

การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002
มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

EMPLOYEES' ADVANTAGE AND PERCEPTION FROM
QUALITY CONTROL SYSTEM MODEL OF ISO 9002
AT ACER COMPUTER COMPANY LIMITED



อานูภาพ อัมภา
ARNUPHAP UMPHA

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 41276
วัน, เดือน, ปี 0 ส.ค. 2545

.b.....
.i.....

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

EMPLOYEES' ADVANTAGE AND PERCEPTION FROM
QUALITY CONTROL SYSTEM MODEL OF ISO 9002
AT ACER COMPUTER COMPANY LIMITED



A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPY RIGHT 2001

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองสารนิพนธ์

หัวข้อสารนิพนธ์

การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002
มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด
EMPLOYEES' ADVANTAGE AND PERCEPTION FROM
QUALITY CONTROL SYSTEM MODEL OF ISO 9002
AT ACER COMPUTER COMPANY LIMITED

ชื่อนักศึกษา

นายอนุภาพ อ่ำภา

รหัสประจำตัว

42064415

ปริญญา




วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์	ลายมือชื่อ
รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์	
รศ. อติสุข กาญจนพิบูลย์	
ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ

31/ตุลาคม/2544

เวลา 14.00 น.

สถานที่สอบ

ห้องปริญญาเอก คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thematic Title	EMPLOYEES' ADVANTAGE AND PERCEPTION FROM QUALITY CONTROL SYSTEM MODEL OF ISO 9002 AT ACER COMPUTER COMPANY LIMITED
Student	Mr. Arnuphap Umpha
Student ID.	42064415
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2001
Thematic Advisor	Assoc. Prof. Dr. Preeyaporn Wonganutrohd

ABSTRACT

The proposes of this research were to study the employees' advantage and perception from quality control system model of ISO 9002 at acer computer company limited. There are two objectives. First, we can determinable acknowledgement level from company's staff. Second, benefits from applying ISO 9002 in company.

Researching results

1. Most of all in company's officer were male, between 25 –30 years, graduated in Bachelor's degree or higher are holding position as general staff and have working experience lower than 1 year.

2. Company's officer has acknowledged in high level.

3. ISO 9002 with acer computer company limited benefits, can be separated as follow

3.1 Working procedures are distinctly, systematically and can reduce working redundant.

3.2 Organization management has efficiency

3.3 Documentation system is obviously clarified and can track to inspect.

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและช่วยตรวจสอบตลอดจนการปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ จนสารนิพนธ์นี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนข้อคิดต่าง ๆ อันก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้า และเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งนี้จบประสบความสำเร็จ

ขอขอบคุณ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของบริษัทฯ รวมถึงเพื่อนพนักงานภายในบริษัทที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณวรรณุช ศรียุบล คุณอารีรัตน์ คงคาสมุทร และคุณสุธินี อินสว่าง ผู้ทรงคุณวุฒิที่เสียสละเวลาเพื่อตรวจความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่สายลม อัมภา ที่มอบทุนทรัพย์ให้ในการศึกษา และเป็นกำลังใจให้ลูกเสมอมา และระลึกถึงคุณพ่อกลิ่น อัมภา (ผู้ล่วงลับไปแล้ว) อีกทั้งเพื่อน ๆ และพี่ ๆ ที่คอยให้คำแนะนำและเป็นกำลังใจให้เสมอมา

ประโยชน์และคุณค่า อันจะเกิดขึ้นจากการเผยแพร่ผลงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บิดามารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

อานุกาฬ อัมภา

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญรูป.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	4
1.5 ขั้นตอนการศึกษา.....	5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 มาตรฐาน ISO 9000.....	9
2.1.1 ประวัติความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 9000.....	9
2.1.2 ลักษณะของมาตรฐาน ISO 9000	11
2.1.3 ส่วนประกอบของมาตรฐาน ISO 9000.....	12
2.1.4 ข้อกำหนดต่างๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000.....	14
2.1.5 สารระสำคัญในมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.....	16
2.1.6 โครงสร้างเอกสารตามระบบ ISO 9000.....	32
2.2 การรับรู้.....	34
2.2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	34
2.2.2 ความหมายของการรับรู้.....	35

