

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทศรีไทย ซุปเปอร์แวร์จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร
Employees' Opinions of Srithai Superware Public Company Limited
Toward the Quality System ISO 9000 : 2000 in the Organization

ดร.ธนาชัย สุขวณิช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ศรีไทยซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในเขต (Scope) ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บเกี่ยวข้อมูล จำนวน ๓๔๗ คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยไคสแควร์ (Chi-Square test) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของ ตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี มีสถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษา มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า ๕ ปี โดยเฉลี่ยมีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทเท่ากับ ๒ ปี ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ๓ - ๕ ปี โดยเฉลี่ยมีระยะเวลาการทำงานเกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เป็นเวลา ๓ ปี ส่วนใหญ่เป็นพนักงานมากกว่าพนักงานระดับบังคับบัญชา/ พนักงานขึ้นไป โดยมีรายได้ ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท

สำหรับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่ มีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือการจัดทำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ในบริษัทฯ เป็นการใช้งบประมาณโดยไม่จำเป็น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือ พนักงานทุกคนต้องทราบถึงนโยบายคุณภาพของบริษัทฯโดยข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ จากการฝึกอบรม ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย

สำหรับการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวม มีความไม่แน่ใจ นอกจากนั้น ยังพบว่า

๑. อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ตำแหน่ง ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

๒. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กรด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ต่องค์กรโดยไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ต่องค์กรโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๕

๓. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ปัจจัยด้านข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพและด้านการปฏิบัติตามระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .๐๑ และ .๐๕ ตามลำดับ

คำสำคัญ : ความคิดเห็นพนักงาน, ระบบคุณภาพ, องค์กร

ABSTRACT

The objectives of this research were to study Employees' Opinions of Srithai Superware PCL on the implementation of ISO 9000 : 2000 in the organization. The samples of this research consisted of 374 employees of Srithai Superware PCL, who were responsible for the scope of ISO 9000 : 2000. Questionnaires were used as the research instrument while the statistics of the data analysis consisted of percentage, mean. Standard deviation, t-test, One Way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), Chi-square Test Whereas the data were analyzed by SPSS Program.

The research findings were that the majority of questionnaire respondents were single female aging 21-30 years old. Most of them obtained the secondary education and have worded with the company less than 5 years, namely, the average working period was 2 years. The respondents have worked on the ISO 9000 : 2000 for 3-5 years while the average working period related to ISO 9000 : 2000 was 3 years. Persons responsible for the work of ISO 9000 : 2000 were mainly the employees rather than the supervisors. The respondents obtained 5,000-10,000 Baht per month. Concerning the knowledge related to ISO 9000 :

2000, most respondents did not agree with the system of ISO 9000 : 2000 because the system was not necessary and the company would waste some budgets. On the other hand, some respondents agreed with ISO 9000 : 2000 but the employees should be acknowledged about the quality policy of the company through the internal communication. In general, most respondents obtained the details related to ISO 9000 : 2000 from the trainings. In terms of the benefits from the implementation of ISO 9000 : 2000, most respondents agreed with such quality system exploitation; however, they were not certain to follow the practice of ISO 9000 : 2000 system.

Additionally, the research also found that :

1. Different age, working period and position did not affect the opinions on the implementation of ISO 9000 : 2000 in the organization.

2. Different working period on ISO 9000 : 2000 did not lead to the different opinions on the Implementation of ISO 9000 : 2000 in the organization in terms of the benefits of ISO 9000 : 2000 with the significance at. 05.

3. Factors related to ISO 9000 : 2000 and factors related to internal communication in organization were associated with the opinions on the implementation of ISO 9000 : 2000 in the organization in terms of the benefits and the practices of ISO 9000 : 2000 with the significance at 0.01 and 0.05, respectively.

