำงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง

- 2) อุปกรณ์ในกระบวนการ (รวมถึงฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และ
- 3) บริการสนับสนุนต่างๆ (เช่น การขนส่ง, การสื่อสาร หรือระบบสารสนเทศ)

2.4.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)

องค์กรต้องกำหนดและบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อบรรลุถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ คำว่า “สภาพแวดล้อมในการทำงาน” เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานที่รวมถึงปัจจัยทางกายภาพ สิ่งแวดล้อม และปัจจัยอื่นๆ (เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสง หรือสภาพอากาศ)

2.5 การทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ (Product realization)

2.5.1 การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นในการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง โดยการวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้นต้องสอดคล้องต่อข้อกำหนดต่างๆ ของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ในวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้น องค์กรต้องกำหนดสิ่งต่างๆ ดังนี้ อย่างเหมาะสม

- 1) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- 2) ความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการและเอกสาร, และเพื่อจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์
- 3) กิจกรรมการทวนสอบ (verification) การยืนยันผล (validation) การเฝ้าติดตาม (Monitoring) การวัด (Measurement) การตรวจสอบ (Inspection) และทดสอบ (Testing) ที่จำเป็นสำหรับผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
- 4) บันทึกที่จำเป็นในการจัดให้มีซึ่งหลักฐานของกระบวนการที่ทำให้เป็นจริงและผลของผลิตภัณฑ์ที่บรรลุตามข้อกำหนดต่างๆ ผลที่ได้ของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับวิธีการขององค์กรในการดำเนินการ

หมายเหตุ 1 เอกสารที่เจาะจงถึงกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (รวมถึงกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง) และทรัพยากรที่ใช้เจาะจงกับผลิตภัณฑ์ โครงการ หรือสัญญา สามารถอ้างถึงแผนคุณภาพได้

หมายเหตุ 2 องค์กรอาจจะประยุกต์ข้อกำหนดเรื่องการออกแบบ ในการพัฒนากระบวนการต่างๆ ในการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง

2.5.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer related processes)

การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์องค์กรต้องกำหนดข้อกำหนดที่เจาะจงจากลูกค้า ที่รวมถึงข้อกำหนดต่างๆ ในการส่งมอบและหลังจากการส่งมอบ ข้อกำหนดเท่าที่ทราบ ที่ไม่ได้ระบุโดยลูกค้าแต่มีความจำเป็นในการเจาะจงหรือมุ่งถึงการใช้ รวมทั้งข้อกำหนดทางกฎระเบียบ ที่ประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์ และข้อกำหนดอื่นๆ เพิ่มเติมที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็น

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบรวมถึง ตัวอย่างเช่น กิจกรรมภายใต้เงื่อนไขการรับประกัน สัญญาบังคับ (Contractual obligations) เช่น บริการซ่อมบำรุง รวมทั้งบริการเพิ่มเติม (supplementary services) เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่หรือการนำไปกำจัดขั้นสุดท้าย (final disposal)

2.5.3 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ (Review of requirements related to the product)

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องทำก่อนที่องค์กรจะให้คำมั่นในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (เช่น การยื่นประมูล การยอมรับในสัญญา การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสัญญาหรือคำสั่ง) และต้องมั่นใจได้ว่าจะมีการกำหนดข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ สัญญาหรือข้อกำหนดที่สั่งซื้อที่แตกต่างจากเดิมต้องได้รับการแก้ไข และองค์กรมีความสามารถที่บรรลุตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดขึ้น

บันทึกเกี่ยวกับผลการทบทวนและการดำเนินการใดๆ ที่เกิดจากการทบทวนจะต้องถูกเก็บรักษาไว้ ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มอบเอกสารที่แสดงถึงข้อกำหนดมาให้ ข้อกำหนดต่างๆ ของลูกค้าจะต้องได้รับการยืนยันโดยองค์กรก่อนการยอมรับ ส่วนในกรณีที่ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมั่นใจว่า เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับทราบและใส่ใจกับข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต ทางทบทวนอย่างเป็นทางการของแต่ละคำสั่งซื้อ ไม่สามารถทำได้ ให้สามารถใช้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือสิ่งที่ใช้โฆษณา เข้ามาเป็นการทบทวนแทนได้

2.5.4 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการสื่อสารกับลูกค้า อย่างมีประสิทธิภาพ เกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อเสนอรับเข้า สัญญาหรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขใดๆ และ Feedback ของลูกค้ารวมถึงคำร้องเรียกของลูกค้

2.5.5 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)

องค์กรต้องวางแผนควบคุมและออกแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ระหว่างการวางแผนของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนดขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา

การทบทวน ทวนสอบ และยืนยันผลที่เหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนของการออกแบบและพัฒนา และ
อำนาจหน้าที่ในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องบริหารการประสานงานระหว่างกลุ่มต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ
การออกแบบและพัฒนาเพื่อให้แน่ใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการมอบหมายหน้าที่ที่
ชัดเจนผลที่ได้จากการวางแผนต้องถูกทำให้เป็นปัจจุบันที่เหมาะสมตามความคืบหน้าของการ
ออกแบบและพัฒนา

หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการยืนยันผลมีจุดมุ่งหมายที่
แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถดำเนินการและเก็บรักษายันที่กแยกจากกัน หรือรวมกันได้ ตาม
ความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และองค์กร

1) ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา (Design & Development inputs)

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องถูกกำหนดขึ้นและเก็บรักษายันที่กไว้ซึ่งข้อมูลเหล่านี้
ต้องครอบคลุมถึง ข้อกำหนดการทำงานและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์ กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ข้อมูล
จากการออกแบบที่ทำก่อนหน้านี้คล้ายคลึงกันที่เป็นไปได้ และข้อกำหนดอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับการ
ออกแบบและพัฒนาข้อมูลต่างๆ ต้องถูกทบทวนอย่างเพียงพอ ข้อกำหนดต่างๆ ต้องสมบูรณ์ไม่
คลุมเครือ และไม่ขัดแย้งกับข้อมูลอื่นๆ

2) ผลของการออกแบบและพัฒนา (Design & Development outputs) ผลการ

ออกแบบและพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการทบทวนข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา
และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้ผลการออกแบบและพัฒนาต้องบรรลุตามข้อกำหนดที่ใช้ใน
การออกแบบและพัฒนา ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิต และการให้บริการ มีอยู่
และอ้างอิงถึงเกณฑ์ยอมรับผลิตภัณฑ์ และจำเพาะต่อลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นสำหรับ
ความปลอดภัย และการใช้งานที่เหมาะสม

หมายเหตุ ข้อมูลสำหรับการผลิตและการให้บริการสามารถรวมถึงรายละเอียด
ของการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์

3) การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design & Development review)

เมื่ออยู่ในขั้นตอนที่เหมาะสม ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบตามแผนที่
วางไว้ เพื่อประเมินความสามารถของผลการออกแบบและพัฒนาในการบรรลุตามข้อกำหนด ระบุ
ปัญหาและเสนอการดำเนินการที่จำเป็น

ผู้ที่เกี่ยวข้องในการทบทวนต้องรวมถึงตัวแทนจากหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับ
ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา บันทึกผลการทบทวนและการดำเนินการใดๆ ต้องถูกบันทึกไว้

4) การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design & Development verification) ต้องดำเนินการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ เพื่อมั่นใจได้ถึงผลของการออกแบบและพัฒนาในการบรรลุตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา บันทึกของผลการทวนสอบและการดำเนินการใดๆ ที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

5) การยืนยันผลการออกแบบและพัฒนา (Design & Development validation) ต้องยืนยันผลการออกแบบและพัฒนาที่วางไว้ เพื่อมั่นใจได้ถึงผลของผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการบรรลุตามข้อกำหนดต่างๆ สำหรับการประยุกต์ใช้อย่างจำเพาะหรือการใช้ตามเจตจำนงที่ทราบหากทำได้ การยืนยันผลต้องถูกดำเนินการอย่างสมบูรณ์ก่อนส่งมอบหรือนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ บันทึกของผลการยืนยันผลและการดำเนินการใดๆ ที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

6) การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา (Control of design & Development changes) การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา ต้องได้รับการระบุและจัดทำเป็นบันทึก การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบ และยืนยันผล ตามความเหมาะสม และได้รับการอนุมัติก่อนการนำไปใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงของการออกแบบและพัฒนา ต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อส่วนประกอบต่างๆ และผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการส่งมอบไปแล้ว บันทึกผลการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินงานใดๆ ที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

2.5.6 การจัดซื้อ (Purchasing)

องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมานั้นตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ ชนิดและขอบเขตของการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อนั้นๆ ต่อกระบวนการต่างๆ ที่อยู่ถัดๆ ไปหรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดต่างๆ ขององค์กร เกณฑ์ในการคัดเลือก เกณฑ์ในการประเมินผล และเกณฑ์ในการประเมินผลซ้ำต้องมีการจัดทำขึ้น บันทึกของการประเมินผลและการดำเนินการใดๆ การที่จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้ ข้อมูลในการจัดซื้อต้องอธิบายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ รวมถึงสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- 1) ข้อกำหนดต่างๆ ในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ กระบวนการต่างๆ และอุปกรณ์ต่างๆ
- 2) ข้อกำหนดต่างๆ เกี่ยวกับคุณสมบัติของบุคลากร และ
- 3) ข้อกำหนดต่างๆ ของระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่า มีข้อกำหนดของการจัดซื้อที่จำเพาะอย่างเพียงพอ ก่อนที่จะสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

องค์กรต้องจัดทำ และลงมือปฏิบัติในการตรวจสอบ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อตรงตามข้อกำหนดต่างๆ ของการจัดซื้อที่จำเพาะ

หากองค์กรหรือลูกค้าขององค์กร ตั้งใจที่จะทำการทวนสอบ ณ แหล่งของผู้ส่งมอบขององค์กรต้องแจ้งการทวนสอบตามที่ตั้งใจ และวิธีการที่จะปล่อยผลิตภัณฑ์นั้น ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อ

2.5.7 กระบวนการผลิตและการให้บริการ (Production and service provision)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการผลิตและการให้บริการภายใต้สภาพควบคุมหากทำได้ สภาพควบคุมต้องรวมถึง

- 1) การจัดให้มีข้อมูลอธิบายเกี่ยวกับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- 2) การจัดให้มีวิธีการทำงานตามความเหมาะสม
- 3) การใช้เครื่องมือที่เหมาะสม
- 4) การจัดให้มีและใช้งานอุปกรณ์ที่ใช้เฝ้าติดตามและตรวจวัด
- 5) ดำเนินการเฝ้าติดตามและตรวจวัด และ
- 6) การตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ การส่งมอบและผลิตภัณฑ์ภายหลังการส่งมอบ

องค์กรต้องยืนยันกระบวนการผลิตและการให้บริการเมื่อผลของกระบวนการไม่สามารถทวนสอบได้ด้วยวิธีการเฝ้าติดตามหรือการตรวจวัดได้ด้วยวิธีการถัดไป และผลที่ตามมาไม่เพียงพอต่อความชัดเจนของการใช้หรือบริการที่ส่งมอบ

การยืนยันต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการเหล่านี้ในการบรรลุผลที่ได้ตามแผนหากทำได้ องค์กรต้องจัดทำความพร้อมสำหรับกระบวนการเหล่านี้ ที่ครอบคลุมถึง

- 1) เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- 2) การอนุมัติเครื่องมือและคุณสมบัติของบุคลากร
- 3) การใช้วิธีการและขั้นตอนการดำเนินการที่จำเพาะ
- 4) ข้อกำหนดเกี่ยวกับบันทึก
- 5) การยืนยันซ้ำ

2.5.8 การชี้บ่งและการสอบกลับได้ (Identification and traceability)

องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ตามความหมายที่เหมาะสม โดยตลอดของการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง ตามความเหมาะสม

องค์กรต้องชี้บ่งสถานะผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจสอบ โดยตลอดของการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง

หากมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการสอบกลับ องค์กรต้องควบคุมการซึบงผลิตภัณฑ์ตามแบบแผนที่เหมือนกัน และเก็บรักษานบันทึกไว้

หมายเหตุ ในบางอุตสาหกรรม การบริหาร โครงร่าง (Configuration Management) หมายถึง การรักษาไว้ซึ่งการซึบงและสอบกลับ

2.5.9 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

องค์กรต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าภายใต้การควบคุมขององค์กร หรือการใช้งานโดยองค์กร องค์กรต้องซึบง ทวนสอบ ป้องกัน รักษาความปลอดภัยของทรัพย์สิน ของลูกค้าที่มีไว้เพื่อการใช้งานหรือใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์

หากทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย ถูกทำลาย หรืออื่นใดที่ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน องค์กรต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและเก็บรักษานบันทึกเอาไว้

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าสามารถรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนบุคคล

2.5.10 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ (Preservation of products)

องค์กรต้องถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างกระบวนการและส่งมอบไปยังจุดหมายปลายทาง เพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด การถนอมรักษาต้องรวมถึง ซึบง เคลื่อนย้าย บรรจุ จัดเก็บ และปกป้อง ตามความเหมาะสม การถนอมรักษาต้องรวมถึงส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

2.5.11 การควบคุมอุปกรณ์วัดและการเฝ้าติดตาม (Control of monitoring and measuring equipment)

องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จะต้องกระทำ และอุปกรณ์เฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จำเป็นในการแสดงหลักฐานการสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดขึ้น

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการต่างๆ ในการทำให้มั่นใจว่า การเฝ้าติดตามและตรวจวัดสามารถดำเนินการได้และถูกดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจวัด หากมีความจำเป็นในการทำให้มั่นใจว่าผลที่ได้สมเหตุสมผล อุปกรณ์ที่ใช้ตรวจวัดต้อง

1) ได้รับการสอบเทียบ และ/หรือ ทวนสอบ หรือทั้งสองอย่าง ตามระยะเวลาที่กำหนดหรือก่อนใช้ ที่สอบกลับได้ถึงมาตรฐานนานาชาติหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานนั้น ให้มีการจัดเก็บบันทึกการสอบเทียบหรือทวนสอบ

2) ปรับแต่งหรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

3) ซึบงเพื่อกำหนดสถานะของการสอบเทียบ

4) ป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลของการวัดผิดพลาด

5) ป้องกันจากการถูกทำลายหรือทำให้ชำรุดระหว่างการเคลื่อนย้าย ดูแลรักษาและจัดเก็บองค์กรต้องเข้าถึงและบันทึกความเที่ยงตรงของผลการวัดก่อนหน้าเมื่อพบว่าอุปกรณ์ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับอุปกรณ์และผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ และบันทึกของผลการสอบเทียบและทวนสอบต้องถูกเก็บรักษาไว้

เมื่อมีการใช้ข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จำเพาะเจาะจง ต้องยืนยันความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สนองต่อการใช้ตามเจตจำนง ซึ่งต้องดำเนินการก่อนใช้งานครั้งแรกและยืนยันซ้ำตามความจำเป็น

หมายเหตุ การยืนยันความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ที่สนองต่อการใช้ตามเจตจำนงนั้น รวมถึงการทวนสอบและการบริหาร โครงร่าง (Configuration Management) อย่างสม่ำเสมอ เพื่อรักษาความเหมาะสมของการใช้งาน

2.6 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

2.6.1 ทั่วไป (General) องค์กรต้องวางแผนและปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าติดตามการตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็น

- 1) เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดผลิตภัณฑ์
- 2) เพื่อให้มั่นใจว่ามีความสอดคล้องกับระบบบริการคุณภาพ และ
- 3) เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งต้องครอบคลุมถึงการกำหนดวิธีการต่างๆ ที่ประยุกต์ใช้ ตลอดจนเทคนิคทางสถิติต่างๆ และขอบเขตของการใช้งานเหล่านั้น

2.6.2 เฝ้าติดตามและวัดผล (Monitoring and measurement)

- 1) ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ในฐานะที่เป็นหนึ่งในการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องเฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้าเพื่อที่องค์กรจะได้ทราบว่าทำตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่วิธีการต่างๆ ในการหาและใช้ข้อมูลต้องถูกกำหนดขึ้นมา

หมายเหตุ การเฝ้าติดตามมุมมองของลูกค้า สามารถได้มาจากแหล่งต่างๆ เช่น การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าข้อมูลลูกค้าที่เกี่ยวกับคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ การสำรวจความเห็นของผู้ใช้ผลิตภัณฑ์ ผลการวิเคราะห์ความสูญเสียทางธุรกิจ คำติชม การเคลมในระยะประกัน และรายงานจากตัวแทนจำหน่าย