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	37
2.2.4 การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง.....	39
2.2.5 การรับรู้ทางสังคม.....	41
2.2.6 ผลของการรับรู้.....	41
2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้.....	43
2.3.1 ประโยชน์ต่อพนักงาน.....	43
2.3.2 ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท.....	43
2.3.3 ประโยชน์ต่อผู้ซื้อ หรือผู้บริโภค.....	43
2.4 บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด กับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002.....	44
2.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด.....	44
2.4.2 การดำเนินงานระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด.....	44
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
2.6 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	55
3.3 การทดสอบเครื่องมือวัด.....	55
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
3.6 การตรวจแบบวัดและให้คะแนน.....	57
3.6.1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไป.....	57
3.6.2 แบบวัดการรับรู้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002.....	57
3.6.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002..	58
3.7 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	61
4.2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002.....	64
4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้.....	72
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
5.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	77
5.2 การดำเนินการศึกษา.....	77
5.3 สรุปผลผลการศึกษา.....	78
5.4 อภิปรายผล.....	79
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	81
5.4.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	81
5.4.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	81
บรรณานุกรม.....	82
ภาคผนวก.....	85
ประวัติผู้เขียน.....	93

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ประเทศที่ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000.....	12
2.2 มาตรฐานของประเทศต่างๆ ที่เทียบเท่ามาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 ISO 9003 และ ISO 9004.....	13
2.3 การเปรียบเทียบข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001, 9002, 9003.....	15
2.4 ตัวอย่างการใช้กลวิธีทางสถิติ.....	32
4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม.....	61
4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4.4 จำนวนร้อยละของตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
4.5 จำนวนร้อยละของอายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
4.6 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด.....	64
4.7 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามเพศ.....	65
4.8 จำนวนและร้อยละของเปรียบเทียบอายุกับระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ.....	66
4.9 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	68
4.10 จำนวนร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	69
4.11 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุการทำงาน.....	71
4.12 ประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้	73
4.13 ประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้.....	75

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญญรूप

รูปที่	หน้า
2.1 ลำดับชั้นของเอกสารในระบบคุณภาพ.....	32
2.2 กระบวนการของการรับรู้.....	35
2.3 แสดงถึงกระบวนการรับรู้และปรากฏอกเป็นพฤติกรรม.....	42



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันอุตสาหกรรมทุกประเภท ทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ ล้วนกำลังอยู่ในสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ประกอบกับการที่โลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์หรือไร้พรมแดน การค้าโลกจึงเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้ตลาดการค้าและธุรกิจต่างๆ ได้กลายเป็นเพียงหนึ่งเดียว นั่นคือตลาดโลก ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการลดกำแพงภาษี และกฎข้อบังคับของประเทศและกลุ่มการค้าต่างๆ ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีการสื่อสาร และแนวคิดใหม่ทางด้านการจัดการ (พิโรธ, 2539) ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศทางการเมืองและเศรษฐกิจในทศวรรษ 1990 มีการลดข้อกีดกันทางการเมือง การลดลงของภัยคุกคามจากคอมมิวนิสต์ทำให้เกิดเศรษฐกิจการค้าอย่างเสรีทั่วโลก มีการเปิดตลาด แหล่งวัตถุดิบใหม่และการมีผู้ผลิตรายใหม่ๆ จากประเทศที่กำลังพัฒนา ทำให้โฉมหน้าของการค้าเปลี่ยนแปลงไป เกิดการรวมตัวทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาค เริ่มจากการรวมตัวของประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรป (European Committee : EC) และเปลี่ยนชื่อเป็นสหภาพยุโรป (European Union : EU) การรวมตัวของกลุ่มประเทศในทวีปอเมริกาตอนเหนือ (North American Free Trade Agreement : NAFTA) และการรวมตัวในลักษณะเดียวกันในเขตภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก เป็นต้น (สุพงศ์, 2539) โดยใช้นโยบายการรวมตัวเป็นตลาดเดียว ส่งผลให้กลายเป็นตลาดที่สำคัญของการค้าโลกซึ่งไม่ใช่เพียงการคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มเท่านั้น แต่ยังสามารถกีดกันคู่แข่งต่างกลุ่มได้อีกด้วย (วีรวุฒิ, 2538 : 18) โดยการกำหนดมาตรฐานสากลในการนำสินค้าเข้าประเทศในกลุ่มของตนแทนการใช้กำแพงภาษี เพื่อกีดกันทางการค้าระหว่างกลุ่มอันจะมีผลให้ผู้ผลิตปรับตัวตามสภาวะเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าให้เจาะสู่ตลาดของประเทศเหล่านั้น