Keywords : Employees' Opinions Quality System Organization

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งความได้เปรียบในปัจจุบันนั้น มุ่งเน้นไปในเรื่องของคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการบริการงานในศตวรรษที่ ๒๑ เป็นการบริหารงานแบบโลกาภิวัตน์บนพื้นฐานของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การดำเนินธุรกิจไม่เป็นเพียงการสร้างธุรกิจภายในแต่ละประเทศเท่านั้น ยังเป็นการดำเนินธุรกิจในประเทศต่างๆ โดยมีเจ้าของร่วมกันหรือที่เรียกว่าบริษัทข้ามชาติ (Multi-national Business) ทำให้องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมมุ่งเน้นนำเอาระบบต่างๆ เข้ามาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

เมื่อคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในการดำเนินธุรกิจ อุตสาหกรรม แนวทางของคุณภาพที่นิยมกันมากในปัจจุบันคือ ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หรือ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดย ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือ อนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยระบบการบริหารคุณภาพของโรงงานหรือผู้ให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) จึงได้มีนโยบายในการที่จะนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เข้ามาใช้ในการบริหารคุณภาพของบริษัท

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ที่บริษัทฯ ได้นำมาใช้ ซึ่งผลของการศึกษาจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัทศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร
๒. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ตามลักษณะ อายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัทฯ และตำแหน่ง
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร กับปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ และการสื่อสารในองค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) โรงงานสุขสวัสดิ์ ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต (Scope) ของคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยจัดเก็บข้อมูลในระหว่าง วันที่ ๑-๓๐

สมมติฐานการวิจัย

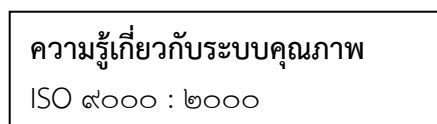
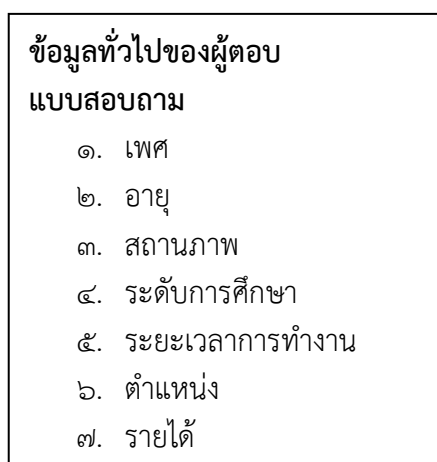
๑. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระยะเวลา การทำงานกับบริษัทศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ และตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร แตกต่างกัน
๒. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กรด้านประโยชน์ของระบบ

คุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยรวม และด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยรวม

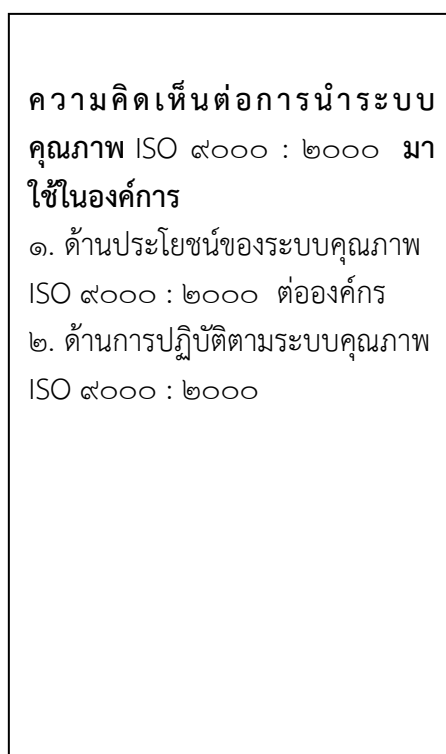
๓. ปัจจัยด้านข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยรวม และด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยรวม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) โรงงานรังสิต ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต (Scope) ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ จำนวน ๒,๖๒๐ คน และการกำหนดตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้ง ๒,๖๒๐ คน สำหรับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน ในแบบ Probability Sampling (เพี้ยนแซ แสงแก้ว, ๒๕๔๐ : ๖๖) คือ

ขั้นที่ ๑ การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรจำนวน ๒,๖๒๐ คน ออกเป็น ๒ กลุ่ม คือ

๑.๑ กลุ่มพนักงาน จำนวน ๒,๕๐๐ คน

๑.๒ กลุ่มหัวหน้างาน จำนวน ๑๒๐ คน

ขั้นที่ ๒ ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่แบ่งไว้ ๒ กลุ่ม จากขั้นที่ ๑ โดยใช้สูตร Yamane's (อ้างอิงใน กิตติ สุทธิสัมพันธ์, ๒๕๔๒ : ๔๖)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ ๐.๐๕)

$$\text{ได้ } n = \frac{2,620}{1 + (2,620 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 347$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ ๓๔๗ ตัวอย่าง

