

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน)
ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร
Employees' Opinions of Srithai Superware
Public Company Limited Toward the Quality System
ISO 9000 : 2000 in the Organization

ดร.ธนาชัย สุขวณิช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในเขต (Scope) ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บเกี่ยวข้อมูล จำนวน 347 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่ม การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยไควสแควร์ (Chi-Square test) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัย พบว่าสำหรับข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไม่เห็นด้วยกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 คือ การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ในบริษัทฯ เป็นการใช้งบประมาณโดยไม่จำเป็น ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เห็นด้วยกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 คือ พนักงานทุกคนต้องทราบถึงนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ โดยข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 จากการฝึกอบรม ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กรด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ในภาพรวมในระดับเห็นด้วย สำหรับด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมมีความไม่แน่ใจ นอกจากนี้ยังพบว่า

1. อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทฯ ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ไม่แตกต่างกัน

2. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ต่อบริษัทโดยรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ต่อบริษัทโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000: 2000 ปัจจัยด้านข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพและด้านการปฏิบัติตามระบบ ISO 9000: 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

Abstract

This research had the objective 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 found that the majority of questionnaire respondents were single female aging 21-30 years old. Most of them obtained the secondary education and have worked 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 .01 and .05, respectively.

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งจะต้องสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน (Competitive Advantage) ซึ่งความได้เปรียบในปัจจุบันนั้นมุ่งเน้นไปในเรื่องของคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการบริการงานในศตวรรษที่ 21 เป็นการบริการงานแบบโลกาภิวัตน์บนพื้นฐานของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การดำเนินธุรกิจไม่เพียงการสร้างธุรกิจภายในแต่ละประเทศเท่านั้น ยังเป็นการดำเนินธุรกิจในประเทศต่างๆ โดยมีเจ้าของร่วมกันหรือที่เรียกว่าบริษัทข้ามชาติ (Multi-national Business) ทำให้องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมมุ่งเน้นนำเอาระบบต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

เมื่อคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นทั้งในการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรม แนวทางของคุณภาพที่นิยมกันมากในปัจจุบันคือ ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System) หรือ ISO 9000: 2000 โดย ISO 9000: 2000 คือ อนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยระบบการบริหารคุณภาพของโรงงานหรือผู้ให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ บริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) จึงได้มีนโยบายในการที่จะนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 เข้ามาใช้กับการบริหารคุณภาพของบริษัท

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งสำรวจความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ที่บริษัทฯ ได้นำมาใช้ ซึ่งผลของการศึกษาจะได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ของบริษัทต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ตามลักษณะอายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัทฯ และตำแหน่ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร กับปัจจัยความรู้

เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 และการสื่อสารในองค์กร

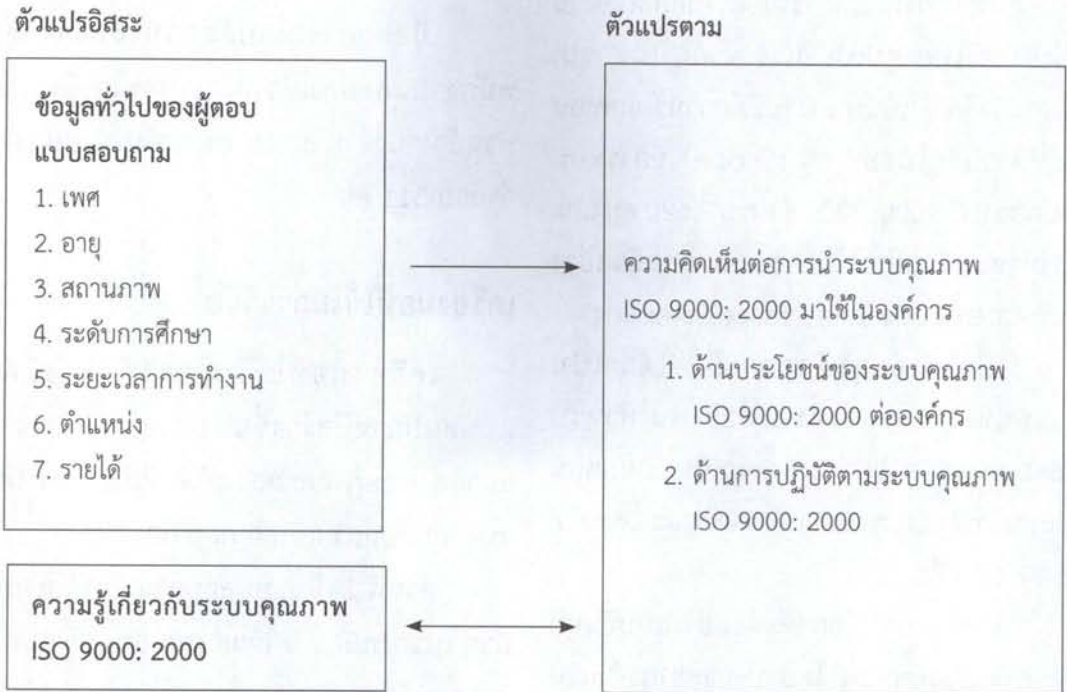
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความคิดเห็น เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร
2. เพื่อนำผลการวิจัยเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ที่จะนำมาใช้ในบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน)