ตลาดโลกเป็นผู้กำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม จำเป็นต้องพยายามพัฒนาขีดความสามารถให้ทัดเทียมกับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการระดับโลกให้ได้ มิฉะนั้นจะพ่ายแพ้กับความพ่ายแพ้ (ปริทรรศน์, 2540) บริษัททั้งหลายในโลกจึงต้องการระบบการจัดการคุณภาพ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ซึ่งหนทางหนึ่งที่จะแสดงถึงความรับผิดชอบต่อด้านคุณภาพ ก็คือการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์กร เนื่องจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์เพื่อการแข่งขันเพื่อการค้าเท่านั้น เมื่อผู้ใดเห็นประโยชน์ประการใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นบรรทัดฐานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมหลักและผู้ส่งออก มาตรฐานระหว่างประเทศของ ISO นี้จะช่วยให้การค้าระหว่างประเทศมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ. 2532 ประเทศไทย โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้เริ่มนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 Series : Quality System ซึ่งได้รับการประกาศใช้โดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization of Standardization) เข้ามาเพื่อให้การรับรองแก่หน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทย ในชื่อของมาตรฐาน มอก./ISO 9000 ระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นถือว่าเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานคุณภาพประสบความสำเร็จ (ปิยะชัย, 2539) ได้กล่าวว่ มาตรฐาน ISO 9000 จะเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนระบบการจัดการคุณภาพแบบเดิม ที่เน้นการตรวจสอบอย่างเข้มงวดที่ตัวสินค้าและบริการ ไปสู่การจัดการคุณภาพแบบใหม่ที่เน้นกระบวนการการทำงานให้ถูกต้อง ซึ่งจะช่วยลดความบกพร่องของสินค้าและบริการได้ในที่สุด

กลุ่มบริษัท เอเซอร์ เป็นผู้ผลิตและจำหน่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ และเซมิคอนดักเตอร์ได้ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2519 และในปัจจุบัน กลุ่มบริษัท เอเซอร์เป็นผู้ผลิตที่มียอดขายเป็นอันดับ 1 ในเอเชีย และมียอดขายรวมเป็นอันดับ 3 ของโลก โดยแยกเป็นแต่ละประเภทดังต่อไปนี้ คือ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ทำยอดขายเป็นอันดับ 3
2. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ทำยอดขายเป็นอันดับ 7
3. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note Book) ทำยอดขายเป็นอันดับ 8
4. เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desk Top) ทำยอดขายเป็นอันดับ 9

ปัจจุบันกลุ่มบริษัทเอเซอร์มีโรงงานประกอบเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด 21 แห่ง และโรงงานผลิตชิ้นส่วนคอมพิวเตอร์แบบครบวงจร 16 แห่งใน 21 ประเทศทั่วโลก ซึ่งปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานสากล ISO 9000 และ ISO 9002 โดยมีพนักงานมากกว่า 35,000 คนใน 193 บริษัทที่ตั้งอยู่ใน 42 ประเทศทั่วโลก

บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2536 โดยเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านการตลาด การผลิต และเป็นศูนย์กลางในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์รวมถึงอุปกรณ์ต่อพ่วงคอมพิวเตอร์ของบริษัทเอเซอร์ภายในประเทศไทยและกลุ่มประเทศอินโดจีน อันได้แก่ กัมพูชา ลาว และ พม่า จากการที่บริษัทเป็นผู้จัดจำหน่ายทั้งในประเทศไทยและในกลุ่มประเทศอินโดจีน บริษัทจึงให้ความสนใจในการขอการรับรองเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐาน ISO 9002 เพื่อเป็นเครื่องหมายยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ ในประเทศไทยนั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจและความพึงพอใจสูงสุดในผลิตภัณฑ์ของบริษัท ดังนั้นบริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จึงได้ดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัทนั้นได้ทำการขอการรับรองในทุกระบบงาน โดยบริษัทได้เริ่มทำการขอการรับรองมาตรฐานเมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ. 2543 และประสบความสำเร็จได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จากบริษัท SGS (Thailand) Limited ในวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2544 ซึ่งหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำเป็นต้องรักษามาตรฐาน ISO 9002 นี้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการรักษามาตรฐานให้ได้อย่างต่อเนื่องนั้นขึ้นอยู่กับความร่วมมือของพนักงานทุกคนในองค์กร และการที่จะได้รับความร่วมมือจากพนักงานนั้น พนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีรับรู้ถึงเรื่อง ISO 9002 และเล็งเห็นประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการทำงานของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ในการนำมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาประยุกต์ใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

1.3 กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง "การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด" ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างกรอบการวิจัย ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวมีอยู่ด้วยกัน 19 ข้อ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ระบบคุณภาพ
3. การทบทวนข้อตกลง
4. การควบคุมเอกสาร
5. การจัดซื้อ
6. ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ
7. การชั่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
8. การควบคุมกระบวนการ
9. การตรวจและการทดสอบ
10. เครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ
11. สถานะ การตรวจและการทดสอบ
12. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
13. การปฏิบัติการแก้ไข
14. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุและการส่งมอบ
15. บันทึกคุณภาพ
16. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
17. การฝึกอบรม
18. การบริการ
19. กลวิธีทางสถิติ

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงระดับการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

1.4.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ซึ่งประกอบด้วยพนักงานทั้งหมดของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 75 คน

1.4.3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้มีจำนวนทั้งสิ้น 63 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขั้นตอนการศึกษา

1.5.1 เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ซึ่งเป็นข้อมูลด้านเอกสาร จาก

1.5.1.1 ข้อมูลประวัติความเป็นมา และลำดับขั้นตอนในการเตรียมการของบริษัท เพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

1.5.1.2 ข้อมูลในสวนวิธีการดำเนินงาน โดยการรวบรวมจากเอกสารคู่มือ ขั้นตอนการทำงานต่างๆ ที่ได้จัดทำขึ้นตามระบบมาตรฐาน ISO 9002 รวมถึงข้อมูลที่ได้มีการ จัดเก็บเป็นประจำ (Routine)

1.5.2 เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) โดยใช้การแจกแบบสอบถามพนักงาน ในทุกระดับของบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 63 คน

1.5.3 นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ผลต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ ได้ตั้งไว้

1.5.4 สรุปผลที่ได้จากการศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะ

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทราบถึงระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

1.6.2 ผลการศึกษาอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการ เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ให้พนักงานมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 มากขึ้น

1.6.3 ทำให้ทราบถึงประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้งาน

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษา

1. การรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 หมายถึง การที่พนักงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีการแปลความหมายและความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002

2. ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002 หมายถึง การที่บริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด นำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลดีอย่างไรต่อบริษัทและพนักงานของ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

3. มาตรฐาน ISO 9002 หมายถึง มาตรฐานระบบคุณภาพ ที่ประกันคุณภาพในการผลิตและการติดตั้ง กล่าวคือเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ครอบคลุมถึง การผลิต การติดตั้ง และการบริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมด 19 ข้อ คือ