เมื่อทำการเทียบสัดส่วนระหว่างกลุ่มพนักงานและกลุ่มหัวหน้างานจะได้เป็นกลุ่มหัวหน้างานจำนวน ๑๖ คน และกลุ่มพนักงานจำนวน ๓๑๑ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น ๔ กลุ่ม คือ

ส่วนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรรถนะการศึกษา ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ของพนักงาน

ส่วนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐

ส่วนที่ ๔ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน ๒๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑๐ มากกว่าเพศชาย ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ ส่วนใหญ่มีอายุ ๒๑ – ๓๐ ปี จำนวน ๑๕๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๔๐ รองลงมา มีอายุ ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน ๑๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๐ มีอายุ ๔๑ ขึ้นไป จำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๘๐ ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๓๐ รองลงมาสมรส จำนวน ๑๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๕๐ และ หย่า จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับ

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ๙๐๐๐ เป็นระยะเวลา ๓ – ๕ ปี จำนวน ๑๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๐ รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ๙๐๐๐ ๕ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐ และมีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ๙๐๐๐ น้อยกว่า ๑ ปี จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยกับคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือการจัดระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ในบริษัทฯ เป็นการใช้งบประมาณโดยไม่จำเป็น จำนวน ๓๐๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๐๐ รองลงมา ระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เป็นการควบคุมคุณภาพเฉพาะในกระบวนการผลิตเท่านั้น จำนวน ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๓๐ และคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะของแผนควบคุมคุณภาพเท่านั้น หน่วยงานอื่น ๆ ไม่จำเป็นต้องสนใจเรื่องคุณภาพ จำนวน ๓๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๕๐ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็น เห็นด้วยกับคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือพนักงานทุกคนต้องทราบถึงนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ จำนวน ๓๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๗๐ รองลงมาทุกคนในบริษัทฯ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ขึ้นพื้นฐานจำนวน ๓๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ และหากต้องการขอการรับรองระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการบริการต้องขอการรับรองมาตรฐาน จำนวน ๓๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๓ ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ คือ ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ จากการฝึกอบรม จำนวน ๓๓๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ รองลงมาได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ จากผู้บังคับบัญชา จำนวน ๒๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๙๐ และ ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ จากหัวหน้างาน จำนวน ๒๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ ตามลำดับ

ส่วนที่ ๔ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ดังนี้ คือ

ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๗ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้องค์กรและบุคลากรมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ผู้บริหารมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สินค้าและบริการได้รับการยอมรับเชื่อถือในต่างประเทศและระดับนานาชาติ, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทฯ ที่มีคุณภาพ และการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓, ๔.๓๓, ๔.๒๙, ๔.๒๘ และ ๔.๒๑ ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานในอนาคต, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้การฝึกอบรมพนักงานทำได้ดีขึ้น, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นการลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้การดำเนินงานจากลูกค้าลดลง และการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการใช้เป็นเครื่องมือในการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศได้ โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๐, ๔.๑๘, ๔.๐๔, ๔.๐๔, ๔.๐๓, ๓.๙๙, ๓.๙๓ และ ๓.๕๐ ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวม ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย ๓.๒๙ ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติจริง, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำนรู้สีกเพื่อที่จะรับการอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ การปฏิบัติตามคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้การควบคุมการทำงาน ทำได้ง่ายขึ้น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการที่บริษัท นำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้มีระเบียบแบบแผนในการติดตามงาน, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ท่านอยากให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้การจัดเอกสารในการทำงานเป็นระบบมากขึ้น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ท่านมีความมั่นใจเมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ , การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ , การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานอย่างเห็นได้ชัดเจน, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ท่านจะให้ความร่วมมืออย่างดี ในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor) และ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ละทิ้งหน้าที่ของตนในขณะที่ปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๗, ๔.๑๔, ๔.๑๓, ๔.๑๑, ๔.๑๑, ๔.๑๐, ๔.๑๐, ๔.๐๗, ๔.๐๕, ๔.๐๔, ๔.๐๓, ๔.๐๒, ๔.๐๑, ๓.๙๙, ๓.๙๔, ๓.๙๓, ๓.๙๒ และ ๓.๖๙

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ท่านรู้สึกเพื่อที่จะรับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ โดยมีค่าเฉลี่ย ๒.๖๔ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเย็ดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เป็นการทำตามแพ้นมากกว่าที่จะทำเพื่อปรับปรุงงาน, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐

ท่านมักจะละเลย การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ , การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้การพัฒนาของท่านช้าลง, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการทำงาน, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้เสียงบประมาณในด้านการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ไปโดยไม่จำเป็น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น , การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กร ทำให้สูญเสียงบประมาณในด้านการฝึกอบรมพนักงานไปโดยไม่จำเป็น, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สูญเสียงบประมาณในด้านการฝึกอบรมพนักงานไปโดยไม่จำเป็น, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายที่ท้ออยู่, การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สูญเสียเวลาโดยไม่จำเป็น,

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย ความเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร เพื่อนำไปปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในองค์กร ดังนี้

๑. พนักงานมีความเข้าใจ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ยังน้อย และมีความเห็นว่า ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น ดังนั้น การก่อนนำ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ควรมีการชี้แจงถึงผลประโยชน์ของ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานด้าน ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

๒. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารข้อมูลด้าน ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ น้อยโดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพ และ เอกสาร จุลสาร/วารสาร ภายในน้อย จึงทำให้มีความรู้ด้าน ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ น้อยด้วย จึงควรมีการนำสื่อต่าง ๆ มาใช้ให้มากขึ้น เช่น สื่อ ด้าน โปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว มีการประชาสัมพันธ์ หรือ ลงบทความเกี่ยวกับ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ในวารสาร จุลสารภายในของบริษัทอย่างสม่ำเสมอถึงความเคลื่อนไหวของกิจกรรมต่าง ๆ ด้าน ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ของบริษัท

๓. กลุ่มของพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ น้อยกว่า ๑ ปี เห็นว่าการนำระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มาใช้ในการลดต้นทุนการผลิตในระยะยาวได้ทำให้การดำเนินงานจากลูกค้าลดลงและองค์กรได้เปรียบคู่แข่งมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า ๑ ปี แสดงว่าพนักงานใหม่มีความกระตือรือร้น ต่อการนำระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ มากกว่าพนักงานเก่าที่มีอายุการทำงานมากกว่า ๑ ปี ดังนั้น บริษัทจึงควรสนใจและกระตุ้นให้พนักงานเก่ามีความสนใจระบบ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ ให้มาก

๔. ผู้บริหารควรคัดเลือกบุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ที่เหมาะสม ผู้บริหารต้องกำหนดและจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นต่อการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

๕. ผู้บริหารต้องประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด ขบวนการของระบบการจัดการคุณภาพตามความเหมาะสม

๖. ผู้บริหารต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลของการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติ การแก้ไข และป้องกัน การทบทวนของฝ่ายบริหาร

นอกจากนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าการวางแผนระบบการจัดการคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ : ๒๐๐๐ เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ จึงควรมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาพนักงานอยู่ตลอดเวลาเพิ่มการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เพื่อความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์การทำงาน เพื่อความสะดวกในการทำงาน เพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงานมีกำลังใจในการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาแต่ละหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

กชพร วัฒนธรรม. ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล คลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วิทยานิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

จักรพันธ์ ศรีมกุฏ. ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้สาระพลศึกษาของนักเรียน ช่วงชั้นที่ ๓ ใน เขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ ปีการศึกษา ๒๕๕๑. **วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๒.

จำลอง งามขำ. ศึกษาความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้า สำนักงานบริการ ลูกค้า กสท เขตตะวันออก, **วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**. สาขาวิทยาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๐.

ธงชัย อมรศรีจิรทร. “ISO ๙๐๐๐ คืออะไร”. Industrial. ๑๒ (สิงหาคม – กันยายน ๒๕๓๘) : ๑๑๗ – ๑๑๘.

ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุงและดูแลรักษา คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช. **วิทยานิพนธ์ปริญญา การศึกษามหาบัณฑิต** สาขาวิชาธุรกิจศึกษา. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑.

บรรจง จันทมาศ. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO ๙๐๐๐. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น), ๒๕๔๑.

บุญเลิศ ชีพนุรัตน์. ศึกษาความคิดเห็นในการใช้ระบบฐานข้อมูลสถานีนามัยของเจ้าหน้าที่ สาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. **วิทยานิพนธ์ปริญญาครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต**. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๕๓.

พิณทิพย์ กลั่นโพธิ์. ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจตำรวจภูธรเมืองหนองคาย ที่มีต่อระบบสารสนเทศและความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจ สถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย. **วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๕๓.

วิระวัฒน์ นาม่าง. ความคิดเห็นในการใช้งานระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารออมสิน สาขาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี. **วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาบัณฑิต** สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, ๒๕๕๓.