- 2) การเฝ้าติดตามภายใน (Internal audit) องค์กรต้องทำการตรวจติดตามภายในตามระยะเวลาที่วางแผนไว้เพื่อกำหนดว่าระบบบริหารคุณภาพนั้นสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ ตาม

ข้อกำหนดในมาตรฐานนานาชาตินี้ และตามข้อกำหนดต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพองค์กรที่องค์กรจัดทำขึ้น และมีการนำไปปฏิบัติและดำรงไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

โปรแกรมตรวจติดตามหนึ่งๆ ต้องมีการวางแผน มีการพิจารณาเกี่ยวกับสถานะและความสำคัญของกระบวนการต่างๆ และพื้นที่ต่างๆ ที่ตรวจติดตาม ตลอดจนผลของการตรวจติดตามครั้งก่อนๆ เกณฑ์การตรวจติดตาม ขอบเขตความถี่ วิธีการต่างๆ ต้องถูกกำหนดไว้ ในการคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและในการลงมือตรวจติดตามนั้น ต้องมั่นใจว่ากระบวนการตรวจติดตามมีความยุติธรรมและเป็นกลาง ผู้ตรวจติดตามต้องไม่ตรวจงานของตนเอง

ต้องมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดหน้าที่และข้อกำหนดต่างๆ ในการวางแผนและดำเนินการตรวจติดตาม การจัดทำบันทึก และการรายงานผลบันทึกของการตรวจติดตามต่างๆ และผลที่ได้ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจต้องมั่นใจว่า การแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น มีการดำเนินการเพื่อกำจัดความไม่สอดคล้องที่ถูพบและสาเหตุ โดยไม่ล่าช้า กิจกรรมการติดตามผลต้องครอบคลุมถึง การทวนสอบการปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ดำเนินการและการรายงานผลการทวนสอบ

3) ฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes) องค์กรต้องมีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการฝ้าติดตาม และถ้าเป็นไปได้ ให้มีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการวัดกระบวนการต่างๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ วิธีการต่างๆ เหล่านี้ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการต่างๆ ในการบรรลุผลลัพธ์ต่างๆ ที่วางแผนไว้ ถ้าหากว่าแผนที่วางไว้ไม่บรรลุผล ต้องมีการแก้ไขและปฏิบัติการแก้ไข ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ ในการกำหนดวิธีการที่เหมาะสม มีข้อเสนอแนะว่า ให้องค์กรพิจารณาชนิดและขอบเขตของการฝ้าติดตามและวัดผลที่เหมาะสมสำหรับแต่ละกระบวนการ ที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อความสอดคล้องของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

4) ฝ้าติดตามและวัดผลผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of products) องค์กรต้องฝ้าติดตามและวัดผลคุณลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ เพื่อตรวจสอบว่าข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์นั้น ได้บรรลุผล การดำเนินการนี้ ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการในการทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นจริงตามที่วางแผนไว้ หลักฐานของความสอดคล้องกับเกณฑ์ในการยอมรับ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

บันทึกต่างๆ ต้องชี้บ่งว่าบุคคล (ต่างๆ) มีอำนาจในการปล่อยผลิตภัณฑ์เพื่อส่งมอบให้ลูกค้า การปล่อยผลิตภัณฑ์และส่งมอบบริการให้กับลูกค้า ต้องไม่ดำเนินการจนกว่าจะทำ

ได้ตามแผนการต่างๆ ที่วางไว้อย่างสมบูรณ์ ยกเว้นได้รับการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้อง และถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ

2.6.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of nonconforming product)

องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ได้รับการชี้แจง และถูกควบคุม เพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้โดยไม่ได้ตั้งใจ หรือนำไปส่งมอบ ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดการควบคุมและหน้าที่และอำนาจต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องหากเป็นไปได้ องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง โดยวิธีการหนึ่งหรือมากกว่า ดังต่อไปนี้

- 1) โดยการดำเนินการกำจัดสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ตรวจพบนั้น
- 2) โดยการอนุมัติการใช้ การปล่อยผ่าน หรือการยอมรับ ภายใต้การอนุมัติโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้องและถ้าทำได้ให้ลูกค้าเป็นผู้อนุมัติ
- 3) โดยการดำเนินการไม่ให้นำไปใช้ตามเจตจำนงเริ่มแรกหรือการนำไปประยุกต์ใช้
- 4) โดยการดำเนินการที่เหมาะสมต่อผลกระทบ หรือผลกระทบที่เป็นไปได้ของความไม่สอดคล้องเมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้ถูกพบหลังจากส่งมอบหรือเริ่มใช้งานไปแล้ว เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องได้รับการแก้ไขแล้ว ต้องนำมาทวนสอบซ้ำ เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนด บันทึกต่างๆ ตามลักษณะของความไม่สอดคล้อง และการดำเนินการตามลำดับ รวมถึงการอนุมัติที่ได้รับ ต้องถูกเก็บรักษาไว้

2.6.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์กรต้องกำหนด รวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินหาทางทำการปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากผลลัพธ์ของการเฝ้าติดตาม และการวัด และจากแหล่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องมีข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของลูกค้า ความสอดคล้องของข้อกำหนดต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน และผู้ส่งมอบต่างๆ

2.6.5 การปรับปรุง (Improvement)

- 1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) องค์กรต้องปรับปรุง ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ

ต่างๆ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวนโดยฝ่ายผู้บริหาร

2) ปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action) องค์กรต้องลงมือทำการกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่สอดคล้องต่างๆ ที่ได้เกิดขึ้นมาแล้วนั้นๆ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นมา เพื่อกำหนดข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

(1) การทบทวนความไม่สอดคล้องต่างๆ (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้า)
 (2) การกำหนดหาสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้อง
 (3) การประเมินความจำเป็นสำหรับการลงมือดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าความไม่สอดคล้องต่างๆ ไม่เกิดขึ้นซ้ำอีก

(4) การกำหนดและลงมือดำเนินการที่จำเป็น
 (5) บันทึกผลของการดำเนินการต่างๆ ที่ได้ทำลงไป และ
 (6) การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

3) ปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action) องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการในการกำจัดสาเหตุต่างๆ ของความไม่สอดคล้องที่น่าจะเป็นไปได้ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นจริงปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่น่าเกิดขึ้นได้ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการต้องถูกจัดทำขึ้นมาเพื่อกำหนดข้อกำหนดต่างๆ สำหรับ

(1) การทบทวนความไม่สอดคล้องต่างๆ ที่น่าจะเป็นไปได้ และสาเหตุ
 (2) การประเมินความจำเป็นสำหรับการลงมือดำเนินการ เพื่อป้องกันไม่ให้ความไม่สอดคล้องต่างๆ เกิดขึ้น

(3) การกำหนดและลงมือดำเนินการที่จำเป็น
 (4) บันทึกผลของการดำเนินการต่างๆ ที่ได้ทำลงไป และ
 (5) การทบทวนประสิทธิผลของการปฏิบัติการป้องกันที่ได้กระทำไป

สรุปได้ว่า มาตรฐานนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพที่ใช้กรณีที่ต้องการแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และยังมีมุ่งที่จะเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าโดยการประยุกต์ใช้ระบบที่มีประสิทธิผล รวมทั้งกระบวนการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและการทำให้ลูกค้าวางใจในความเป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ข้อกำหนดในมาตรฐานนี้เป็นข้อกำหนดทั่วไปและมุ่งที่จะให้สามารถใช้ได้กับทุกองค์กรโดยไม่จำกัดประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ข้อกำหนดใดของมาตรฐานนี้ไม่

สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อันเนื่องมาจากลักษณะขององค์กรและผลิตภัณฑ์ สามารถพิจารณาละเว้นข้อกำหนดได้เฉพาะที่อยู่ภายใต้ข้อ 7 เท่านั้น และต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ ข้อกำหนดทั่วไป และข้อกำหนดด้านเอกสาร

ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร การให้ความสำคัญกับลูกค้า นโยบายคุณภาพ การวางแผน ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสารข้อมูล และการทบทวนการบริหารงาน

การบริหารด้านทรัพยากร ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการบริหารด้านทรัพยากร ได้แก่ การสรรหาทรัพยากร ทรัพยากรบุคคล โครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

การผลิต ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการผลิต ได้แก่ การวางแผนการผลิต กระบวนการที่สัมพันธ์กับลูกค้า การออกแบบและการพัฒนา การจัดซื้อ การควบคุมการผลิตและการบริการ และการควบคุมเครื่องตรวจและเครื่องวัด

การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ได้แก่ บททั่วไป การตรวจและการวัด การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การวิเคราะห์ข้อมูล และการปรับปรุง

3. ข้อมูลบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

3.1 ข้อมูลทั่วไป (Background)

บริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ก่อตั้งเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม พ.ศ. 2543 ตั้งอยู่ที่ 130/129 หมู่ 3 แพลตเตอร์รี่แลนด์วังน้อย ตำบลวังจุกพา อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท มีขนาดพื้นที่โรงงาน 1,823 ตารางเมตร บริษัทดำเนินธุรกิจผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องใช้ไฟฟ้า ชิ้นส่วนยานยนต์ และชิ้นส่วนอุปกรณ์โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นธุรกิจประเภทโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต โดยมีผู้ประกอบการเป็นคนไทย และบริหารงานโดยชาวญี่ปุ่น และสิงคโปร์

สำหรับเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิตส่วนใหญ่ เป็นเครื่องจักรนำเข้าจากต่างประเทศ และในประเทศ ได้แก่ เครื่องปั๊มโลหะขึ้นรูป (Stamping machine) นำเข้าจากประเทศญี่ปุ่น เครื่องขัด (Tumbling machine) เครื่องล้างงาน (Washing machine) จากประเทศไทย และ มาเลเซีย เครื่องเจาะ

(CNC machine) และเครื่องอบงาน (Heat Treatment machine) นำเข้าจากประเทศมาเลเซีย ปัจจุบันได้รับการรับรองระบบมาตรฐานสากล ได้แก่ ระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001: 2004) และมีแผนงานที่จะทำระบบมาตรฐานทางด้านเทคนิคยานยนต์ (ISO/TS 16949: 2009) ให้แล้วเสร็จภายในปี 2556

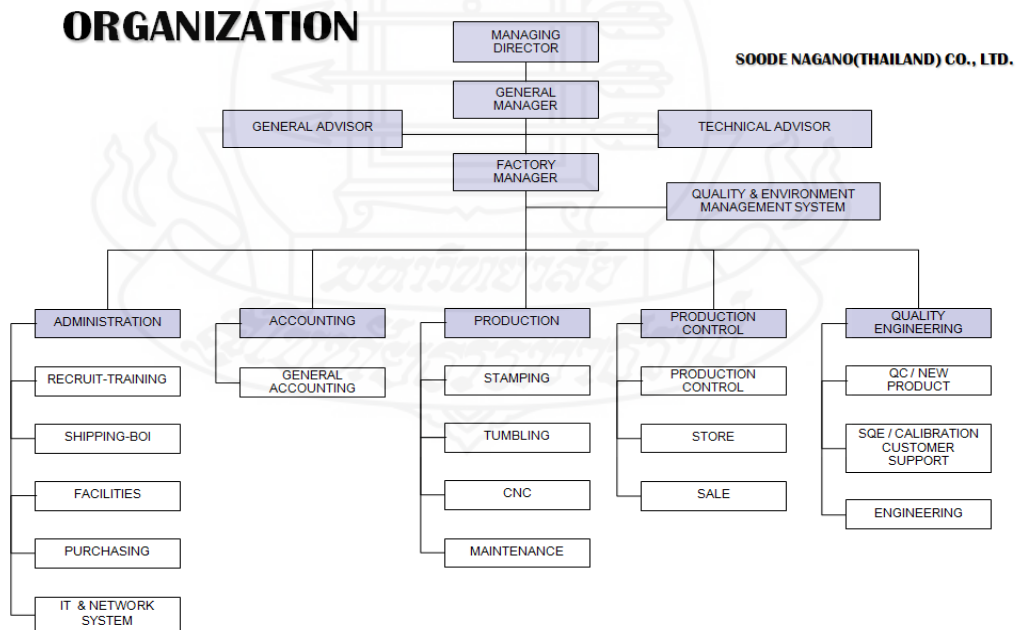
3.2 แนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

บริษัทได้มีแนวทางในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน โดยมีการจัดทำกิจกรรมต่างๆ ตามขั้นตอน ดังนี้

3.2.1 การวางแผนและเตรียมการ ประกอบด้วยการจัดตั้งคณะทำงาน (ISO Committee) และแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (QMR) ทำการสำรวจกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพที่ปฏิบัติในปัจจุบัน โดยศึกษารายละเอียดของข้อกำหนดให้ชัดเจน นำข้อสรุปมากำหนดเป็นแนวทางของแผนการดำเนินงานว่าต้องทำอะไรบ้าง และต้องปรับปรุงแก้ไขอะไรบ้าง

3.2.2 มีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรที่ชัดเจน มีการจัดทำผังกระบวนการธุรกิจ (Business plan) และกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และนโยบายต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทาง และวัตถุประสงค์ของบริษัทที่ชัดเจน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

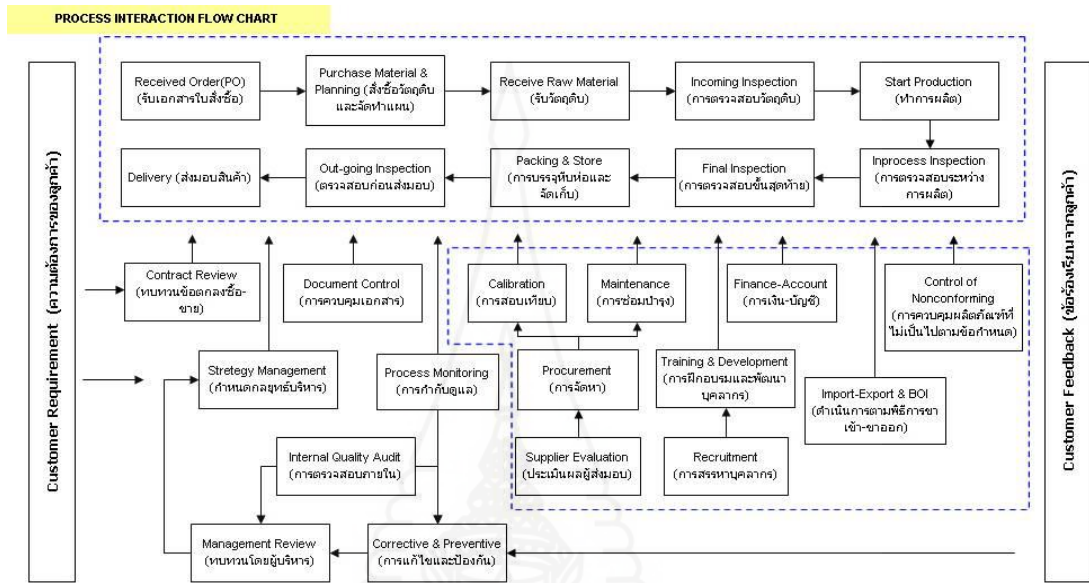
1) แผนผังองค์กร (Organization Chart) จะเห็นได้ว่าบริษัท ได้มีการจัดทำแผนผังองค์กร เพื่อแสดงหน่วยงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ ภายในบริษัทอย่างชัดเจน



ภาพที่ 2.3 แผนผังองค์กรบริษัท โซเดะ นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ที่มา: คู่มือคุณภาพ, บริษัท โซเดะ นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (2012: 28)

2) ผังกระบวนการธุรกิจ (Business flow) บริษัทได้จัดทำแผนภาพแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ในการบริหารคุณภาพและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001



ภาพที่ 2.4 แผนผังกระบวนการธุรกิจ (Business flow)

ที่มา: คู่มือคุณภาพ, บริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (2012: 14)

3) วิสัยทัศน์ ปณิธาน (Vision, mission) บริษัท ได้มีการกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของบริษัท เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- (1) บริษัทฯ จะเป็นผู้จำหน่ายการในด้านการผลิตชิ้นส่วนโลหะ โดยใช้เทคโนโลยีพื้นฐานขั้นสูง
- (2) ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ จะดำเนินการผลิตภายในโรงงานเป็นหลัก
- (3) บริษัทจะขยายรูปแบบของผลิตภัณฑ์รวมไปถึงการผลิตโดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อสร้างความยืดหยุ่น ในการผลิต ซึ่งจะช่วยให้บรรลุความต้องการในแต่ละยุคสมัยได้
- (4) บริษัทฯ จะสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ตามจุดมุ่งหมายของบริษัทฯ คือ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่มีความเที่ยงตรงและมีคุณภาพ