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) โรงงานสุขสวัสดิ์ ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต (Scope) ของคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยจัดเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1-30

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ ระยะเวลา การทำงานกับบริษัท ศรีไทย ซูเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000: 2000 และตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO 9000: 2000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กรด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยรวม และด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยรวม

3. ปัจจัยด้านข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กรด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยรวม และด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยรวม

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) โรงงานรังสิต ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต (Scope) ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 จำนวน 2,620 คน และการกำหนดตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling)

เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรทั้ง 2,620 คน สำหรับขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน ในแบบ Probability Sampling (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 66) คือ

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรจำนวน 2,620 คน ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1.1 กลุ่มพนักงาน จำนวน 2,500 คน

1.2 กลุ่มหัวหน้างาน จำนวน 120 คน

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรที่แบ่งไว้ 2 กลุ่ม จากขั้นที่ 1 โดยใช้สูตร Yamane's (อ้างถึงใน กิตติ สุทธิสัมพันธ์, 2542: 46)

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

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่กำหนด

(ในการศึกษาครั้งนี้กำหนดความคลาดเคลื่อนที่เท่ากับ 0.05) ได้

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

$$n = 347$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ

374 ตัวอย่าง

เมื่อทำการเทียบสัดส่วนระหว่างกลุ่มพนักงานและกลุ่มหัวหน้างานจะได้เป็นกลุ่มหัวหน้างาน จำนวน 16 คน และกลุ่มพนักงาน จำนวน 311 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 4 กลุ่ม คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานกับบริษัท ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ตำแหน่ง และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000 ของพนักงาน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบ ISO 9000: 2000

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 278 คน คิดเป็น

ร้อยละ 80.10 มากกว่าเพศชาย 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 44.40 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.20 มีอายุ 41 ขึ้นไป จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมาสมรส จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 และ หย่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

นอกจากนั้นผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 เป็นระยะเวลา 3-5 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 5 ปี ขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 และมีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 19.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นโดยส่วนใหญ่ ไม่เห็นด้วยกับคุณภาพ ISO 9000: 2000 คือการจัดระบบ ISO 9000: 2000 ในบริษัทฯ เป็นการใช้งบประมาณโดยไม่จำเป็น จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 89.00 รองลงมา ระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 เป็นการควบคุมคุณภาพเฉพาะในกระบวนการผลิตเท่านั้น จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 87.30 และคุณภาพเป็นเรื่องเฉพาะของแผนควบคุมคุณภาพเท่านั้น หน่วยงานอื่นๆ ไม่จำเป็นต้องสนใจเรื่องคุณภาพ จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 86.50 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็น เห็นด้วยกับคุณภาพ ISO 9000: 2000 คือ พนักงานทุกคนต้องทราบถึงนโยบายคุณภาพของบริษัทฯ จำนวน 339 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70 รองลงมาทุกคนในบริษัทฯ ต้องมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ขึ้นพื้นฐานจำนวน 333 คน คิดเป็นร้อยละ 96.00 และหากต้องการขอการรับรองระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการบริการต้องขอการรับรองมาตรฐาน จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 92.20 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 : 2000