3.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมียุทธศาสตร์คุณภาพ มีการจัดการองค์กร และมีการทบทวนระบบคุณภาพ

3.2 ระบบคุณภาพ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องมีโครงสร้างของระบบเอกสาร

3.3 การทบทวนข้อตกลง หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีการทบทวนความต้องการของลูกค้า การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และต้องมีการบันทึกข้อตกลงที่เกิดการเปลี่ยนแปลง

3.4 การควบคุมเอกสาร หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกทั้งหมด ที่อยู่ในระบบคุณภาพทุกขั้นตอน

3.5 การจัดซื้อ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีการกำหนดข้อมูลในการจัดซื้อ จัดหาสินค้า/บริการ ที่บริษัทต้องการ รวมทั้ง การว่าจ้างผู้รับเหมา/ผู้รับจ้างช่างอย่างชัดเจนและถูกต้อง

3.6 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีการจัดเก็บ และดูแลผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบให้ลูกค้า เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้น

3.7 การซึ่บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีการกำหนดวิธีการที่ใช้ในการซึ่บ่งผลิตภัณฑ์ และการสอบกลับผลิตภัณฑ์ภัณฑ์ที่จำเป็นเพื่อค้นหาแหล่งข้อบกพร่องและติดตามผลิตภัณฑ์ดังกล่าวได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.8 การควบคุมกระบวนการ หมายถึง กระบวนการในการผลิต ติดตั้งและบริการของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีการกำหนดวิธีการในการควบคุมและติดตามกระบวนการเหล่านั้น

3.9 การตรวจสอบและการทดสอบหมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องดำเนินการตรวจและทดสอบตั้งแต่การตรวจรับผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งส่งมอบให้ลูกค้า

3.10 เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ หมายถึง เครื่องมือและอุปกรณ์ที่บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด นำมาใช้ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และมีความเหมาะสม

3.11 สถานะ การตรวจและการทดสอบ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีกำหนดการที่แสดงสถานะของการตรวจ การทดสอบทุกขั้นตอน ว่าผลิตภัณฑ์ได้มีการตรวจ การทดสอบหรือไม่ และผลเป็นอย่างไร

3.12 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดมีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง ไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

3.13 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีกำหนดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขและป้องกันข้อบกพร่องต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น

3.14 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต้องมีการกำหนดขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษา และส่งมอบ เพื่อป้องกันการเสียหายหรือเสื่อมสภาพ อันอาจเกิดแก่ผลิตภัณฑ์ ทุกขั้นตอน

3.15 การบันทึกคุณภาพ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีกำหนดขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมบันทึกคุณภาพ โดยข้อมูลในบันทึกคุณภาพ ต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และมีวิธีการในการจัดเก็บที่เรียกใช้ได้ง่าย

3.16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อประเมินความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

3.17 การฝึกอบรม หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีการฝึกอบรมให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

3.18 การบริการ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีกำหนด ขั้นตอนในการให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อให้เป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

3.19 กลวิธีทางสถิติ หมายถึง บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะต้องมีการใช้ กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือ ในการควบคุมและการทวนสอบ ชี้ความสามารถของกระบวนการ และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

4. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่เข้าระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

5. ผู้ส่งมอบ (Supplier) หมายถึง องค์กรที่กำลังจะจัดตั้งระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ขึ้นภายในองค์กรของตน (ในมาตรฐาน ISO 9002 จึงเรียก Supplier ของเราว่า Vender หรือ Subcontractor และเรียก Purchaser หรือผู้ซื้อสินค้าจากเราไปว่า Customer หรือลูกค้าเพื่อ ป้องกันความสับสน)

6. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง ผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ ที่ได้จากกระบวนการปฏิบัติงาน ขององค์กร ซึ่งเป็นเป้าหมายหรือเป็นสิ่งที่คาดหวังและสนใจให้ได้มาจากกระบวนการปฏิบัติการ นั้นๆ (มิใช่เป็นผลพลอยได้หรือหรือเป็นของเสียที่เกิดขึ้นมาจากการผลิต หรือกระบวนการทำงาน หรือเกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ) ใน ISO 9002 จะให้ความหมายถึง Service คือบริการด้วย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ กับพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการพิจารณา ดังนี้

1. มาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งประกอบด้วย ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003, ISO 9004
2. ทฤษฎีการรับรู้
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้
4. บริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด กับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 มาตรฐาน ISO 9000

2.1.1 ประวัติความเป็นมาของมาตรฐาน ISO 9000

แนวคิดของการประเมินระบบคุณภาพเริ่มขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ค.ศ.1943 กองทัพอังกฤษเริ่มประสบปัญหาในการจัดซื้อวัสดุระเบิด การประกันคุณภาพวัสดุระเบิดเป็นธุรกิจที่ยุ่งยาก ในที่สุดตัวแทนการจัดหาของกองทัพอังกฤษ ได้พัฒนาคุณสมบัติขึ้นมาชุดหนึ่งและมาตรฐานนี้ในปลายทศวรรษ 1960 คือตัวนำไปสู่มาตรฐานระบบคุณภาพ Allied Quality Assurance Publications (AQAP) ซึ่งพัฒนาโดยความร่วมมือของประเทศกลุ่ม North Atlantic Treaty Organization (NATO) ต้นทศวรรษ 1970 สหราชอาณาจักรได้พัฒนามาตรฐาน AQAP ต่อไปและเรียกว่า อนุกรม MoD 05 มาตรฐานนี้ได้ถูกนำไปใช้โดยองค์กรจัดซื้อใหญ่ ๆ หลายแห่ง ในขณะเดียวกันกองทัพสหรัฐอเมริกาก็ได้พัฒนา MIL-STD 9858A เป็นแนวทางในการกำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพของตน (วิฑูรย์, ม.ป.ป. 46)

ต่อมาในปี 1972 British Standard Institution (BSI) ได้กำหนดมาตรฐาน BS 4891 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพ และปี 1974 BSI ได้ประกาศใช้ BSI 5719 โดยในปี 1979 BSI ได้ประกาศมาตรฐาน BS 5750 ในระหว่างนั้นองค์การมาตรฐานของแคนาดา ออสเตรเลีย และสหรัฐอเมริกา ได้ประกาศมาตรฐานของตนเองขึ้นโดยมาตรฐานเหล่านี้ มีข้อแตกต่างกันเพียงเล็กน้อย แต่ก็สามารถสร้างความสับสนวุ่นวายให้กับการตรวจสอบและประกันคุณภาพของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับว่าเห็นว่าเป็นประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ส่งสินค้าเข้าประเทศเหล่านี้ได้ จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้ประเทศต่าง ๆ 26 ประเทศ ร่วมกัน จัดตั้งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization of Standardization : ISO) ขึ้นในปี 1987 โดยสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวาประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และได้ร่วมร่างมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้เป็นมาตรฐานทั่วไปสำหรับระบบคุณภาพที่ประเทศต่างๆ ให้การยอมรับ และสามารถนำไปใช้ได้ทั่วไปในทุกอุตสาหกรรม เพื่อประโยชน์ทางการค้าหรือเกิดระบบมาตรฐานของโลกที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นไปในอนาคต (Hoyle, 1995 : 27)

จากการที่ ISO 9000 ได้ยกร่างเป็นระบบบริหารที่เป็นสากลนั้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ได้ประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9000 โดยมีการแปลเป็นภาษาของประเทศนั้น เช่น ประเทศไทย มีมาตรฐาน TISI ISO 9000 หรือ มอก.-ISO 9000 ประเทศสิงคโปร์มีมาตรฐาน SS-ISO 9000 ประเทศญี่ปุ่นมีมาตรฐาน JIS-ISO 9000 เป็นต้น (คณะเศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ,2539)

ISO เป็นคำภาษากรีก คือ ISOS แปลว่า เท่ากัน" ชื่อนี้เป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึง ลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 กล่าวคือ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับ นานาชาติ ระบบบริหารการประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพ ที่เท่าเทียมกันระหว่างบริษัท และประเทศต่างๆ (วิฑูรย์, ม.ป.ป.)