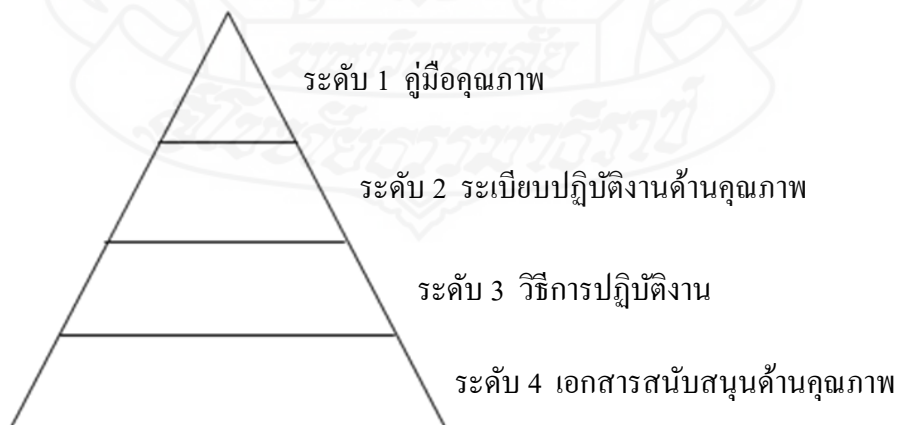
4) นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) บริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด เป็นผู้ผลิตชิ้นส่วนโลหะขั้นสูงสำหรับ ฮาร์ดดิสก์ / ชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วนยานยนต์

ตระหนักถึง ความพึงพอใจของลูกค้า และมุ่งมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ทางบริษัทฯ จึงจัดทำระบบการบริหารงานด้านคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผล ดังนี้

- (1) ความต้องการของลูกค้าคือหลักของคุณภาพ เราจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อเป็นผู้ส่งมอบที่ดีที่สุด
- (2) ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตโดยบริษัทฯจะต้องเป็นที่ยอมรับในทุกๆ ด้าน
- (3) บริษัทฯ จะทำงานด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มสามารถเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาที่จะเกิดขึ้นในกระบวนการขั้นต่อไป
- (4) บริษัทฯ จะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อรักษาพัฒนาระดับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3.2.3 ฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน เกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบทบาทที่สำคัญของผู้บริหารในการสนับสนุนและทบทวนประสิทธิผลของระบบการฝึกอบรมและรับรองคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพภายใน การสร้างจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ทราบถึงเป้าหมาย ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ดำเนินการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3.2.4 จัดทำคู่มือคุณภาพ ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงาน และเอกสารสนับสนุนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยต้องให้เนื้อหาเป็นระบบและมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐาน เป็นสิ่งที่ปฏิบัติให้บรรลุผลได้จริง โดยคำนึงถึงคุณภาพ (Quality) เป็นสำคัญ พยายามให้งานเอกสาร (Paperwork) อยู่ ณ จุดที่เหมาะสม รวมทั้งต้องไม่ขัดแย้งกับวิธีการในการดำเนินธุรกิจของบริษัท โดยบริษัทมีการพิจารณากำหนดโครงสร้างของระบบเอกสาร (Documentation) ในระบบการบริหารคุณภาพประกอบด้วย



ภาพที่ 2.5 โครงสร้างของระบบเอกสาร (Documentation)

ที่มา: คู่มือคุณภาพ, บริษัท โซเทค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (2012: 20)

1) ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ (Manual) หมายถึง เอกสารควบคุมที่อธิบายโดยรวมของระบบการจัดการใดๆ ตามหัวข้อของข้อกำหนดของมาตรฐานระบบการจัดการนั้นๆ และอธิบายความสัมพันธ์ของเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นมาในระบบการจัดการนี้ รวมทั้งระบุให้ทราบถึงเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นมาในระบบการจัดการนั้นด้วย

2) ระดับที่ 2 ระเบียบการปฏิบัติงาน (Procedure) หมายถึง เอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายถึงขั้นตอน ระเบียบการดำเนินงาน อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับระบบด้านคุณภาพและด้านสิ่งแวดล้อมเอกสารในระดับนี้จะระบุถึงลักษณะผู้รับผิดชอบและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

3) ระดับที่ 3 วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) หมายถึง เอกสารที่อธิบายให้ผู้ปฏิบัติทราบถึงรายละเอียดการปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนของงาน ของบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ

4) ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ เช่น แบบฟอร์ม, บันทึก (Supporting Document) หมายถึง เอกสารที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล หรือผลการปฏิบัติงาน สำหรับใช้อ้างอิงการดำเนินการหรือกิจกรรมต่างๆ ใช้เป็นหลักฐานแสดงว่าได้มีการดำเนินการตามระบบการจัดการต่างๆ ของบริษัทฯ

3.2.5 นำเอกสารที่จัดทำขึ้น เช่น ระเบียบปฏิบัติงาน วิธีปฏิบัติงานตามที่กำหนดไว้ไปประกาศใช้ เพื่อให้มีการนำมาปฏิบัติใช้จริงในทุกหน่วยงานขององค์กร

3.2.6 ดำเนินการตรวจประเมินภายในและทบทวนระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าระบบบริหารคุณภาพดังกล่าว สอดคล้อง และสามารถคงไว้ตามข้อกำหนดมาตรฐานที่กำหนดไว้

3.2.7 แก้ไขข้อบกพร่องและทวนสอบประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพเมื่อพบความบกพร่องในระหว่างการตรวจประเมินภายใน โดยจะต้องดำเนินการปฏิบัติการแก้ไข ความบกพร่องที่ต้นเหตุของปัญหารวมทั้งมีการติดตามผลการแก้ไขว่าสามารถจัดการกับข้อบกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาจดำเนินการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกัน การเกิดปัญหาข้อบกพร่องซ้ำ

3.2.8 การทบทวนของฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณาทบทวนความเพียงพอและประสิทธิผลของระบบว่ายังมีข้อบกพร่องใดบ้าง โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาให้การสนับสนุน และจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้การแก้ไขปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หรือทำให้ระบบบริหารมีประสิทธิผลสอดคล้องตามข้อกำหนดและความคาดหวังของลูกค้า

3.2.8 ทำการขอรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยการตรวจประเมินระบบบริหารคุณภาพเมื่อองค์กรมีความพร้อมในการขอการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ โดยการตรวจรับรองจะต้องถูกดำเนินการโดย หน่วยงานที่ให้การรับรองที่ได้รับการยอมรับ โดยบริษัท

มีขอบเขตระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System Scope) ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ของบริษัท คือ Metal Forming Product & Secondary process ซึ่งบริษัท ต้องการแสดงถึงความสามารถในการผลิต ผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการ ให้เป็นไป ตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง และมีการกำหนดเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าด้วยประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้ระบบ รวมถึงกระบวนการในการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และประกันความเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ข้อกำหนด และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องระบบการบริหารคุณภาพและสิ่งแวดล้อมของบริษัทฯ จัดสร้างขึ้น โดยใช้มาตรฐาน ISO9001 และ ISO/TS16949 โดยยกเว้นการประยุกต์ตามข้อกำหนดเรื่องการออกแบบและการพัฒนา และข้อกำหนดทางบัญชี เนื่องจากบริษัทฯ ไม่มีการปฏิบัติตามข้อกำหนด เรื่องการออกแบบและการพัฒนา และข้อกำหนดทางบัญชี ซึ่งมีผู้ตรวจสอบบัญชีดำเนินการอยู่แล้ว

สรุปได้ว่า บริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ได้มีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถแข่งขันกับลูกค้าได้ โดยบริษัท ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ของบริษัท ครบถ้วน รวมทั้งมีการจัดทำโครงสร้างผังองค์กรที่ชัดเจน กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของทุกส่วนงานไว้ครบถ้วน มีการจัดทำแผนผังธุรกิจ เพื่อแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ในการบริหารคุณภาพและสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และได้มีการจัดทำระบบโครงสร้างของระบบเอกสาร เพื่อช่วยให้ง่ายต่อการควบคุมเอกสารในระบบคุณภาพ และเพื่อให้เอกสาร (Paperwork) อยู่ ณ จุดที่เหมาะสม โดยเอกสารที่จัดทำขึ้นใช้ในระบบการบริหารคุณภาพประกอบด้วย 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 คู่มือคุณภาพ ระดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติงาน ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติงาน และระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ระบบเอกสารมีความชัดเจน ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เกศินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปพัฒนาองค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปพัฒนาองค์กร, การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ไปพัฒนาองค์กร จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีปัญหาและ

อุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ไปพัฒนาองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง โดยในด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาด้านงบประมาณและการลงทุน ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ ด้านความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน และด้านระดับการยอมรับของผู้ปฏิบัติงานตามลำดับ

มานะ ตันตยานนท์ (2550, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยศึกษาเปรียบเทียบลำดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยเลือกพิจารณาเฉพาะโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO/TS 16949 แล้ว จากการศึกษาสรุปได้ว่า ในด้านสภาพปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำระบบคุณภาพ ที่พบ คือ การให้ความร่วมมือของบุคลากรในบริษัท การที่พนักงานขาดจิตสำนึกด้านคุณภาพโดยไม่ปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหารและการที่มีเอกสารคุณภาพที่ซับซ้อนเขียนแล้วอ่านเข้าใจยาก ในด้านการจัดทำระบบคุณภาพที่จะประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยดังต่อไปนี้ 1) ปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนดและนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากผู้ที่มีประสบการณ์ และหลังจากนั้น ทำการประเมินผล ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 อย่างมีนัยสำคัญ

นที สุขุมตันติ (2554, บทนำ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานผลิตแบตเตอรี่ไฟฟ้า เป็นการศึกษาการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า อุปสรรคและปัญหาที่มีผลมากที่สุด คือ พื้นฐานการศึกษาโดยเฉลี่ยของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำ จึงไม่ค่อยเข้าใจในเอกสารของระบบคุณภาพ การอบรมให้แก่พนักงานน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 น้อยและไม่ต่อเนื่อง รวมถึงการที่ผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสำคัญที่เท่าที่ควร จึงทำให้การจัดทำระบบคุณภาพ เกิดปัญหา มีความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ถึงแม้บริษัทฯ ที่ทำการศึกษาจะยังไม่ได้รับการรับรองระบบ แต่พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกรับ และยินดีสนับสนุน โดยเข้าใจว่าจะทำให้การดำเนินงานของบริษัทฯ ดีขึ้น มีการทำงานเป็นระบบมากขึ้น แล้วจะส่งผลถึงพนักงานที่ดีขึ้น

พงษ์ศักดิ์ แก้วเจริญกุล (2543, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การปรับตัวของบุคลากร ตำแหน่ง QC และ QA เมื่อนำ ระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ชิโคนีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของบุคลากร

ตำแหน่ง QC และ QA เมื่อนำ ระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ ศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของบุคลากรศึกษาถึงปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรและแนวทางแก้ไข จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัวคือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร

ศุภัญญา ปิยะสกุลชัย (2547, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานบริการโทรศัพท์ภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ผลการศึกษา พบว่า ในทัศนคติของผู้ใช้บริการมีความเห็นว่าผู้ให้บริการมีความพร้อมในการให้บริการอยู่ในระดับมากและผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจมากด้วยเช่นกัน ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการโทรศัพท์ คือ เพศ อาชีพ ปริมาณการใช้บริการ ช่วงเวลาของการใช้บริการ แหล่งข่าวสารที่ได้รับ และความพร้อมในการให้บริการของผู้ให้บริการ ส่วนปัจจัยอื่นได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา เขตที่พักอาศัย ประสบการณ์ที่ใช้บริการและประเภทของบริการที่ใช้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในสำนักงานบริการโทรศัพท์ ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงมีข้อเสนอต่อสำนักงานบริการโทรศัพท์ ว่าควรมีการเพิ่มช่องทางการชำระเงินให้มากขึ้น และนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการต่อไป โดยให้พนักงานมีการแก้ไขปัญหาการร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งทางบริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) อาจจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมเพื่อให้มีความรู้เพิ่มเติมทั้งในด้านระบบคุณภาพ ISO 9002 การใช้คอมพิวเตอร์ และระเบียบว่าด้วยการให้บริการ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดของผู้ใช้บริการ

ไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์ (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 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) เพื่อเสนอแนะและนำไปปรับปรุง วิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป จากการศึกษาพบว่า 1) พนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เป็นรายด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านการยอมรับเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม 3) บริษัทควรเร่งพัฒนาพนักงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกิจกรรมเสริมการทำงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท เพิ่มมากขึ้น

สุจิตรา อภิรักษ์นุสิทธิ์ (2548, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทัศนคติของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 กรณีศึกษา พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในส่วนสำนักงานใหญ่ ที่มีต่อการดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 3) เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้ประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานประมาณครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ประมาณ 1 ใน 3 มีอายุอยู่ในช่วง 31-35 ปี ดำรงตำแหน่งระดับ E3 มากกว่าครึ่งมี/เคยมีความรับผิดชอบตามโครงสร้างในระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 2) พนักงานมีระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านข้อกำหนด และด้านการนำไปใช้ 3) พนักงานมีระดับทัศนคติต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ การตรวจติดตาม ด้านการวางแผน ด้านปฏิบัติการ และด้านการทบทวนและปรับปรุง

กิตติพิไล แสนคำ (2552, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในบริษัทไทยคาจิม่า จำกัด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในบริษัทไทยคาจิม่า จำกัด 2) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องในบริษัทไทยคาจิม่า จำกัด

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และมีระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีระดับความคิดเห็นต่อด้านด้านปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสำเร็จในการนำระบบบริหารทั่วทั้งองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จ ในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3) บริษัทไทยคาจิม่า จำกัด ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านกระบวนการทำงาน และกระบวนการผลิตเพราะพนักงานส่วนใหญ่ยังขาดความเชื่อมั่นในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ผู้บริหารควรมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และกระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด คือ ปัจจัยทางด้านโครงสร้างองค์กร การให้ความสนับสนุนและการให้ความร่วมมือของผู้บริหาร การให้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กร การอบรมและสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพให้แก่พนักงาน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนดและนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องจากผู้มีประสบการณ์ และหลังจากนั้น ทำการประเมินผลความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากรทั้งหมด โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ซึ่งได้กำหนดแนวทางในการดำเนินการศึกษา ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจตรงกันในการแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนประชากร
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
P	แทน	ค่าสถิติแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา (F-test)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการ หัวหน้างาน/สำนักงาน พนักงานปฏิบัติการ ลูกค้า (Customer) และผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 120 คน (ข้อมูลของบริษัท ณ เดือนมกราคม 2556) โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม คือ

กลุ่มผู้บริหาร	จำนวน	7	คน
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	จำนวน	20	คน
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ	จำนวน	56	คน
กลุ่มลูกค้า (Customer)	จำนวน	23	คน
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	จำนวน	14	คน

การศึกษานี้ ไม่รวมถึงความคิดเห็นของผู้บริหารสูงสุดชาวญี่ปุ่น ได้แก่ ระดับกรรมการผู้จัดการ (Managing Director) ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) ผู้จัดการโรงงาน (Factory Manager) ที่ปรึกษา (Advisor) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวน 5 คน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)

1.2 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน โดยทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การคำนวณจากสูตรการคำนวณของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร (120)

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{120}{1 + [120 (0.05^2)]}$$

$$= 92.31$$

n = ในการศึกษาวิจัยได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน

จากการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน นำไปคำนวณหาเปอร์เซ็นต์เทียบกับขนาดของประชากรรวม เพื่อนำไปคำนวณหาจำนวนตัวอย่างของแต่ละกลุ่ม โดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ โดยมีรายละเอียดการคำนวณ ดังนี้

$$\% \text{ ของจำนวนตัวอย่าง} = \frac{92 \times 100}{120}$$

$$= 76.67 \%$$

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง

ผู้ศึกษาทำการเลือกตัวอย่างจากจำนวนประชากร 5 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ ซึ่งมีประชากรรวมทั้งสิ้น 120 คน โดยใช้วิธีการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นภูมิตามกลุ่ม แล้วสุ่มพนักงานจากแต่ละกลุ่ม โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละกลุ่มจะคิดที่ 76.67 % ของประชากรแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร

$$\text{มีจำนวนประชากร} = 7 \text{ คน จะได้}$$

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{76.67 \times 7}{100} = 5 \text{ คน}$$

กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน

$$\text{มีจำนวนประชากร} = 20 \text{ คน จะได้}$$

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{76.67 \times 20}{100} = 15 \text{ คน}$$

กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ

$$\text{มีจำนวนประชากร} = 56 \text{ คน จะได้}$$

$$\text{กลุ่มตัวอย่าง} = \frac{76.67 \times 56}{100} = 43 \text{ คน}$$

กลุ่มลูกค้า

$$\begin{aligned} \text{มีจำนวนประชากร} &= 23 \text{ คน จะได้} \\ \text{กลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{76.67 \times 23}{100} = 18 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ

$$\begin{aligned} \text{มีจำนวนประชากร} &= 14 \text{ คน จะได้} \\ \text{กลุ่มตัวอย่าง} &= \frac{76.67 \times 14}{100} = 11 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 92 คน ดังต่อไปนี้

พนักงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มผู้บริหาร	7	5
กลุ่มหัวหน้างาน /สำนักงาน	20	15
กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ	56	43
กลุ่มลูกค้า (Customer)	23	18
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	14	11
รวมทั้งสิ้น	120	92

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้การศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งใช้วัดปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นข้อคำถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และปลายเปิด (Open-end Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย ข้อคำถาม ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย คำถามเกี่ยวกับ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง แผนก และ รายได้เฉลี่ย โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นแบบ คำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) แบบให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการสำรวจความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ประกอบด้วย ด้านการจัดทำเอกสาร ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อม ด้านการวางแผนและการผลิต และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นมาตรฐานค่าแบบ Yes - No Question มีทั้งหมด 25 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นในเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ประกอบด้วย ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-end Questionnaire) แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแนวทางของ Likert มีทั้งหมด 42 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้น้ำหนักความสำคัญของข้อคำถาม ดังนี้

ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ	5
ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมาก	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ	4
ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับปานกลาง	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ	3
ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อย	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ	2
ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด	ให้น้ำหนักคะแนนเท่ากับ	1

แบบสอบถามข้อคำถามปลายเปิด (Open-ended Questionnaire) จะใช้สำหรับให้พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มีทั้งหมด 1 ข้อ

2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลมาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบในการสร้างแบบสอบถาม รวมทั้งการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

2.2.2 ศึกษาข้อมูลเอกสาร รายงานต่างๆ วิทยุทัศน์ คำนิยม นโยบายการดำเนินธุรกิจ และแนวทางในการบริหารงานของบริษัทฯ

2.2.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้สร้างแบบสอบถามเป็นฉบับร่าง โดยกำหนดโครงสร้าง และร่างแบบสอบถาม ให้สอดคล้องตามกรอบแนวคิด เนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการศึกษา แล้วนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและนำมาแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

2.2.4 การทดสอบเครื่องมือการวิจัย โดยนำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว ไปทดสอบเพื่อหาความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

1) การหาความตรง (Validity) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นส่งให้กับผู้เชี่ยวชาญด้านระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC มีค่าความตรง เท่ากับ 0.99

2) การหาความเที่ยง (Reliability) ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถาม ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา แล้วนำมาวิเคราะห์หาความเที่ยง จากข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่วัดปัจจัยด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO รวม 5 ด้าน คือ ด้านการจัดทำเอกสาร ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อม ด้านการวางแผนและการผลิต และด้านการวัดการวิเคราะห์ และการปรับปรุง โดยมีจำนวนข้อคำถาม 25 ข้อ และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด รวม 7 ด้าน ได้แก่ ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา โดยมีข้อคำถามจำนวน 42 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมดที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าความเที่ยง จำนวน 67 ข้อ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) ในเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.961

2.2.5 นำผลการทดลองเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อรับคำแนะนำแก้ไข ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง หลังจากนั้น จึงสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบทุกขั้นตอนแล้วมาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง โดยความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ในขั้นสุดท้าย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยการสร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ ที่ส่งผลต่อบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน ภายในเดือนมีนาคม 2556 โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

- 3.1 ผู้ศึกษาเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 เป็นการล่วงหน้าโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ พร้อมทั้งกำหนดวันที่จะมาเก็บแบบสอบถาม
- 3.3 ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยขอความร่วมมือให้ตอบแบบสอบถาม ส่งคืนมายังผู้ศึกษา โดยผู้ศึกษาจะไปปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง และนำมาวิเคราะห์ผล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด 92 ฉบับ ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล นำแบบสอบถามไปประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในเชิงสถิติ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

- 4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) หรือ \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparison) โดยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญ
- การวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้
- 1) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ
 - 2) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลแบ่งระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO 9001:2008 ประกอบด้วย ด้านการจัดทำเอกสาร ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อม ด้านการวางแผนและการผลิต

และด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง โดยนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน (อ้างอิงใน เกียรติกร ลุยะพันธ์, 2552: 27) ดังต่อไปนี้

ระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ เกณฑ์การให้คะแนน (ร้อยละ)

มีความเข้าใจมากที่สุด	80-100
มีความเข้าใจมาก	70-79
มีความเข้าใจปานกลาง	60-69
มีความเข้าใจน้อย	50-59
มีความเข้าใจน้อยที่สุด	1-49

3) การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับข้อมูลแบ่งระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านปัจจัยที่เป็นปัญหา ได้แก่ ความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร ความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน การให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ หน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา แบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามแนวทางของ Likert มีทั้งหมด 42 ข้อ โดยคำนวณช่วงคะแนนเฉลี่ยจากค่าพิสัย (Range) สามารถแบ่งช่วงคะแนน เป็น 5 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย (Range)} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายความว่า	ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายความว่า	ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายความว่า	ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายความว่า	ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายความว่า	ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด โดยจำแนกคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่ง แผนก และ รายได้เฉลี่ย โดยใช้ค่าสถิติทดสอบค่าที (t-test) สำหรับทดสอบตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และสำหรับตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว One-way Analysis of Variance (ANOVA)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ศึกษาได้เสนอผลการศึกษาค้นคว้าตามลำดับข้อคำถามในแบบสอบถามและตามลำดับจุดมุ่งหมายของการศึกษา โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย และนำเสนอผลการศึกษาเป็นลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (นำเสนอในตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO 9001:2008 (นำเสนอในตารางที่ 4.2)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (นำเสนอในตารางที่ 4.3-4.27)

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะทั่วไป	จำนวน (n=92)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
- ชาย	61	66.3
- หญิง	31	33.7
รวม	92	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะทั่วไป	จำนวน (n=92)	ร้อยละ (100.0)
2. อายุ	2	2.2
- 20 ปี หรือต่ำกว่า	40	43.5
- 21-30 ปี	39	42.4
- 31-40 ปี	11	12.0
- 41 ปีขึ้นไป	92	100
รวม		
3. ระดับการศึกษา	18	19.6
- ม.3 – ม.6 / ปวช.	38	41.3
- ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	32	34.8
- ปริญญาตรี	4	4.3
- ปริญญาโท	92	100
รวม		
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	9	9.8
- น้อยกว่า 1 ปี	27	29.3
- 1-3 ปี	23	25
- 3-5 ปี	33	35.9
- 5 ปี ขึ้นไป	92	100
รวม		
5. ตำแหน่งงาน		
- กลุ่มผู้บริหาร / ผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการ	5	5.4
- กลุ่มหัวหน้างาน / สำนักงาน	15	16.3
- กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือต่ำกว่า	43	46.7
- กลุ่มลูกค้า (Customer)	18	19.6
- กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	11	12
รวม	92	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณลักษณะทั่วไป	จำนวน (n=92)	ร้อยละ (100.0)
6. หน่วยงานที่ท่านสังกัด		
- ส่วนสำนักงาน	22	23.9
- ฝ่ายผลิต	26	28.3
- ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	5	5.4
- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	7	7.6
- ฝ่ายคลังสินค้า	13	14.1
- ฝ่ายซ่อมบำรุง	14	15.2
- ฝ่ายวิศวกรรม	5	5.4
รวม	92	100
7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	8	8.7
- 10,001 – 20,000 บาท	46	50
- 20,001 – 30,000 บาท	23	25
- 30,001 – 40,000 บาท	9	9.8
- 40,001 – 50,000 บาท	4	4.3
- 50,001 บาท ขึ้นไป	2	2.2
รวม	92	100

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีรายละเอียด ดังนี้
เพศ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 92 คน เป็นเพศชาย 61 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 และเพศหญิง 31 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7

อายุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20 ปี หรือต่ำกว่า มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ระดับการศึกษา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด มีวุฒิการศึกษาในระดับ ปวส./อนุปริญญาหรือเทียบเท่า เป็นจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมา มีวุฒิการศึกษา

ในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 โดยกลุ่มตัวอย่างมีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3

ประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มากที่สุด มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8

ตำแหน่งงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือต่ำกว่า จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มลูกค้า มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งอยู่ในกลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

หน่วยงานที่สังกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด สังกัดในหน่วยงานฝ่ายผลิต จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างสังกัดในหน่วยงานสำนักงาน มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 และกลุ่มตัวอย่างสังกัดในหน่วยงานฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย รวมทั้งฝ่ายวิศวกรรม มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากัน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท เป็นจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 25 และกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือน 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ซึ่ง จำแนกออก 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการจัดทำเอกสาร 2) ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร 3) ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์และสภาพแวดล้อม 4) ด้านการวางแผนและการผลิต และ 5) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (นำเสนอในตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2008

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO 9001:2008	คำตอบ ที่ ถูกต้อง	ผู้ตอบถูก		การแปลผล
		จำนวน คน	ร้อยละ	
1. เอกสารแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 คู่มือ ระดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติงาน ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติงาน ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ	ใช่	92	100	มากที่สุด
2. เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน	ใช่	92	100	มากที่สุด
3. เอกสารที่แก้ไข ต้องระบุสถานะการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของการแก้ไข	ใช่	92	100	มากที่สุด
4. เอกสารที่ขึ้นทะเบียนแล้วจะต้องประทับตรา "Original" เพื่อป้องกันเอกสารต้นฉบับ และต้องมีการควบคุมสำเนา "Control copy" แจกจ่ายไปยังพื้นที่ใช้งาน	ใช่	90	97.8	มากที่สุด
5. เอกสารที่ล้าสมัยจะต้องนำออกจากจุดใช้งาน เพื่อป้องกันการนำเอกสารฉบับเก่าไปใช้	ใช่	92	92	มากที่สุด
6. ผู้บริหารจะต้องมีการประกาศนโยบายด้านคุณภาพ อย่างชัดเจน	ใช่	91	98.9	มากที่สุด
7. ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขององค์กรให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม	ใช่	91	98.9	มากที่สุด
8. ผู้บริหารต้องจัดให้มีการสื่อสารด้านระบบคุณภาพ ให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร	ใช่	92	100	มากที่สุด
9. ผู้บริหารควรมีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ ของพนักงานในระดับต่างๆ ภายในองค์กร	ใช่	92	100	มากที่สุด
10. ผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหารเป็นประจำทุกปี	ใช่	86	93.5	มากที่สุด
11. หัวหน้างานต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของพนักงาน	ใช่	91	98.9	มากที่สุด
12. พนักงานที่ทำงานภายในองค์กร ต้องได้รับการฝึกอบรมตามแผนการอบรมประจำปี	ใช่	92	100	มากที่สุด
13. หลังจากทำการฝึกอบรมแล้ว หัวหน้างานต้องทำการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานในสังกัดของท่าน	ใช่	92	100	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO 9001:2008	คำตอบ ที่ ถูกต้อง	ผู้ตอบถูก		การแปลผล
		จำนวน คน	ร้อยละ	
14. องค์กรจะต้องมีการกำหนดระบบการบำรุงรักษา เครื่องจักร อาคาร สถานที่ทำงาน ระบบสารสนเทศ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จำเป็น	ใช่	92	100	มากที่สุด
15. องค์กรจะต้องมีการจัดการสภาพแวดล้อมในการ ทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม	ใช่	92	100	มากที่สุด
16. องค์กรต้องมีการวางแผนทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องจักร เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมก่อน ทำการผลิต	ใช่	92	100	มากที่สุด
17. ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ เจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องมีการคัดเลือก และประเมินผู้ส่งมอบทุกครั้ง จึงจะทำการซื้อขายได้	ใช่	92	100	มากที่สุด
18. ควรทำการซึบ่งสถานะต่างๆ ของสินค้าในกระบวนการ ผลิต เพื่อช่วยในการสอบกลับกรณีเกิดปัญหา	ใช่	92	100	มากที่สุด
19. การจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป ควรจัดเก็บแบบ FIFO	ใช่	87	94.6	มากที่สุด
20. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวัดชิ้นงาน ต้องได้รับการ สอบเทียบ และซึบ่งสถานะการสอบเทียบไว้อย่าง ชัดเจน	ใช่	92	100	มากที่สุด
21. องค์กรจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า เป็นระยะๆ	ใช่	88	95.7	มากที่สุด
22. องค์กรจะต้องมีการตรวจสอบภายในเพื่อวัดผลของ ระบบบริหารคุณภาพ	ใช่	92	100	มากที่สุด
23. องค์กรจะต้องมีการตรวจวัด และตรวจติดตามใน กระบวนการต่างๆ ตั้งแต่การรับเข้าวัตถุดิบ การผลิตใน ระหว่างกระบวนการ จนถึงการส่งมอบให้ลูกค้า	ใช่	92	100	มากที่สุด
24. กรณีพบผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง ดำเนินการแก้ไข และทวนสอบหลังการแก้ไขทุกครั้ง	ใช่	86	93.5	มากที่สุด
25. ถ้าพบข้อบกพร่องในกระบวนการจะต้องทำการออกใบ คำร้องขอปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR)	ใช่	87	94.6	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		90.71		มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานมีความเข้าใจในข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ชัดเจนโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.71

เนื่องจากข้อกำหนดด้านระบบบริหารคุณภาพ เป็นเพียงแนวทางหลักที่มาตรฐานกำหนดไว้ ผู้ประกอบการที่นำระบบดังกล่าวมาใช้ จะต้องประยุกต์ให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์กร ลักษณะของธุรกิจหรือกิจกรรมที่เป็นอยู่ สภาพแวดล้อมของพื้นที่ รวมทั้งวัฒนธรรมขององค์กร บริษัทจึงมีคณะกรรมการที่รับผิดชอบนำข้อกำหนดของมาตรฐานมาประยุกต์ และปรับเพิ่มเติมให้เหมาะสมและสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติ ฉะนั้นพนักงานโดยส่วนใหญ่ จึงได้รับการอบรม เพิ่มพูนความรู้และมีส่วนเกี่ยวข้องกักระบบดังกล่าว ในช่วงของการแปลความและนำข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐาน ไปประยุกต์จึงเป็นผลทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดด้านคุณภาพนี้เป็นอย่างดี จึงทำให้ระดับความเข้าใจในข้อกำหนด อยู่ในเกณฑ์มากที่สุด ตามที่กล่าวไว้ข้างต้น

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหาร

คุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ซึ่งจำแนกออก 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร 2) ด้านประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร 3) ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน 4) ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน 5) ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ 6) ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) และ 7) ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวม

ปัจจัยความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร	4.48	.43	มากที่สุด
2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร	4.24	.37	มากที่สุด
3. ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน	4.17	.39	มาก
4. ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน	4.16	.37	มาก
5. ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.09	.42	มาก
6. ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)	4.33	.45	มากที่สุด
7. ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา	4.12	.42	มาก
รวม	4.23	.31	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมา คือ ข้อ 6 ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ($\bar{X} = 4.33$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.09$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร

ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การกำหนดนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหารในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ชัดเจน	4.65	.48	มากที่สุด
2. ระยะเวลาการวางแผน การจัดทำระบบคุณภาพของผู้บริหารที่ความเหมาะสม	4.37	.55	มากที่สุด
3. การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสำหรับการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยผู้บริหารที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน	4.47	.54	มากที่สุด
4. การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนและมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008	4.51	.56	มากที่สุด
5. การที่ผู้บริหารให้การติดตามความก้าวหน้าของการจัดทำระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.49	.52	มากที่สุด
6. การที่ผู้บริหารได้ทบทวนระบบคุณภาพ ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้	4.41	.50	มากที่สุด
7. ผู้บริหารมีการส่งเสริมจัดกิจกรรมเพื่อจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ	4.49	.52	มากที่สุด
รวม	4.48	.43	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหารในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหารในการจัดทำระบบคุณภาพที่ชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนดบริษัท ประสบผลสำเร็จ มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมา คือ ข้อ 4 การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนและ

มีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 ($\bar{X} = 4.51$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ระยะเวลาการวางแผน การจัดทำระบบคุณภาพของผู้บริหารที่ความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.37$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร

ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท	4.39	.53	มากที่สุด
2. บุคลากรสามารถทำความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2008 กับลักษณะงานจริงได้ครบถ้วน	4.20	.50	มาก
3. ความสามารถของบุคลากรในการนำข้อกำหนด ISO 9001:2008 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	4.24	.50	มากที่สุด
4. ทักษะและลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากร	4.12	.51	มาก
5. บุคคลที่เป็นผู้ตรวจภายใน ตรวจได้เข้มงวด ทำให้เห็นข้อบกพร่องที่แท้จริงของงานนั้น	4.21	.48	มากที่สุด
6. ความรู้และประสิทธิภาพในการตรวจติดตามของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน	4.28	.48	มากที่สุด
รวม	4.24	.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมา คือ ข้อ 6 ความรู้และประสิทธิภาพในการตรวจติดตามของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน ($\bar{X} = 4.28$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 ทักษะและลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ($\bar{X} = 4.12$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน

ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. พนักงานให้ความสำคัญในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO 9001:2008	4.37	.53	มากที่สุด
2. การปฏิบัติตามข้อกำหนดแต่ละลูกค้า	4.11	.48	มาก
3. การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้องไม่ลัดขั้นตอน	4.17	.46	มาก
4. การให้ความสำคัญของพนักงานในบริษัท ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008	4.32	.51	มากที่สุด
5. ความสามัคคีของคนในองค์กร	4.04	.69	มาก
6. ความจำเป็นในการเข้าร่วมประชุม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008	4.07	.53	มาก
7. ความสำคัญในเรื่องการจัดทำเอกสารคุณภาพ ให้ทันตามแผนที่วางไว้	4.11	.56	มาก
8. การร่วมมือกันช่วยแก้ไขงานเสีย (NG) ในกระบวนการผลิตของพนักงาน	4.17	.41	มาก
รวม	4.17	.39	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.17$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 พนักงานให้ความสำคัญในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$) รองลงมา คือ ข้อ 4 การให้ความสำคัญของพนักงานในบริษัท ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ($\bar{X} = 4.32$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 ความสามัคคีของคนในองค์กร ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน

ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. องค์กรจัดให้มีกิจกรรมจูงใจให้พนักงานตื่นตัวด้านการจัดทำระบบ	4.20	.47	มาก
2. องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรม เรื่องระบบคุณภาพไปพร้อมๆ กันทั้งองค์กร	4.21	.46	มากที่สุด
3. ได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้ได้ดี	4.14	.46	มาก
4. มีการประเมินผลหลังฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างเหมาะสม	4.04	.53	มาก
5. ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008	4.20	.43	มาก
6. มีการจัดอบรมด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.17	.48	มาก
7. การสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งให้แก่พนักงาน	4.18	.51	มาก
รวม	4.16	.37	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรม เรื่องระบบคุณภาพไปพร้อมๆ กันทั้งองค์กร มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมา คือ ข้อ 1 องค์กรจัดให้มีกิจกรรมจูงใจให้พนักงานตื่นตัวด้านการจัดทำระบบ ($\bar{X} = 4.20$) และ ข้อ 5 ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 มีการประเมินผลหลังฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.04$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์

ปัจจัยปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การสื่อสารความก้าวหน้าของการจัดทำระบบคุณภาพ	4.03	.58	มาก
2. การสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปยังบุคลากร มีความต่อเนื่องของข้อมูล	4.13	.47	มาก
3. เนื้อหาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านเอกสาร ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.02	.57	มาก
4. มีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นด้านลูกค้า เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า	4.13	.42	มาก
5. องค์กรมีการสื่อสารให้ทราบถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ขององค์กร ถึงพนักงานทุกเดือน เช่น จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า, จำนวนของเสียในกระบวนการผลิต	4.12	.44	มาก
รวม	4.09	.42	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 การสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปยังบุคลากร มีความต่อเนื่องของข้อมูล มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) และ ข้อ 4 มีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นด้านลูกค้า เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X} = 4.13$) รองลงมา คือ ข้อ 5 องค์กรมีการสื่อสารให้ทราบถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ขององค์กร ถึงพนักงานทุกเดือน เช่น จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า, จำนวนของเสียในกระบวนการผลิต ($\bar{X} = 4.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 เนื้อหาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านเอกสาร ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.02$)

ตารางที่ 4.9 เฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)

ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	4.38	.49	มากที่สุด
2. หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีการติดตามเอกสารด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น ใบคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR)	4.30	.52	มากที่สุด
3. หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความรู้และประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพ	4.46	.56	มากที่สุด
4. หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 จัดทีมตรวจสอบภายในได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	4.25	.55	มากที่สุด
5. หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีการสรุปเอกสารแนะนำการรับตรวจประเมินไว้	4.27	.49	มากที่สุด
รวม	4.33	.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความรู้และประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพ มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมา คือ ข้อ 1 การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.38$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 จัดทีมตรวจสอบภายในได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.25$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา

ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงาน ของบริษัทที่ปรึกษา	\bar{X}	S.D.	การแปลผล
1. บริษัทที่ปรึกษามีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำด้านเอกสาร และการอบรมอย่างต่อเนื่อง	4.16	.43	มาก
2. การให้บริการ ความสม่ำเสมอในการเข้ามาติดตามการดำเนินงาน	3.99	.60	มาก
3. ความเชี่ยวชาญ ชำนาญ ความมีชื่อเสียงด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ของบริษัทที่ปรึกษา	4.13	.47	มาก
4. ที่ปรึกษามีการประสานงานกับองค์กรจนกระทั่งได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพ	4.21	.41	มากที่สุด
รวม	4.12	.42	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ปัจจัยความสำเร็จด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าค่าเฉลี่ยปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 ที่ปรึกษามีการประสานงานกับองค์กรจนกระทั่งได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพ มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมา คือ ข้อ 1 บริษัทที่ปรึกษามีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำด้านเอกสาร และการอบรมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.16$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 การให้บริการ ความสม่ำเสมอในการเข้ามาติดตามการดำเนินงาน ($\bar{X} = 3.99$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่า t ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	ชาย		หญิง		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร	4.44	.45	4.57	.39	1.382	0.17
2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร	4.26	.41	4.20	.31	0.633	0.53
3. ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน	4.19	.42	4.13	.33	0.717	0.48
4. ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน	4.18	.39	4.13	.33	0.622	0.54
5. ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์	4.09	.47	4.09	.32	0.054	0.96
6. ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)	4.32	.46	4.35	.43	0.371	0.71
7. ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา	4.11	.43	4.15	.41	0.498	0.62
รวม	4.23	.34	4.23	.24	0.114	0.91

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามกลุ่มอายุ และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเดนาไกโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.50	0.71	0.463	0.71
	21-30 ปี	4.46	0.45		
	31-40 ปี	4.54	0.40		
	41 ปี ขึ้นไป	4.38	0.49		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.00	0.00	1.496	0.22
	21-30 ปี	4.26	0.06		
	31-40 ปี	4.28	0.05		
	41 ปี ขึ้นไป	4.05	0.14		
ด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.50	0.71	0.817	0.49
	21-30 ปี	4.19	0.39		
	31-40 ปี	4.17	0.35		
	41 ปี ขึ้นไป	4.06	0.47		
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.50	0.71	1.066	0.37
	21-30 ปี	4.17	0.35		
	31-40 ปี	4.18	0.36		
	41 ปี ขึ้นไป	4.03	0.45		

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	อายุ	\bar{X}	S.D.	F	p
ด้านการข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.00	0.00	0.614	0.61
	21-30 ปี	4.15	0.41		
	31-40 ปี	4.07	0.44		
	41 ปี ขึ้นไป	3.96	0.43		
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.50	0.71	0.266	0.85
	21-30 ปี	4.30	0.47		
	31-40 ปี	4.34	0.42		
	41 ปี ขึ้นไป	4.40	0.46		
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.00	0.00	1.058	0.37
	21-30 ปี	4.18	0.45		
	31-40 ปี	4.12	0.39		
	41 ปี ขึ้นไป	3.93	0.43		
รวม					
	20 ปี หรือต่ำกว่า	4.29	0.40	0.575	0.63
	21-30 ปี	4.24	0.32		
	31-40 ปี	4.24	0.26		
	41 ปี ขึ้นไป	4.11	0.41		

จากตารางที่ 4.12 พบว่าพนักงานบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามระดับการศึกษา และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.40	0.48	0.796	0.50
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.45	0.44		
	ปริญญาตรี	4.58	0.41		
	ปริญญาโท	4.46	0.38		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.18	0.46	0.714	0.55
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.25	0.36		
	ปริญญาตรี	4.29	0.36		
	ปริญญาโท	4.04	0.16		
ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.16	0.54	0.306	0.82
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.15	0.36		
	ปริญญาตรี	4.21	0.35		
	ปริญญาโท	4.03	0.16		
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.22	0.47	1.230	0.30
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.12	0.33		
	ปริญญาตรี	4.21	0.37		
	ปริญญาโท	3.89	0.14		

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.02	0.47	1.635	0.19
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.05	0.40		
	ปริญญาตรี	4.20	0.42		
	ปริญญาโท	3.80	0.23		
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.31	0.52	0.497	0.69
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.27	0.41		
	ปริญญาตรี	4.40	0.45		
	ปริญญาโท	4.40	0.43		
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.18	0.54	1.704	0.17
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.03	0.30		
	ปริญญาตรี	4.23	0.48		
	ปริญญาโท	3.94	0.13		
รวม					
	ม.3 – ม.6 / ปวช.	4.21	0.39	1.146	0.34
	ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.19	0.29		
	ปริญญาตรี	4.30	0.29		
	ปริญญาโท	4.08	0.18		

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามประสบการณ์การทำงาน และค่า F ของ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.44	0.53	1.250	0.30
	1 – 3 ปี	4.61	0.41		
	3 – 5 ปี	4.38	0.43		
	5 ปีขึ้นไป	4.47	0.42		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.15	0.33	0.701	0.55
	1 – 3 ปี	4.28	0.38		
	3 – 5 ปี	4.17	0.29		
	5 ปีขึ้นไป	4.28	0.43		
ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.13	0.34	0.864	0.46
	1 – 3 ปี	4.16	0.38		
	3 – 5 ปี	4.09	0.32		
	5 ปีขึ้นไป	4.25	0.45		
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.14	0.34	0.242	0.87
	1 – 3 ปี	4.14	0.33		
	3 – 5 ปี	4.14	0.30		
	5 ปีขึ้นไป	4.21	0.46		
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	น้อยกว่า 1 ปี	3.96	0.13	1.098	0.36
	1 – 3 ปี	4.04	0.39		
	3 – 5 ปี	4.05	0.38		
	5 ปีขึ้นไป	4.19	0.51		

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ประสบการณ์การทำงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.33	0.44	2.001	0.12
	1 – 3 ปี	4.29	0.46		
	3 – 5 ปี	4.18	0.39		
	5 ปีขึ้นไป	4.47	0.46		
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	น้อยกว่า 1 ปี	3.92	0.18	0.796	0.50
	1 – 3 ปี	4.13	0.39		
	3 – 5 ปี	4.15	0.48		
	5 ปีขึ้นไป	4.15	0.45		
รวม					
	น้อยกว่า 1 ปี	4.15	0.20	0.910	0.44
	1 – 3 ปี	4.23	0.25		
	3 – 5 ปี	4.17	0.27		
	5 ปีขึ้นไป	4.29	0.39		

จากตารางที่ 4.14 พบว่าพนักงานบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่าไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามกลุ่มตำแหน่งงาน และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.17	0.27	3.100*	0.02
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.74	0.34		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.48	0.44		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.51	0.43		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.25	0.40		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.00	0.29	2.542*	0.05
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.30	0.33		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.26	0.36		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.36	0.44		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	3.98	0.31		
ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.03	0.10	3.236*	0.02
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.96	0.15		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.19	0.41		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.40	0.35		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.09	0.47		
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.91	0.16	4.033**	0.01
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.99	0.07		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.19	0.37		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.40	0.42		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.03	0.43		

*P<0.05, **P<0.01

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.84	0.22	2.263	0.07
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.89	0.17		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.10	0.45		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.28	0.46		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.09	0.45		
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.36	0.17	1.474	0.22
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.43	0.33		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.30	0.50		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.47	0.49		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.09	0.30		
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.80	0.21	5.387**	0.001
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.93	0.11		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.13	0.42		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.44	0.49		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	3.95	0.35		
รวม					
	กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.02	0.12	3.264*	0.02
	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.18	0.10		
	กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า	4.24	0.31		
	กลุ่มลูกค้า (Customer)	4.40	0.35		
	กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)	4.07	0.33		

*P<0.05, **P<0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าพนักงานบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่ม	กลุ่ม	กลุ่ม	กลุ่มผู้ขาย	
		กลุ่มผู้บริหาร	หัวหน้างาน/ สำนักงาน	พนักงานระดับปฏิบัติการ		กลุ่มลูกค้า
		4.17	4.74	4.48	4.51	4.25
กลุ่มผู้บริหาร	4.17	-	0.57**	-0.31	-0.34	-0.08
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.74	0.57	-	0.26*	0.23	0.50**
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.48	0.31	-0.26	-	-0.03	0.23
กลุ่มลูกค้า	4.51	0.34	-0.23	0.03	-	0.26
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ	4.25	0.08	-0.49	-0.23	-0.26	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มลูกค้า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่ม	กลุ่ม	กลุ่ม	กลุ่ม	
		ผู้บริหาร	หัวหน้างาน/ สำนักงาน	พนักงาน ระดับ ปฏิบัติการ	ลูกค้า	ผู้ขาย
		4.00	4.30	4.26	4.36	3.98
กลุ่มผู้บริหาร	4.00	-	0.30	0.26	0.36	0.02
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.30	0.30	-	0.04	-0.06	0.32*
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.26	0.26	-0.04	-	-0.1	0.27*
กลุ่มลูกค้า	4.36	0.36	0.06	0.1	-	0.38**
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ	3.98	-0.02	-0.32	-0.28	-0.38	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.17 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านประสิทธิผลของบุคลากรในองค์กร จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ และกลุ่มลูกค้า มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่มพนักงาน				
		กลุ่มผู้บริหาร	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	ระดับปฏิบัติการ	กลุ่มลูกค้า	กลุ่มผู้ขาย
		4.03	3.96	4.19	4.40	4.09
กลุ่มผู้บริหาร	4.03	-	0.07	-0.16	-0.37	-0.06
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.96	-0.07	-	0.23*	0.44**	-0.13
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.19	0.16	0.23	-	0.21*	0.1
กลุ่มลูกค้า	4.40	0.37	0.44	0.21	-	0.30*
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ	4.09	0.06	0.13	-0.1	-0.31	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.18 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ
 บริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด
 ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน จำแนกตามระดับ
 ตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่มหัวหน้า กลุ่มพนักงาน				
		กลุ่ม ผู้บริหาร	งาน/ สำนักงาน	ระดับ ปฏิบัติการ	กลุ่มลูกค้า	กลุ่มผู้ขาย
		3.91	3.99	4.19	4.40	4.03
กลุ่มผู้บริหาร	3.91	-	-0.08	-0.28	0.48**	-0.12
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.99	0.08	-	-0.2	0.41**	-0.04
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.19	0.28	0.2	-	0.21*	0.16
กลุ่มลูกค้า	4.40	0.49	0.41	0.21	-	0.37**
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ	4.03	0.12	0.04	-0.16	-0.37	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน		กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ		กลุ่มลูกค้า	กลุ่มผู้ขาย
		กลุ่มผู้บริหาร	งาน/สำนักงาน	ระดับปฏิบัติการ	กลุ่มลูกค้า		
		3.80	3.93	4.13	4.44	3.95	
กลุ่มผู้บริหาร	3.80	-	-0.13	-0.33	0.64**	-0.15	
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	3.93	0.13	-	-0.2	0.51**	-0.02	
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.13	0.33	0.2	-	0.31*	0.18	
กลุ่มลูกค้า	4.44	0.64	0.51	0.31	-	0.49**	
กลุ่มผู้ขาย	3.95	0.15	0.02	-0.18	-0.49	-	

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่ม	กลุ่มหัวหน้า	กลุ่มพนักงาน	กลุ่มลูกค้า	กลุ่มผู้ขาย
		ผู้บริหาร	งาน/ สำนักงาน	ระดับ ปฏิบัติการ		
		4.02	4.18	4.24	4.40	4.07
กลุ่มผู้บริหาร	4.02	-	-0.16	-0.22	0.39**	-0.05
กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน	4.18	0.16	-	-0.06	0.23**	0.11
กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ	4.24	0.22	0.06	-	0.17*	0.17
กลุ่มลูกค้า	4.404.0	0.38	0.22	0.16	-	0.34**
กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ	7	0.05	-0.11	-0.17	-0.33	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่ากลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขาย

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามหน่วยงานที่สังกัด และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	หน่วยงานที่สังกัด	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	ส่วนสำนักงาน	4.35	0.39	1.373	0.24
	ฝ่ายผลิต	4.55	0.46		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.60	0.55		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.65	0.55		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.65	0.34		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.33	0.39		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.40	0.42		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	ส่วนสำนักงาน	4.15	0.29	1.680	0.14
	ฝ่ายผลิต	4.19	0.38		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.27	0.43		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.17	0.38		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.53	0.33		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.23	0.47		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.27	0.28		
ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน					
	ส่วนสำนักงาน	4.10	0.30	0.830	0.55
	ฝ่ายผลิต	4.14	0.40		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.10	0.21		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.13	0.14		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.38	0.43		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.18	0.56		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.15	0.37		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	หน่วยงานที่สังกัด	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	ส่วนสำนักงาน	4.08	0.31	2.826*	0.02
	ฝ่ายผลิต	4.12	0.33		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.00	0.30		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.12	0.33		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.53	0.45		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.14	0.42		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.09	0.13		
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	ส่วนสำนักงาน	4.07	0.31	2.955**	0.01
	ฝ่ายผลิต	4.00	0.35		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.00	0.00		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	3.94	0.10		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.51	0.54		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	3.99	0.52		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.04	0.59		
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	ส่วนสำนักงาน	4.27	0.36	1.679	0.14
	ฝ่ายผลิต	4.43	0.45		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.48	0.50		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.20	0.37		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.54	0.46		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.11	0.53		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.16	0.38		

*P<.05, **P<.01

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	หน่วยงานที่สังกัด	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	ส่วนสำนักงาน	4.16	0.41	3.443*	0.004
	ฝ่ายผลิต	3.92	0.27		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	3.90	0.14		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.11	0.40		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.50	0.48		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.16	0.52		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.15	0.34		
รวม					
	ส่วนสำนักงาน	4.17	0.23	2.511*	0.03
	ฝ่ายผลิต	4.19	0.26		
	ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.19	0.25		
	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.19	0.12		
	ฝ่ายคลังสินค้า	4.52	0.38		
	ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.16	0.41		
	ฝ่ายวิศวกรรม	4.18	0.25		

*P<0.05, **P<0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าพนักงานบริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีหน่วยงานแตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานที่มีหน่วยงานแตกต่างกันมีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่

หน่วยงาน	\bar{X}	ส่วนสำนักงาน		ฝ่ายวางแผนและการขาย	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ฝ่ายคลังสินค้า	ฝ่ายซ่อมบำรุง	ฝ่ายวิศวกรรม
		ส่วนสำนักงาน	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายวางแผนและการขาย	ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	ฝ่ายคลังสินค้า	ฝ่ายซ่อมบำรุง	ฝ่ายวิศวกรรม
	4.08	4.08	4.12	4.00	4.12	4.53	4.14	4.09
ส่วนสำนักงาน	4.08	-	-0.04	0.08	-0.04	0.44**	-0.06	-0.01
ฝ่ายผลิต	4.12	0.04	-	0.12	-	0.41**	-0.02	0.03
ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.00	-0.08	-0.12	-	-0.12	0.53**	-0.14	-0.09
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.12	0.04	-	0.12	-	0.41*	-0.02	0.03
ฝ่ายคลังสินค้า	4.53	0.45	0.41	0.53	0.41	-	0.38**	0.44*
ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.14	0.06	0.02	0.14	0.02	-0.39	-	0.05
ฝ่ายวิศวกรรม	4.09	0.01	-0.03	0.09	-0.03	-0.44	-0.05	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า ส่วนสำนักงาน ฝ่ายผลิต ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย และฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่าฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายวิศวกรรม

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่

หน่วยงาน	\bar{X}	ส่วน สำนัก งาน	ฝ่าย ผลิต	ฝ่าย				
				วางแผน และการ ขาย	ฝ่ายควบคุม คุณภาพ	ฝ่าย คลังสินค้า	ฝ่ายซ่อม บำรุง	ฝ่ายวิศ กรรม
		4.07	4.00	4.00	3.94	4.51	3.99	4.04
ส่วนสำนักงาน	4.07	-	0.07	0.07	0.13	0.43**	0.08	0.03
ฝ่ายผลิต	4.00	-0.07	-	-	0.06	0.50**	0.01	-0.04
ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.00	-0.07	-	-	0.06	0.51**	0.01	-0.04
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	3.94	-0.13	-0.06	-0.06	-	0.56*	-0.05	-0.1
ฝ่ายคลังสินค้า	4.51	0.44	0.51	0.51	0.57	-	0.52**	0.47*
ฝ่ายซ่อมบำรุง	3.99	-0.08	-0.01	-0.01	0.05	-0.52	-	-0.05
ฝ่ายวิศวกรรม	4.04	-0.03	0.04	0.04	0.1	-0.47	0.05	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.24 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า ส่วนสำนักงาน ฝ่ายผลิต ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย และฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่าฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายวิศวกรรม

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่

หน่วยงาน	\bar{X}	ส่วน	ฝ่ายวางแผน	ฝ่ายควบคุม	ฝ่าย	ฝ่ายซ่อม	ฝ่ายวิชา	
		สำนัก	และฝ่ายขาย	คุณภาพ	คลังสินค้า	บำรุง	กรรม	
		งาน						
		4.16	3.92	3.90	4.11	4.50	4.16	4.15
ส่วนสำนักงาน	4.16	-	0.24*	0.26	0.05	0.34*	-	0.01
ฝ่ายผลิต	3.92	-0.24	-	0.02	-0.19	0.58**	-0.24	-0.23
ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	3.90	-0.26	-0.02	-	-0.21	0.60**	-0.26	-0.25
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.11	-0.05	0.19	0.21	-	0.40*	-0.05	-0.04
ฝ่ายคลังสินค้า	4.50	0.34	0.58	0.6	0.39	-	0.34*	0.35
ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.16	-	0.24	0.26	0.05	-0.34	-	0.01
ฝ่ายวิศวกรรม	4.15	-0.01	0.23	0.25	0.04	-0.35	-0.01	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.25 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า ส่วนสำนักงาน ฝ่ายผลิต ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย ฝ่ายควบคุมคุณภาพ และฝ่ายวิศวกรรม มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่าฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายซ่อมบำรุง

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามตำแหน่งงานเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ส่วน สำนัก งาน	ฝ่ายผลิต	ฝ่ายวางแผน และการขาย	ฝ่ายควบคุม คุณภาพ	ฝ่าย คลังสินค้า	ฝ่ายซ่อม บำรุง	ฝ่ายวิศ กรรม
		4.17	4.19	4.19	4.19	4.52	4.16	4.18
ส่วนสำนักงาน	4.17	-	-0.02	-0.02	-0.02	0.35**	0.01	-0.01
ฝ่ายผลิต	4.19	0.02	-	-	-	0.33**	0.03	0.01
ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย	4.19	0.02	-	-	-	0.33**	0.03	0.01
ฝ่ายควบคุมคุณภาพ	4.19	0.02	-	-	-	0.33**	0.03	0.01
ฝ่ายคลังสินค้า	4.52	0.35	0.33	0.33	0.33	-	0.36**	0.34*
ฝ่ายซ่อมบำรุง	4.16	-0.01	-0.03	-0.03	-0.03	-0.36	-	-0.02
ฝ่ายวิศวกรรม	4.18	0.01	-0.01	-0.01	-0.01	-0.34	0.02	-

*P<.05, **P<.01

จากตารางที่ 4.26 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ด้านภาพรวม จำแนกตามหน่วยงานเป็นรายคู่ พบว่า หน่วยงานสำนักงาน ฝ่ายผลิต ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย และฝ่ายควบคุมคุณภาพ มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากกว่า ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายซ่อมบำรุง และฝ่ายวิศวกรรม

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแยกตามรายได้ต่อเดือน และค่า F ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

ปัจจัยความสำเร็จ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.38	0.52	1.650	0.16
	10,001 – 20,000 บาท	4.44	0.43		
	20,001 – 30,000 บาท	4.53	0.41		
	30,001 – 40,000 บาท	4.79	0.36		
	40,001 – 50,000 บาท	4.18	0.32		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.57	0.61		
ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.15	0.35	0.430	0.83
	10,001 – 20,000 บาท	4.25	0.40		
	20,001 – 30,000 บาท	4.25	0.35		
	30,001 – 40,000 บาท	4.28	0.32		
	40,001 – 50,000 บาท	4.04	0.32		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.42	0.82		
ด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.13	0.35	0.312	0.91
	10,001 – 20,000 บาท	4.17	0.45		
	20,001 – 30,000 บาท	4.18	0.36		
	30,001 – 40,000 บาท	4.19	0.19		
	40,001 – 50,000 บาท	4.03	0.12		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.44	0.62		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	P
ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.13	0.35	0.410	0.84
	10,001 – 20,000 บาท	4.19	0.40		
	20,001 – 30,000 บาท	4.14	0.37		
	30,001 – 40,000 บาท	4.17	0.26		
	40,001 – 50,000 บาท	3.96	0.14		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.36	0.91		
ด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.95	0.14	0.540	0.75
	10,001 – 20,000 บาท	4.10	0.47		
	20,001 – 30,000 บาท	4.14	0.41		
	30,001 – 40,000 บาท	4.02	0.35		
	40,001 – 50,000 บาท	3.90	0.20		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.30	0.99		
ด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.33	0.47	0.782	0.57
	10,001 – 20,000 บาท	4.27	0.48		
	20,001 – 30,000 บาท	4.33	0.37		
	30,001 – 40,000 บาท	4.56	0.49		
	40,001 – 50,000 บาท	4.40	0.16		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.60	0.57		
ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.91	0.19	1.262	0.29
	10,001 – 20,000 บาท	4.19	0.47		
	20,001 – 30,000 บาท	4.11	0.40		
	30,001 – 40,000 บาท	4.08	0.25		
	40,001 – 50,000 บาท	3.81	0.24		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.38	0.88		

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ปัจจัยความสำเร็จ	รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	S.D.	F	P
รวม					
	ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.14	0.22	0.702	0.62
	10,001 – 20,000 บาท	4.23	0.33		
	20,001 – 30,000 บาท	4.24	0.31		
	30,001 – 40,000 บาท	4.30	0.20		
	40,001 – 50,000 บาท	4.05	0.11		
	50,001 บาทขึ้นไป	4.44	0.77		

จากตารางที่ 4.27 พบว่าพนักงานบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านก็พบว่าไม่แตกต่างกัน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด เพื่อจะได้นำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการดำเนินการบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยสามารถสรุปองค์ประกอบการศึกษา ได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

ผลของการศึกษานี้ ผู้ศึกษาขอสรุปผลเป็น 3 หัวข้อ คือ วัตถุประสงค์ของการศึกษา วิธีดำเนินการศึกษา และสรุปผลการศึกษา ดังนี้

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

1.1.2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดด้าน ISO ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการ หัวหน้างาน/สำนักงาน พนักงานปฏิบัติการ ลูกค้า (Customer) และผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 120 คน

2) ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 92 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นแบบ คำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) แบบให้ เลือกตอบ มีทั้งหมด 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็นมาตราส่วนค่าแบบ Yes - No Question มีทั้งหมด 25 ข้อ ส่วนที่ 3 คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด โดยลักษณะของแบบสอบถาม จะเป็น คำถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) และคำถามปลายเปิด (Open-end Questionnaire) แบบ มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแนวทางของ Likert มีทั้งหมด 42 ข้อ

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ โดยการ สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มลูกค้า และกลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ ที่ส่งผลต่อบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 92 คน ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2556 ถึงวันที่ 15 มีนาคม 2556

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบถ้วนตามจำนวนที่กำหนดแล้ว ผู้ศึกษาจะ นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยสมบูรณ์ในการตอบของเอกสาร แบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามป้อนข้อมูลของคำตอบลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อประมวลผลข้อมูล ใช้วิธีการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ทดสอบความสัมพันธ์ของสมมุติฐานด้วยสถิติ t-test

1.3 สรุปผลการศึกษา

1.3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.3 มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.5 จบการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 41.3 มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.9 มีตำแหน่ง งานอยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่าคิดเป็นร้อยละ 46.7 ตำแหน่งงานจัดอยู่ในหน่วยงาน ฝ่ายผลิต คิดเป็นร้อยละ 28.3 รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 50

1.3.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเกี่ยวกับความรู้ทั่วไปของข้อกำหนด ISO 9001:2008 ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความรู้ทั่วไปของข้อกำหนด ISO 9001:2008 อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่าความรู้ทั่วไปของข้อกำหนดด้านการจัดทำเอกสาร และข้อกำหนดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสิ่งแวดล้อม มีค่าสูงสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.00$) รองลงมาคือความรู้ทั่วไปด้านการวางแผนและการผลิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.99$) และด้านการวัด, การวิเคราะห์ และการปรับปรุง มีค่าต่ำสุดอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 1.97$)

1.3.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเมื่อจำแนกตามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ทั้ง 7 ด้าน ในภาพรวม ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้วพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหารมีค่าสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.48$) รองลงมาด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.33$) และด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์มีค่าต่ำสุด อยู่ในระดับมาก ต่ำสุด ($\bar{X} = 4.09$)

1) ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การกำหนดนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหารในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนดบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.65$) รองลงมาคือ การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนและมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.51$) และการที่ผู้บริหารได้ทบทวนระบบคุณภาพ ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.41$)

2) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.39$) รองลงมาคือ ความรู้และประสิทธิภาพในการตรวจติดตามของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.28$) และทัศนคติและลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.12$)

3) ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ

ISO9001:2008 มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.37$) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือของพนักงานในบริษัทต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.31$) และความสามัคคีของคนในองค์กร มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.04$)

4) ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรม เรื่องระบบคุณภาพไปพร้อมๆ กันทั่วทั้งองค์กร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ องค์กรจัดให้มีการจูงใจให้พนักงานตื่นตัวด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.20$) เรื่องความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 และมีการประเมินผลหลังฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.04$)

5) ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องระบบคุณภาพ ISO9001:2008 ไปยังบุคลากร มีความต่อเนื่องของข้อมูล และเรื่องมีการสื่อสารข้อมูลที่เป็นด้านลูกค้า เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ความพึงพอใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.13$) รองลงมาคือ องค์กรมีการสื่อสารให้ทราบถึงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ขององค์กร ถึงพนักงานทุกเดือน เช่น จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า จำนวนของเสียในกระบวนการผลิต มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.12$) และเนื้อหาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านเอกสาร ของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 มีความชัดเจน พนักงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.02$)

6) ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO9001:2008 มีความรู้และประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.46$) รองลงมาคือ การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.38$) และหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO9001:2008 จัดทีมตรวจสอบภายในได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.25$)

7) ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ที่ปรึกษามีการประสานงานกับองค์กรจนกระทั่งได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.21$) รองลงมาคือ บริษัทที่ปรึกษามีการให้

ความช่วยเหลือ แนะนำด้านเอกสาร และการอบรมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสอง ($\bar{X} = 4.16$) และการให้บริการ ความสม่ำเสมอในการเข้ามาติดตามการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.39$)

2. อภิปรายผล

การนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผู้ศึกษาได้ดำเนินการอภิปรายผลตามประเด็นวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพทั่วไปส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับ ปวส/อนุปริญญาหรือเทียบเท่า มีประสบการณ์ในการทำงานอยู่ในช่วง 5 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานอยู่ในกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่า ในหน่วยงานฝ่ายผลิต รายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติพิไล แสนคำ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในบริษัท ไทยคาจิม่า จำกัด คือ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความสำเร็จในการนำระบบบริหารทั่วทั้งองค์กร พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ สถานะภาพสมรสที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อระดับความสำเร็จ ในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรมาใช้ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า เกือบทุกด้านมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุจิตรา อภิรักษ์นุสิทธิ์ (2548: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง ทักษะคติของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 กรณีศึกษา พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ คือ พนักงานมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 อยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านข้อกำหนดและด้านการนำไปใช้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิตติพิไล แสนคำ (2552: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในบริษัท ไทยคาจิม่า จำกัด คือ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านการเพิ่มประสิทธิภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า เกือบทุกด้านมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้น ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ และปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา ผู้ศึกษาขอแนะนำเสนอการอภิปรายผลการศึกษาเป็นรายด้าน ดังนี้

2.3.1 ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านการกำหนดนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหารในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนดบริษัท โดยรวมในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของเกศินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ไปพัฒนาองค์กร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด มหาชน และพบว่า ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งจะเห็นได้ว่า โครงสร้างองค์กรนั้น เป็นหน้าที่ที่ผู้บริหารต้องรับผิดชอบ หากมีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ไม่เหมาะสม ก็อาจทำให้ระบบการดำเนินงานภายในองค์กร ไม่มีประสิทธิผลเกิดความล่าช้าในการบริหารจัดการภายใน ซึ่งหากผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและสนับสนุนการดำเนินงานอย่างเต็มที่ ก็สามารถช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) และผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของกิตติพิไล แสนคำ (2552: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) มาใช้ในบริษัทไทยคาจิม่า จำกัด และพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร และมีระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านการบริหารจัดการ การเพิ่มประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านการบริหารจัดการนั้น เป็นหน้าที่ของฝ่ายผู้บริหาร ในการทำหน้าที่บริหารจัดการเพื่อให้ระบบการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร

2.3.2 ปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านประสบการณ์ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 ของพนักงานบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของมานะ ตันตยานนท์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่

ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ และพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ ในการจัดทำระบบคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนด และนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากผู้มีประสบการณ์ และหลังจากนั้น ทำการประเมินผล ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.3 ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านพนักงานให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO9001:2008 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของมานะ ตันตยานนท์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ และพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ การให้ความร่วมมือของบุคลากรในบริษัท การที่พนักงานขาดจิตสำนึกด้านคุณภาพ โดยไม่ปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.4 ด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านพนักงานให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO9001:2008 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของพงษ์ศักดิ์ แก้วเจริญกุล (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวของบุคลากรตำแหน่ง QC และ QA เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ และพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัวคือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งปัญหาในการปรับตัวของบุคลากร คือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร

2.3.5 ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องระบบคุณภาพ

ISO 9001:2008 ไปยังบุคลากร มีความต่อเนื่องของข้อมูล และเรื่องมีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นด้านลูกค้า เช่น ข้อร้องเรียนจากลูกค้า ความพึงพอใจลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนที สุขุมตันติ (2554: บทหน้า) ได้ศึกษาเรื่อง กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานบัตลาสต์ไฟฟ้า เป็นการศึกษาการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในประเทศไทย และพบว่า อุปสรรคและปัญหาที่มีผลมากที่สุด คือ พนักงานไม่ค่อยเข้าใจในเอกสารของระบบคุณภาพ เนื่องจากมีการอบรมให้แก่พนักงานน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 น้อยและไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงทำให้การจัดทำระบบคุณภาพเกิดปัญหา มีความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) มาใช้ในองค์กร คือความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร หากผู้บริหารให้ความสำคัญ พนักงานส่วนใหญ่ก็จะมีความรู้สึกรับ และยินดีสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น มีการทำงานเป็นระบบมากขึ้น แล้วจะส่งผลถึงพนักงานที่ดีขึ้น

2.3.6 ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความรู้และประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของมานะ ตันตยานนท์ (2550: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์ และพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบคุณภาพ คือ การให้ความร่วมมือของบุคลากรในบริษัท การที่พนักงานขาดจิตสำนึกด้านคุณภาพโดยไม่ปฏิบัติตามเอกสารคุณภาพ การขาดการสนับสนุนจากผู้บริหาร ในการจัดทำระบบคุณภาพ จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องสามารถเข้าใจข้อกำหนดและนำไปประยุกต์ใช้กับลักษณะของการทำงานจริงได้ ซึ่งต้องอาศัยการจัดให้มีการฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จากผู้มีประสบการณ์ และหลังจากนั้น ทำการประเมินผล ความรู้ ความเข้าใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญ

2.3.7 ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008) ของบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ ด้านที่ปรึกษามีการประสานงานกับองค์กรจนกระทั่งได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของนที สุขุมตันติ (2554: บทหน้า) ได้ศึกษาเรื่อง

กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานบัตลาสต์ไฟฟ้า เป็นการศึกษา การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ใน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็กในประเทศไทย และพบว่า อุปสรรคและปัญหาที่มีผลมากที่สุด คือ พนักงานไม่ค่อยเข้าใจในเอกสารของระบบคุณภาพ เนื่องจากการอบรมให้แก่พนักงานน้อยเกินไป การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 น้อยและไม่ต่อเนื่อง เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่ให้ความสำคัญเท่าที่ควร จึงทำให้การจัดทำระบบคุณภาพเกิดปัญหา มีความล่าช้าในการดำเนินโครงการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัย สำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001) มาใช้ในองค์กร คือความ มุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร หากผู้บริหารให้ความสำคัญ พนักงานส่วนใหญ่ก็จะมี ความรู้สึกรับ และยินดีสนับสนุน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรดีขึ้น มีการทำงานเป็น ระบบมากขึ้น แล้วจะส่งผลถึงพนักงานที่ดีขึ้น

การบริหารงานขององค์กร ไม่ว่าจะจะมีขนาดใหญ่หรือเล็ก จะประสบความสำเร็จได้ ก็ต่อเมื่อ องค์กรต้องประกอบไปด้วยปัจจัยด้านต่างๆ ไม่เฉพาะเจาะจงในด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของฝ่ายบริหารเป็นสิ่งที่สำคัญ หากมีน้อยไปก็จะเกิดความล่าช้าในการ ขับเคลื่อนการบริหารงานภายในองค์กร การมีหน่วยงานที่รับผิดชอบที่ชัดเจน และประสิทธิภาพ ของบุคลากร ที่มีความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพเป็นอย่างดี นับว่าเป็น แรงผลักดันที่สำคัญขององค์กร การให้ความร่วมมือ และการสร้างจิตสำนึกของพนักงาน เพื่อให้ เกิดความรู้ โดยการฝึกอบรม และสร้างแรงจูงใจที่ดี ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเช่นกัน การให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษาอย่างสม่ำเสมอ และการแจ้งข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์แก่องค์กรอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยส่งผลให้ องค์กรเกิดความสำเร็จได้เช่นกัน โดยต้องสอดคล้องตามเหมาะสมขององค์กร รวมทั้งสอดคล้อง กับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.4. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง โดยแยกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ดังนี้

2.4.1 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ ระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีเพศ ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำ ระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีอายุ ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.3 ผลการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.4 ผลการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีประสบการณ์ต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.4.5 ผลการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า บุคคลที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา มีระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร ด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน มีระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านภาพรวม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการกับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มลูกค้า (Customer) กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงานกับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการหรือต่ำกว่ากับกลุ่มลูกค้า (Customer) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

1) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มตำแหน่งผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ กับ กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน และกลุ่มผู้ขาย (Supplier) กับกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการหรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2) การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านประสบการณ์ของบุคลากรในองค์กร ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มลูกค้า (Customer) กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของ

ผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการ หรือต่ำกว่า กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4.6 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านความร่วมมือและจิตสำนึกของพนักงาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงานกับกลุ่มลูกค้า (Customer) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการหรือต่ำกว่า และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการหรือต่ำกว่า กับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มลูกค้า (Customer) กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ กับ กลุ่มลูกค้า (Customer) และ กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงานกับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มลูกค้า (Customer) กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มพนักงานปฏิบัติการหรือต่ำกว่า กับกลุ่มลูกค้า (Customer) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ ผู้ช่วยผู้จัดการกับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงานกับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือต่ำกว่ากับกลุ่มลูกค้า (Customer) และกลุ่มลูกค้า (Customer) กับกลุ่มผู้ขาย (Supplier) มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

2.5 ผลการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน ในภาพรวม พบว่า บุคคลที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ในด้านภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ มีระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจของพนักงาน ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา มีระดับความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านภาพรวม ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนสำนักงาน กับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายผลิตกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายวางแผนและฝ่ายขายกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนสำนักงานกับฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิตกับฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขายกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนสำนักงานกับฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิตกับฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในฝ่ายผลิตกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และสำนักงานกับฝ่ายผลิต สำนักงานกับฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายควบคุมคุณภาพกับฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายคลังสินค้ากับฝ่ายซ่อมบำรุง มีความคิดเห็นต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.6 ผลการเปรียบเทียบความเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาใช้ในบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่างกัน พบว่า โดยภาพรวมมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์ (2551: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา เรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชั่น จำกัด คือ พนักงานที่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ ทั้งในด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านการยอมรับ ด้านการมีส่วนร่วม และด้านพฤติกรรม บริษัทควรเร่งพัฒนาพนักงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการทำงาน และกิจกรรมเสริมการทำงานต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการร่วมกิจกรรมต่างๆ ของบริษัท เพิ่มมากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด มีความสำคัญต่อองค์กรในทุกๆ ด้าน จึงควรมีการส่งเสริมสนับสนุน ดังนี้

3.1.1 ให้ความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ โดยควรมีการกำหนดนโยบาย และวัตถุประสงค์ที่สอดคล้อง ชัดเจน และมีการทบทวนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและควรนำผลที่ได้รับจากการปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปใช้ประโยชน์กับการจัดทำระบบใหม่ๆ ภายในองค์กร

3.1.2 ให้ความสำคัญของบุคลากร โดยให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9001 อย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่มีการฝึกอบรม ในหลักสูตรความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001) ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ ตลอดจนประโยชน์ที่จะได้รับการดำเนินกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

3.1.3 จัดให้มีการสื่อสารกับพนักงานมากขึ้น เพื่อทำความเข้าใจ วางแผนและกำหนด เป้าหมายการทำงานให้เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ซึ่งนำมาพัฒนา และปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างสม่ำเสมอ สร้างจิตสำนึกที่ดีในเรื่องคุณภาพและร่วมมือกันปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.1.4 การจัดทำสื่อ เพื่อเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้พนักงานทราบ และสามารถหา ดูได้ง่าย เช่น มีการจัดทำบอร์ดการบริหารงานด้านคุณภาพ มีการจัดทำป้ายเพื่อตระหนักด้านคุณภาพ เป็นหลัก มีการเผยแพร่ข้อมูลในด้านการบริหารคุณภาพ ผ่านสื่อ Internet หรือ Intranet ของบริษัท มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้ ความเข้าใจในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ มากขึ้น

3.1.5 กระตุ้นและปลูกจิตสำนึกให้พนักงาน โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติ หรือดำเนินกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดกิจกรรมสัปดาห์แห่งคุณภาพ การตอบคำถาม ชิงเงินรางวัล การจัดกิจกรรม QCC เพื่อสร้างจิตสำนึกและความตระหนักด้านคุณภาพ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงศักยภาพการดำเนินงานของบริษัท โดยศึกษาจุดอ่อนและจุดแข็งขององค์กรด้านการจัดการคุณภาพโดยรวม และเลือกเครื่องมือที่เหมาะสมกับองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่เหมาะสมอย่างต่อเนื่องตามเป้าหมายของระบบบริหารคุณภาพที่เน้นให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.2.2 ศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นในเรื่องความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

3.2.3 ศึกษาระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพเพิ่มเติม ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพด้านยานยนต์ ระบบอาชีวอนามัยและความปลอดภัย และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2554) *แนวทางการศึกษาชุดวิชา การวิจัยธุรกิจและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* หน่วยที่ 1-15 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2553) “วารสารการจัดการสมัยใหม่” ปีที่ 8 ฉบับที่ 2 กรุงเทพมหานคร PROTESTS แคนเน็กซ์ อินเทอร์เน็ตอีโพรเซชั่น
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2555) *แนวทางการศึกษาชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ* หน่วยที่ 1-5 พิมพ์ครั้งที่ 9 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2555) *ประมวลสาระชุดวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ* หน่วยที่ 1-5 พิมพ์ครั้งที่ 11 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- นราศรี ไววนิชกุล และชูศักดิ์ อุดมศรี (2554) *ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ* พิมพ์ครั้งที่ 21 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- เกสินี ดีพร้อมทรัพย์ (2546) *ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปพัฒนาองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน): กรณีศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ* ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
- มานะ ดันตยานนท์ (2550) *การศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์* วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี
- นที สุขุมตันติ (2554) “*กรณีศึกษา ปัญหาของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของโรงงานผลิตแบตเตอรี่ไฟฟ้า*” งานวิจัยวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมการอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พงษ์ศักดิ์ แจงเจริญกุล (2543) *การปรับตัวของบุคลากรตำแหน่ง QC และ QA เมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ* ศึกษาเฉพาะกรณี: บริษัท ชิโคนีอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ปัญหาพิเศษ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

- สุกัญญา ปิยะสกุลชัย (2547) *ความพึงพอใจของผู้บริการต่อการให้บริการของสำนักงานบริการ
โทรศัพท์ภายหลังการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้* วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
- ไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์ (2551) *การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO
9001:2008 มาใช้ในบริษัท นิปปอน ซุปเปอร์ ฟริชชีน จำกัด* วิทยานิพนธ์
วิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุจิตรา อภิรักษ์นุสิทธิ์ (2548) *การศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด ที่มีผลต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม ตามมาตรฐาน ISO 14001 กรณีศึกษา:
พนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัดที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่
การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิทยาการจัดการ แขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- กิตติพิไล แสนคำ (2552) *การศึกษายปัจจัยความสำเร็จในการนำระบบบริหารทั่วทั้งองค์กรมาใช้ใน
บริษัท ไทยคาจิม่า จำกัด การศึกษาค้นคว้าอิสระ สาขาวิทยาการจัดการ
แขนงวิชาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
- อภิชาติ สนธิสมบัติ (2556) *ระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ค้นคืนวันที่ 29 กันยายน 2555 จาก www.en.rmutt.ac.th/prd/2009/QA/ISO%209001_2008*
- Lalita Smoorenburg (2556) *หลักการพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพ 8 ประการ
ค้นคืนวันที่ 25 กันยายน 2555 จาก www.tik.815.wordpress.com*
- Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2556) *ข้อกำหนดมาตรฐานการบริหารงานด้านคุณภาพ ISO
9001:2008*
- บริษัทโซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด (2556) *คู่มือคุณภาพและสิ่งแวดล้อมของบริษัทโซเค
นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด*
- Tufan Koc. *The impact of ISO 9000 quality management systems on manufacturing*, Journal of
Materials Processing Technology, 186, 2006,
- A.R. Rezaei, T.Celik, Y.Baalousha *Performance measurement in a quality management system*,
Scientia Iranica E,18 (3), 2011,
- Mile Terziovski, Damien Power, Amrik S. Sohal. *The longitudinal effects of the ISO 9000
certification process on business Performance*, European Journal of Operational
Researc, 146, 2003,

Ann Terlaak, Andrew A. King. *The effect of certification with the ISO 9000 Quality Management Standard : A signaling approach*, Journal of Economic Behavior & Organization Vol. 60, 2006,

Javier Gonzalez-Benito, Angel R. Martinex-Lorente, Barrie G. Dale. *A study of the purchasing management system with respect to total quality management*, Industrial Marketing Management, 32, 2003,





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

เกณฑ์ทดสอบเครื่องมือในการศึกษา

การหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความสอดคล้องของข้อคำถาม

$$\text{โดยใช้สูตร IOC} = \frac{\sum X}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม
(Index of Item – Objective Congruence)

$\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ตารางการหาค่าความตรงของแบบสอบถาม

ตอนที่	ข้อคำถามข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			$\sum X$	IOC
		1	2	3		
2	1	1	0	1	2	0.67
	2	1	1	1	3	1.00
	3	1	1	1	3	1.00
	4	1	1	1	3	1.00
	5	1	1	1	3	1.00
	6	1	1	1	3	1.00
	7	1	1	1	3	1.00
	8	1	1	1	3	1.00
	9	1	1	1	3	1.00
	10	1	1	0	2	0.67
	11	1	1	1	3	1.00
	12	1	1	1	3	1.00
	13	1	1	1	3	1.00
	14	1	1	1	3	1.00
	15	1	1	1	3	1.00
	16	1	1	1	3	1.00
	17	1	1	1	3	1.00
	18	1	1	1	3	1.00
	19	1	1	1	3	1.00
	20	1	1	1	3	1.00

ตารางการหาค่าความตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตอนที่	ข้อความข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			Σx	IOC
		1	2	3		
2	21	1	1	1	3	1.00
	22	1	1	1	3	1.00
	23	1	1	1	3	1.00
	24	1	1	1	3	1.00
	25	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	1	3	1.00
	2	1	1	1	3	1.00
	3	1	1	1	3	1.00
	4	1	1	1	3	1.00
	5	1	1	1	3	1.00
	6	1	1	1	3	1.00
	7	1	1	1	3	1.00
	8	1	1	1	3	1.00
	9	1	1	1	3	1.00
	10	1	1	1	3	1.00
	11	1	1	1	3	1.00
	12	1	1	1	3	1.00
	13	1	1	1	3	1.00
	14	1	1	1	3	1.00
	15	1	1	1	3	1.00
	16	1	1	1	3	1.00
	17	1	1	1	3	1.00
	18	1	1	1	3	1.00
	19	1	1	1	3	1.00
	20	1	1	1	3	1.00
	21	1	1	1	3	1.00
	22	1	1	1	3	1.00
	23	1	1	1	3	1.00
	24	1	1	1	3	1.00
	25	1	1	1	3	1.00
	26	1	1	1	3	1.00
	27	1	1	1	3	1.00

