



# วารสารวิชาการ อุตสาหกรรมศึกษา

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ  
ISO 9001:2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด

ภัทตรา ประเสริฐวงษ์, ประหยัด เข็ดชูชาติ

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม

39/1 ถ.รัชดาภิเษก แขวงจันทรเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน จำแนกตามตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคลคือ ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน, ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็น พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด จำนวน 95 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานของบริษัท การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t-test และ F-test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน ด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ และด้านการศึกษา คู่มือคุณภาพ ในระดับมาก จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรม แตกต่างกัน มีความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวม และรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**คำสำคัญ:** ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

## Abstract

The objectives of this research aimed to 1.study the C&T Metal Product Co.,Ltd. employees' opinion towards utilizing ISO 9001:2000 for quality management in 6 aspects a. The policy, b. The training, c. The manual, d. The working process and e. the quality of the job done.

This research was a survey research with a 95 sample group of the employees of C&T Metal Product Company Ltd. A research questionnaire was utilized to collect the data. Computer programs were used to find the

ภักตรา ประเสริฐวงศ์, ประหยัด เขิดชูชาติ  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

frequency, percentage, means, and standard deviation. The *t*-test and *F*-test were applied to test the research hypothesis.

The research results were as follows: The mean of the employees' opinion towards utilizing the ISO 9001:2000, for all five categories, was at high level. Comparing the employees' opinion according to personal variables, with differences of the personal variable: - level of education graduated, job and period of position, and training participation, the finding was that the mean of the opinion was significantly different at .01 level of significant.

**Keyword:** Quality management system ISO 9001:2000

### ภูมิหลัง

ปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น การแข่งขันในการประกอบธุรกิจต่าง ๆ ต่างมุ่งเน้น เรื่องผลกำไร การที่จะแข่งขันทางด้านการตลาดเพื่อเอาชนะคู่แข่งนั้น ต้องมีกลยุทธ์ในด้านต่าง เช่น การทำการตลาด สื่อโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงการบริการที่ดี ปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้มีผลกำไรต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น เครื่องจักรที่ช่วยลดเวลาการทำงานของพนักงานและการนำระบบที่ดีมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้มีมาตรฐานเทียบเท่ากับระบบสากลคือระบบ ISO ที่ใช้กันทั่ว ๆ ไป ฉะนั้น สิ่งเหล่านี้ที่ช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิต สามารถสู้คู่แข่งได้อย่างง่ายดายปัจจุบัน บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิต ตู้ไฟฟ้าและชิ้นส่วนโลหะ ซึ่งงานที่ผลิตนั้นต้องมีคุณภาพสูงกว่าสินค้าทั่วไป เนื่องจากเป็นหัวใจหลักในการควบคุมต่าง ๆ

บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด เป็นบริษัทที่ผลิตตู้ไฟฟ้า (Switch board) ทั้งไฟฟ้าแรงสูง กลาง และต่ำ ภายใต้เทคโนโลยีการผลิตของประเทศเยอรมัน นอกจากนี้ยังเป็นผู้ผลิตชิ้นงานโลหะ (Metal work) โดยมีลูกค้าสำคัญทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัท เช่น ผลิตตู้ไฟฟ้าขนาดกลางเป็นหลัก (Medium voltage switch board main distribution board), ผลิตตู้ควบคุมการทำงานของมอเตอร์ (Motor control center) แบบคงที่ Fix) แบบศูนย์ควบคุมการทำงานของมอเตอร์ (Motor control center) แบบรูป (Draw-out) แบบตู้ไฟฟ้าชีวาคอน (SIVACON lowvoltage switching) และ ชิ้นงานโลหะที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่าง ๆ เช่น ตู้แช่ บ้านสำเร็จรูป เป็นต้น ซึ่งทางบริษัทฯ มีนโยบายคุณภาพคือ

คุณภาพได้มาตรฐาน ส่งมอบตรงเวลา  
ปรับปรุงพัฒนา เพื่อลูกค้าพึงพอใจ  
เนื่องจากบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด มีทั้งหมด 5 สาขา คือ สาขาซีเมนส์ สาขาสามไร่ สาขาเวลโกรว์ สาขาหนองใหญ่ และสาขาสุทธิสาร แต่เนื่องจากบริษัทได้รับจดทะเบียนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพียงสาขาเดียว และได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ คือ สาขาซีเมนส์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิจัยที่บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด สาขาซีเมนส์ ซึ่งบริษัทฯ ได้ดำเนินการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้แล้วเป็นระยะเวลา 3 ปี แต่ยังไม่มีการศึกษาปัญหาว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO มาใช้ว่ามีอะไรบ้าง มากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน และต้องปรับปรุงพัฒนาในเรื่องใด เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และคงไว้ในระบบบริหารคุณภาพ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้บริหารบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จึงสนใจที่จะศึกษา การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในงานภาคอุตสาหกรรม ข้อมูลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท และองค์กรอื่น ๆ ที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ในองค์กร ไปวางแผน และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานในการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน

ภัทตรา ประเสริฐวงศ์, ประหยัด เขิดชูชาติ

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรม

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้

2. สามารถนำไปพัฒนา ในการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในการปฏิบัติงาน

### ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้การศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด สาขาซีเมนส์ จำนวน 120 คน

### สมมติฐานในการวิจัย

1 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัท ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

4 พนักงานที่มีการเข้าร่วมการฝึกอบรม ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แตกต่างกัน

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001:2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและเปรียบเทียบความคิดเห็นจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการดำเนินงาน จำแนกตามตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรม

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด จำนวน 95 คน ใช้เวลาดำเนินการตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2551 – เมษายน 2552

ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2 พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัท ต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการบริหาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านสภาวะอารมณ์และการปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภักตรา ประเสริฐวงศ์, ประหยัด เขิดชูชาติ

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

4 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมการฝึกอบรม แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

### อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับทราบนโยบายขององค์กร รองลงมา ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน ด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ และด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพิสูจน์ว่า สาเหตุสำคัญในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวม พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จะมี

ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพิสูจน์ว่า สาเหตุสำคัญในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ในแง่การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัด โดยผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เป็นเหตุผลด้านการบริหารหลัก เหตุผลรองซึ่งในการศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัดพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่าง ๆ

2. ตำแหน่งงานในบริษัท พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานในบริษัท แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ได้ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อพิสูจน์ว่า สาเหตุสำคัญในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร รวมถึงผลที่เกิดขึ้นต่อองค์กร ในแง่การผลักดันให้เกิดการปรับปรุงในการทำงาน โดยผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เป็นเหตุผลด้านการบริหารหลัก เหตุผลรองพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO

ภักตรา ประเสริฐวงศ์, ประหยัด เขิดชูชาติ

วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่างๆ

3. ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถในการบริหาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านภาวะความเป็นผู้นำ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านคุณธรรมและจริยธรรม ด้านสภาวะอารมณ์และการปรับตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .

4. การเข้าร่วมการฝึกอบรม พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้าร่วมการฝึกอบรม แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้ารับการฝึกอบรม มีความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มากกว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี จันทราอุกฤษณ์ (2541) ศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่ทำให้ธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้นั้น ได้แก่ ความมุ่งมั่น หรือพันธะสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าภายในและภายนอก การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ นอกจากนี้ กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นนั้นต้องเป็นสภาพการณ์หรือเงื่อนไขที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาและมีจิตสำนึกต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเอื้อให้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นประสบผลสำเร็จได้

#### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ด้านระบบการทำงาน ควรมีการปรับปรุงระบบการทำงาน ลดขั้นตอนที่ยุงยาก ซับซ้อน แต่ยังคงมีการรักษา

คุณภาพของสินค้าให้เหมือนเดิม หรือดีกว่าเดิมและสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

2. ด้านเอกสารและบันทึกคุณภาพ เป็นปัญหาที่พนักงานคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน จึงควรมีการปรับเอกสาร ให้มีเฉพาะที่จำเป็นต้องใช้ ให้มีความกระชับรัดกุม เข้าใจง่าย และควรมีผังการไหลเวียนของงาน (Flow chart) ที่ชัดเจน และไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย

3. ด้านการธำรงรักษาและพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความมุ่งมั่นอย่างจริงจัง และในการสนับสนุนระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการอบรมด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ทรัพยากรที่ใช้ในการทำกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ

4. การแก้ไขผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ควรเน้นให้ทุกคนเข้าใจ เห็นความสำคัญของการแก้ไขปัญหา และฝึกให้พนักงานมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ และพร้อมที่จะปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน และองค์กร

5. เน้นให้ทุกฝ่ายเห็นความสำคัญการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และให้ความสำคัญการตรวจติดตามคุณภาพภายนอกอย่างจริงจังและสม่ำเสมอ

6. ด้านการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญมากที่สุด เพราะถ้าพนักงานในบริษัทฯ ไม่ให้ความร่วมมือ โอกาสที่จะประสบความสำเร็จเป็นไปได้ยาก โดยเฉพาะในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มุ่งเน้นให้พนักงานทุกระดับโดยเฉพาะในระดับล่าง/ผู้ปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมเพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่การเริ่มต้นการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ตลอดจนการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจในการวางแผนการจัดทำระบบบริหารคุณภาพทั้งในส่วนของหน่วยงานและบริษัทฯ เพราะจะทำให้พนักงานเข้าใจยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพได้ง่ายขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อองค์กร และเพื่อนร่วมงาน

ภักตรา ประเสริฐวงศ์, ประหยัด เขิดชูชาติ  
วารสารวิชาการอุตสาหกรรมศึกษา ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2552 (31-36)

3. ศึกษาเชิงเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์กร กับบริษัทอื่นๆ หรือบริษัทย่อยในเครือ

4. ศึกษาพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่นที่ปฏิบัติใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และเปรียบเทียบการดำเนินการ

#### บรรณานุกรม

- [1.] ทศพล เตชอำพลกุล. (2541). *ศึกษามลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทสยามซีแพคบล็อก จำกัด* ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- [2.] สวัสดิ์ จันทร์อุกฤษฏ์. (2541). *การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000: กรณีศึกษาบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด* ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาระบบการมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์