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับรู้ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับ ISO 9000: 2000 คือ ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 จากการฝึกอบรม จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 97.40 รองลงมาได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 จากผู้บังคับบัญชา จำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 83.90 และ ได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 จากหัวหน้างาน จำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร

ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ดังนี้ คือ

- ด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับเห็นด้วยมีค่าเฉลี่ย 3.97 ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้องค์กรและบุคลากรมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สินค้าและบริการได้รับการยอมรับเชื่อถือในต่างประเทศและระดับนานาชาติ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทฯ ที่มีคุณภาพ และการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.33, 4.33, 4.29, 4.28 และ 4.21 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐานในอนาคต การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้การฝึกอบรมพนักงานทำได้ดีขึ้น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นการลดต้นทุนการผลิตในระยะยาว การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้การดำเนินจากลูกค้าลดลง และการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการใช้เป็นเครื่องมือในการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศได้ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.20, 4.18, 4.04, 4.04, 4.03, 3.99, 3.93 และ 3.50 ตามลำดับ

- ด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นโดยรวมในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้รู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติจริง การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ท่านรู้สึกเป็นที่ได้รับการอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO 9000: 2000 การปฏิบัติตามคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้การควบคุมการทำงานทำได้ง่ายขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมก่อนปฏิบัติงานจริง การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้เห็นความสำคัญถึงประโยชน์ของการที่บริษัทนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้มีระเบียบแบบแผนในการติดตามงาน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ท่านอยากให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000, การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้การจัดเอกสารในการทำงานเป็นระบบมากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอน

การปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ท่านมีความมั่นใจเมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้น การบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการติดต่อประสานงานอย่างเห็นได้ชัดเจน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ท่านจะให้ความร่วมมืออย่างดี ในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor) และการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ละทิ้งหน้าที่ของตนในขณะที่ปฏิบัติงานโดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.14, 4.13, 4.11, 4.11, 4.10, 4.10, 4.07, 4.05, 4.04, 4.03, 4.02, 4.01, 3.99, 3.94, 3.93, 3.92 และ 3.69

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 โดยมีค่าเฉลี่ย 2.64 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับน้อย คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบ

ในหน้าที่มากขึ้นไป การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 เป็นการทำตามแฟชั่นมากกว่าที่จะทำเพื่อปรับปรุงงาน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้ระบบการปฏิบัติงานมีความยุ่งยากขึ้น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ท่านมักจะละเลย การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้การพัฒนาของท่านช้าลง การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการทำงาน การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้เสียงบประมาณในด้านการจัดทำเอกสารต่างๆ ไปโดยไม่จำเป็น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงานมากขึ้น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กร ทำให้สูญเสียงบประมาณในด้านการฝึกอบรมพนักงานไปโดยไม่จำเป็น การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สูญเสียงบประมาณในด้านการฝึกอบรมพนักงานไปโดยไม่จำเป็น การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 ทำให้รู้สึกเบื่อหน่ายที่ทำอยู่ การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้สูญเสียเวลาโดยไม่จำเป็น

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยความเห็นของพนักงานบริษัท ศรีไทย ซุปเปอร์แวร์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000

มาใช้ในองค์กร เพื่อนำไปปรับปรุง ประยุกต์ใช้ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000: 2000 มาใช้ในองค์กร ดังนี้

1. พนักงานมีความเข้าใจ ISO 9000: 2000 ยิ่งน้อย และมีความเห็นว่า ISO 9000: 2000 ทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณโดยไม่จำเป็น ดังนั้น การก่อนนำ ISO 9000: 2000 มาใช้ควรมีการชี้แจงถึงผลประโยชน์ของ ISO 9000: 2000 ให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อ ISO 9000: 2000 ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานด้าน ISO 9000: 2000 ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

2. เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารข้อมูลด้าน ISO 9000: 2000 น้อยโดยเฉพาะกับเจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพ และเอกสาร จุลสาร/วารสาร ภายในน้อย จึงทำให้มีความรู้ด้าน ISO 9000: 2000 น้อยด้วย จึงควรมีการนำสื่อต่างๆ มาใช้ให้มากขึ้น เช่น สื่อ ด้านโปสเตอร์ แผ่นพับ ใบปลิว มีการประชาสัมพันธ์หรือลงบทความเกี่ยวกับ ISO 9000: 2000 ในวารสาร จุลสารภายในของบริษัทอย่างสม่ำเสมอถึงความเคลื่อนไหวของกิจกรรมต่างๆ ด้าน ISO 9000: 2000 ของบริษัท

3. กลุ่มของพนักงานที่มีระยะเวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000: 2000 น้อยกว่า 1 ปี เห็นว่าการนำระบบ ISO 9000: 2000 มาใช้ในการลดต้นทุนการผลิตในระยะยาวได้ทำให้การดำเนินงานจากลูกค้าลดลงและองค์กรได้เปรียบคู่แข่งมากกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี แสดงว่าพนักงานใหม่มีความกระตือรือร้นต่อการนำระบบ ISO 9000: 2000 มากกว่าพนักงานเก่าที่มีอายุการทำงานมากกว่า 1 ปี ดังนั้น บริษัทจึงควรสนใจ

และกระตุ้นให้พนักงานเก่ามีความสนใจระบบ ISO 9000: 2000 ให้มาก

4. ผู้บริหารควรคัดเลือกบุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม ผู้บริหารต้องกำหนดและจัดการกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นต่อการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

5. ผู้บริหารต้องประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด ขบวนการของระบบการจัดการคุณภาพตามความเหมาะสม

6. ผู้บริหารต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลของการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติ การแก้ไข และป้องกัน การทบทวนของฝ่ายบริหาร

นอกจากนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าการวางแผนระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000: 2000 เป็นไปตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ จึงควรมีการอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอและพัฒนาพนักงานอยู่ตลอดเวลา เพิ่มการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้อย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว เพื่อความสะดวกเกี่ยวกับอุปกรณ์การทำงาน เพื่อความสะดวกในการทำงาน เพิ่มขวัญกำลังใจให้กับพนักงานมีกำลังใจในการทำงาน กระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาแต่ละหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กชพร วัฒนาธรรม. 2550. **ความคิดเห็นต่อการบริการอินเทอร์เน็ตตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนครเนื่องเขต อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา จังหวัดฉะเชิงเทรา**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้า 26.
- จักรพันธ์ ศรีมัญญ. 2552. **ความคิดเห็นที่มีต่อการจัดการเรียนรู้สาระพลศึกษาของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ในเขตพื้นที่การศึกษาเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2551**, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตสาขาวิชาพลศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 8.
- จำลอง งามขำ. 2550. **ศึกษาความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้า กสท. เขตตะวันออก**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการบริการทั่วไป วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้าบทคัดย่อ.
- ธงชัย อมรศรีจิรทร. 2538. "ISO 9000 คืออะไร". *Industrial*, 12 (สิงหาคม-กันยายน 2538): 117-118.
- ธิดารัตน์ ปลื้มจิตต์. 2551. **ศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรต่อการบริการซ่อมบำรุง และดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการในตึกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช**. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาธุรกิจศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้า 7, 9
- บรรจง จันทมาศ. 2541. **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000**. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- บุญเลิศ ชีพนุรัตน์. 2553. **ศึกษาความคิดเห็นในการใช้ระบบฐานข้อมูลสถานีอนามัยของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
- พิณทิพย์ กลั่นไพร่. 2553. **ศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจตำรวจภูธรเมืองหนองคาย ที่มีต่อระบบสารสนเทศและความต้องการการใช้ระบบสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.

- วิระวัฒน์ นาอ่าง. 2553. **ความคิดเห็นในการใช้งานระบบงานคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารออมสินสาขาในเขตเทศบาลนครอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ อดสาหกรรม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
- วิลาวัลย์ รุ่งเรืองชัยเจริญ. 2550. **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ADSL ของลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้า 50.
- สมชาย รุ่งฟ้างาม. 2550. **ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ลิฟท์: กรณีศึกษาอาคารเนชั่นทาวเวอร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, หน้า 7.
- สถาบันรับรองมาตรฐาน ISO, 2536. **เอกสารเผยแพร่**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, กระทรวงอุตสาหกรรม.