ตารางการหาค่าความตรงของแบบสอบถาม (ต่อ)

ตอนที่	ข้อความข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ΣX	IOC
		1	2	3		
3	28	1	1	1	3	1.00
	29	1	1	1	3	1.00
	30	1	1	1	3	1.00
	31	1	1	1	3	1.00
	32	1	1	1	3	1.00
	33	1	1	1	3	1.00
	34	1	1	1	3	1.00
	35	1	1	1	3	1.00
	36	1	1	1	3	1.00
	37	1	1	1	3	1.00
	38	1	1	1	3	1.00
	39	1	1	1	3	1.00
	40	1	1	1	3	1.00
	41	1	1	1	3	1.00
	42	1	1	1	3	1.00
คะแนน IOC รวม						0.99

สรุปผลการวิเคราะห์

จากการนำแบบสอบถามที่ผ่านผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence: IOC) ของข้อความกับวัตถุประสงค์นั้น สรุปได้ว่า เมื่อนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยคัดเลือกข้อที่มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อความตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 0.99 และข้อความในแบบสอบถามใช้ได้ทั้งหมด 42 ข้อ

ผลการศึกษาความเที่ยงจากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง
ในการเก็บรวบรวมข้อมูล (Reliability)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.955	51

สรุป การศึกษาความเที่ยง (Reliability) โดยการ Try out จำนวนตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง จากประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูล และคำนวณหาค่าความเที่ยงโดยใช้เทคนิค Cronbrach Alpha ได้ค่า Alpha เท่ากับ 0.961 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับว่าเชื่อถือได้



ภาคผนวก ข
เครื่องมือในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)**

ของ **บริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด**

คำชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัทโซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด

3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ในช่อง หน้าข้อ โดยจำแนกออกได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2008

ตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

4. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับ โดยข้อมูลที่ได้รับจะไม่นำไปเปิดเผยต่อสาธารณะ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น โดยผู้ศึกษาจะนำมาวิเคราะห์ และประมวลผลโดยภาพรวม เพื่อให้การศึกษารั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์ และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้งานมากที่สุด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง และตรงตามความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจของท่านมากที่สุด และขอความกรุณาท่านส่งแบบสอบถามกลับภายในวันที่ 15 มีนาคม พ.ศ. 2556

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงที่ช่องที่เห็นว่าเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 20 ปี หรือต่ำกว่า 2. 21-30 ปี
3. 31-40 ปี 4. 41 ปีขึ้นไป

3. ท่านจบการศึกษาระดับใด

1. ม.3 – ม.6 / ปวช. 2. ปวส. / อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
3. ปริญญาตรี 4. ปริญญาโท

4. ปัจจุบันท่านทำงานมากี่ปี

1. น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-3 ปี
3. 3-5 ปี 4. 5 ปี ขึ้นไป

5. ตำแหน่งงานของท่านจัดอยู่ในกลุ่มใดของบริษัท

1. กลุ่มผู้บริหาร/ผู้จัดการ/ผู้ช่วยผู้จัดการ
2. กลุ่มหัวหน้างาน/สำนักงาน
3. กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือต่ำกว่า
4. กลุ่มลูกค้า (Customer)
5. กลุ่มผู้ขายวัตถุดิบ (Supplier)

6. หน่วยงานที่ท่านสังกัดอยู่

1. ส่วนสำนักงาน 2. ฝ่ายผลิต
3. ฝ่ายวางแผนและฝ่ายขาย 4. ฝ่ายควบคุมคุณภาพ
5. ฝ่ายคลังสินค้า 6. ฝ่ายซ่อมบำรุง
7. ฝ่ายวิศวกรรม

7. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 10,000 บาท 2. 10,001 – 20,000 บาท
3. 20,001 – 30,000 บาท 4. 30,001 – 40,000 บาท
5. 40,001 – 50,000 บาท 6. 50,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับข้อกำหนด ISO 9001:2008

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คำถาม	ความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
ข้อกำหนดด้านการจัดทำเอกสาร		
1. เอกสารแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับที่ 1 คู่มือ ระดับที่ 2 ระเบียบปฏิบัติงาน ระดับที่ 3 วิธีปฏิบัติงาน ระดับที่ 4 เอกสารสนับสนุนอื่นๆ		
2. เอกสารจะต้องได้รับการทบทวน อนุมัติ ก่อนนำไปใช้งาน		
3. เอกสารที่แก้ไข ต้องระบุสถานะการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของการแก้ไข		
4. เอกสารที่ขึ้นทะเบียนแล้วจะต้องประทับตรา “Original” เพื่อป้องกันเอกสารต้นฉบับ และต้องมีการควบคุมสำเนา “Control copy” แจกจ่ายไปยังพื้นที่ใช้งาน		
5. เอกสารที่ล้าสมัยจะต้องนำออกจากจุดใช้งาน เพื่อป้องกันการนำเอกสารฉบับเก่าไปใช้		
ข้อกำหนดด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร		
6. ผู้บริหารจะต้องมีการประกาศนโยบายด้านคุณภาพ อย่างชัดเจน		
7. ผู้บริหารจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขององค์กร ให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติตาม		
8. ผู้บริหารต้องจัดให้มีการสื่อสารด้านระบบคุณภาพ ให้พนักงานได้รับทราบอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร		
9. ผู้บริหารควรมีการกำหนด หน้าที่ความรับผิดชอบ ของพนักงานในระดับต่างๆ ภายในองค์กร		
10. ผู้บริหารต้องมีการประชุมทบทวน โดยฝ่ายบริหารเป็นประจำทุกปี		
ข้อกำหนดด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและสภาพแวดล้อม		
11. หัวหน้างานต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นต่อการดำเนินงานของพนักงาน		
12. พนักงานที่ทำงานภายในองค์กร ต้องได้รับการฝึกอบรมตามแผนการอบรมประจำปี		

คำถาม	ความคิดเห็น	
	ใช่	ไม่ใช่
13. หลังจากทำการฝึกอบรมแล้ว หัวหน้างานต้องทำการประเมินผลการฝึกอบรมของพนักงานในสังกัดของท่าน		
14. องค์กรจะต้องมีการกำหนดระบบการบำรุงรักษาเครื่องจักร อาคาร สถานที่ทำงาน ระบบสารสนเทศ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น		
15. องค์กรจะต้องมีการจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานให้อยู่ในสภาพที่เหมาะสม		
ข้อกำหนดด้านการวางแผนและการผลิต		
16. องค์กรต้องมีการวางแผนทรัพยากร เครื่องมือ เครื่องจักร เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมก่อนทำการผลิต		
17. ในการสั่งซื้อวัตถุดิบ เจ้าหน้าที่จัดซื้อต้องมีการคัดเลือก และประเมินผู้ส่งมอบทุกครั้ง จึงจะทำการซื้อขายได้		
18. ควรทำการซื้บงสถานะต่าง ๆ ของสินค้าในกระบวนการผลิต เพื่อช่วยในการสอบกลับกรณีเกิดปัญหา		
19. การจัดเก็บวัตถุดิบและสินค้าสำเร็จรูป ควรจัดเก็บแบบ FIFO		
20. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจวัดชิ้นงาน ต้องได้รับการสอบเทียบ และซื้บงสถานะการสอบเทียบไว้อย่างชัดเจน		
ข้อกำหนดด้านการวัด, การวิเคราะห์ และการปรับปรุง		
21. องค์กรจะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ ๆ		
22. องค์กรจะต้องมีการตรวจสอบภายในเพื่อวัดผลของระบบบริหารคุณภาพ		
23. องค์กรจะต้องมีการตรวจวัด และตรวจติดตามในกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่การรับเข้าวัตถุดิบ การผลิตในระหว่างกระบวนการ จนถึงการส่งมอบให้ลูกค้า		
24. กรณีพบผลิตภัณฑ์ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไข และทวนสอบหลังการแก้ไขทุกครั้ง		
25. ถ้าพบข้อบกพร่องในกระบวนการจะต้องทำการออกไปคำร้องขอปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR)		

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008)

คำชี้แจง กรณำทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยความคิดเห็นมีความหมายเป็นลำดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ส่งผลต่อความสำเร็จในระดับน้อยสุด |

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร						
1.	การกำหนดนโยบาย, วัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้บริหารในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ที่ชัดเจน สอดคล้องกับข้อกำหนด ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
2.	ระยะเวลาการวางแผน การจัดทำระบบคุณภาพของผู้บริหารที่ความเหมาะสม ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
3.	การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานสำหรับการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 โดยผู้บริหารที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
4.	การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญ ให้การสนับสนุนและมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2008 ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร						
5.	การที่ผู้บริหารให้การติดตามความก้าวหน้าของการจัดทำระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
6.	การที่ผู้บริหารได้ทบทวนระบบคุณภาพ ในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
7.	ผู้บริหารมีการส่งเสริมจัดกิจกรรมเพื่อจูงใจให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบคุณภาพ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร						
8.	ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
9.	บุคลากรสามารถทำความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001:2008 กับลักษณะงานจริงได้ครบถ้วน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
10.	ความสามารถของบุคลากรในการนำข้อกำหนด ISO 9001:2008 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
11.	ทัศนคติและลักษณะการทำงานเป็นทีมของบุคลากร ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
12.	บุคคลที่เป็นผู้ตรวจภายใน ตรวจได้เข้มงวด ทำให้เห็นข้อบกพร่องที่แท้จริงของงานนั้น ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านความร่วมมือ และจิตสำนึกของพนักงาน						
13.	ความรู้และประสบการณ์ในการตรวจติดตามของผู้ตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
14.	พนักงานให้ความร่วมมือในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพ ISO9001:2008 ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
15.	การปฏิบัติตามข้อกำหนดแต่ละลูกค้า ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
16.	การปฏิบัติตามวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกต้องไม่ลัดขั้นตอน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
17.	การให้ความร่วมมือของพนักงานในบริษัท ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
18.	ความสามัคคีของคนในองค์กร ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
19.	ความจำเป็นในการเข้าร่วมประชุม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
20.	ความสำคัญในเรื่องการจัดทำเอกสารคุณภาพ ให้ทันตามแผนที่วางไว้ ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
21.	การร่วมมือกันช่วยแก้ไขงานเสีย (NG) ในกระบวนการผลิตของพนักงาน ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านการให้ความรู้ การฝึกอบรม และการจูงใจพนักงาน						
22.	องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรมจูงใจให้พนักงานตื่นตัวด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
23.	องค์กรจัดให้มีการฝึกอบรม เรื่องระบบคุณภาพไปพร้อม ๆ กันทั้งองค์กร ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
24.	ได้รับการฝึกอบรมจากผู้มีประสบการณ์และถ่ายทอดความรู้ได้ดี ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
25.	มีการประเมินผลหลังฝึกอบรมด้านระบบคุณภาพอย่างเหมาะสม ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
26.	ความรู้และความเข้าใจของบุคลากรในองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
27.	มีการจัดอบรมด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
28.	การสร้างแรงจูงใจ เช่น การให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่ง ให้แก่พนักงาน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์						
29.	การสื่อสารความก้าวหน้าของการจัดทำระบบคุณภาพ เช่น การแจกเอกสาร แผ่นพับ ไปยังบุคลากร ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
30.	การสื่อสารประชาสัมพันธ์เรื่องระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปยังบุคลากร มีความต่อเนื่องของข้อมูล ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
31.	เนื้อหาด้านสื่อประชาสัมพันธ์ด้านเอกสาร ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความชัดเจน พนักงานสามารถอ่านเข้าใจง่าย ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
32.	มีการสื่อสารข้อมูลที่จำเป็นด้านลูกค้า เช่น ชื่อโรงเรียนจากลูกค้า ความพึงพอใจของลูกค้า ส่งผลต่อความสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
33.	องค์กรมีการสื่อสารให้ทราบถึงประสิทธิผลของระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ขององค์กร ถึงพนักงานทุกเดือน เช่น จำนวนชื่อโรงเรียนจากลูกค้า, จำนวนของเสียในกระบวนการผลิต ส่งผลต่อความสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)						
34.	การจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					
35.	หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีการติดตามเอกสารด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น ใบคำร้องขอให้ปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (CAR) ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากขึ้นเพียงใด					

ข้อ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO9001:2008)	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัจจัยด้านหน่วยงานที่รับผิดชอบในระบบบริหารคุณภาพ (ISO)....(ต่อ)						
36	หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีความรู้และประสบการณ์ด้านระบบคุณภาพ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
37	หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 จัดทีมตรวจสอบภายในได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ช่วยทำให้การนำระบบบริหาร ส่งผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
38	หน่วยงานรับผิดชอบระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 มีการสรุปเอกสารแนะนำการรับตรวจประเมินไว้ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
ปัจจัยด้านการให้บริการและติดต่อประสานงานของบริษัทที่ปรึกษา						
39.	บริษัทที่ปรึกษามีการให้ความช่วยเหลือ แนะนำด้านเอกสาร และการอบรมอย่างต่อเนื่อง ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
40.	การให้บริการ ความสม่ำเสมอในการเข้ามาติดตามการดำเนินงาน ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
41.	ความเชี่ยวชาญ ชำนาญ ความมีชื่อเสียงด้านการจัดทำระบบคุณภาพ ของบริษัทที่ปรึกษา ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					
42.	ที่ปรึกษามีการประสานงานกับองค์กรจนกระทั่งได้รับการรับรองตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยทำให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด					

43. ท่านมีข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) อย่างไร

.....

.....

.....

.....

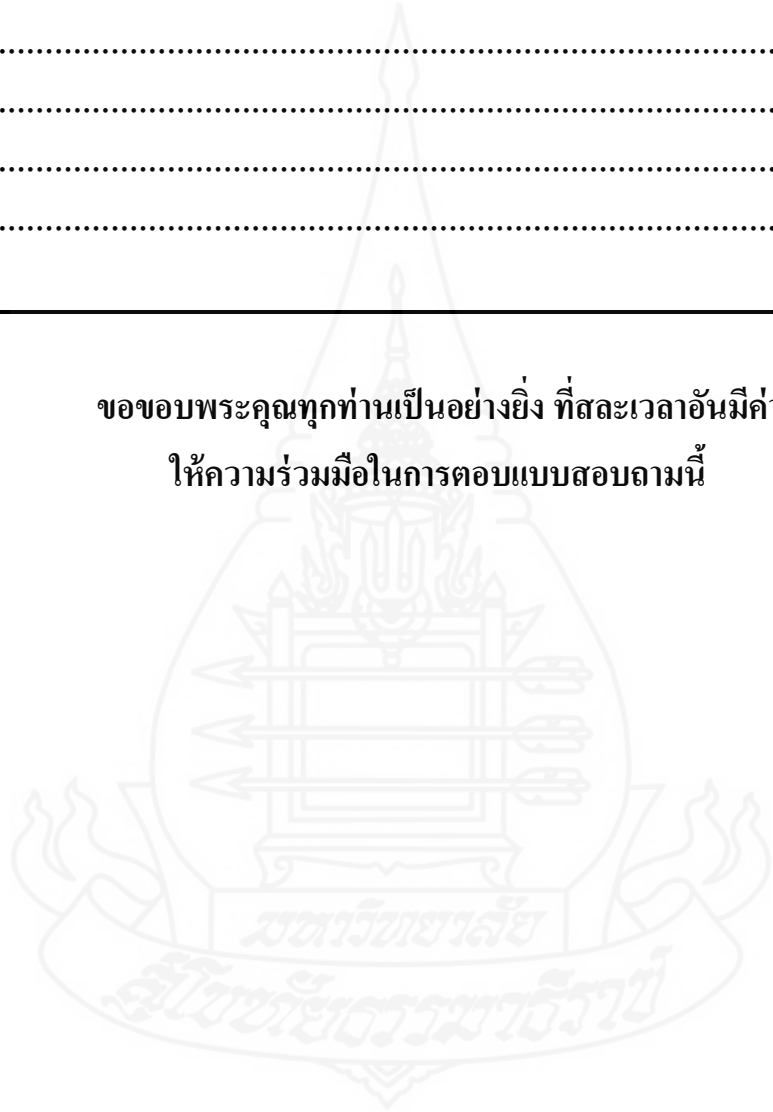
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง ที่สละเวลาอันมีค่า
ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาววรรณชนก ยอดลำไย
วัน เดือน ปีเกิด	27 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2543
สถานที่ทำงาน	บริษัท โซเด นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด
ตำแหน่ง	ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย (QMR/EMR)