ซึ่งประเทศต่างๆ ทั่วโลกกว่า 90 ประเทศได้รับเอามาตรฐานไปใช้ปฏิบัติทางการค้า ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารงานคุณภาพ หรืออีกนัยหนึ่งคือ ระบบ การบริหารการทำงานในหน่วยงาน ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยไม่จำกัดขนาด ของกิจการ ซึ่งครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการโดยมีเป้าหมาย สำคัญเพื่อให้ผู้ซื้อหรือลูกค้า ได้รับผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอ ตลอดไป ซึ่งโดยรวมแล้ว มาตรฐาน ISO 9000 จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ ต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์หรือบริการจะเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ มีคุณภาพ มีความ ปลอดภัย ฯลฯ ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรม และการบริการทั่วไปได้ ไม่ว่าจะ มีบุคลากรเพียง 10 คน หรือ 10,000 คน กล่าวคือ ต้องมีการจัดทำ ระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเอกสารและการรักษาระบบนั้นได้ ซึ่งสามารถแสดงให้ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการเห็นว่าตัวองค์กรหรือผู้ประกอบการมีความผูกพันตนเองกับระบบคุณภาพ อย่างไร และมีศักยภาพที่จะผลิต และส่งมอบสินค้าหรือบริการให้ลูกค้าตามมาตรฐานที่ลูกค้า ต้องการ (อุทัย,2538)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ อันเกี่ยวกับการจัดการทางด้านคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้ทั่วไป ไม่ว่าจะสำหรับธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตหรือการบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดเทคโนโลยี หรือความซับซ้อนขององค์กร (รัชต์วรรณ, 2538)

ISO 9000 คือ มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพที่ควบคุมการดำเนินธุรกิจการผลิตและบริการ เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่ต้องการ

มาตรฐาน	:	ข้อกำหนด หลักเกณฑ์ สำหรับเทียบ
ระบบ	:	ลำดับ ขั้นตอน ระเบียบ ที่รวมส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน
การบริหารงาน	:	การจัดการให้กิจการงานเจริญก้าวหน้า
คุณภาพ	:	คุณลักษณะที่สามารถตอบสนองความต้องการได้

มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ คือ กฎ หรือกติกา หรือข้อปฏิบัติที่ใช้กับทุกคนในการทำงาน ให้เราสามารถเรียนรู้งานที่เราทำได้ดียิ่งขึ้น และทำให้เรามั่นใจได้ว่างานได้อย่างถูกต้องตรงตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้ คือ ทำให้ลูกค้าของเราพอใจ

2.1.2 ลักษณะของมาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 มีลักษณะเฉพาะตัวต่างจากมาตรฐานด้านเทคนิคอื่นๆ มาตรฐาน ISO เป็นการบ่งถึงแนวทางปฏิบัติ ไม่ใช่แค่ผลิตภัณฑ์ ประเด็นหลักของมาตรฐานประกันคุณภาพยังไปสู่เป้าหมายร่วมกันสำหรับทุกอุตสาหกรรมและธุรกิจ โดยลักษณะเฉพาะตัวมีดังนี้ (สุพงศ์, 2539 : 6-7)

1. ทุกคนสามารถสื่อกันในเรื่องประกันคุณภาพโดยใช้ภาษาเดียวกัน ซึ่งแต่เดิมถึงแม้แนวความคิดด้านคุณภาพที่เผยแพร่โดยบรมครูท่านต่าง ๆ จะมีจุดร่วมกันอยู่ แต่ก็มีจุดเน้นการรับรู้และแม้แต่นิยามที่ต่างกัน มาตรฐาน ISO 9000 จึงเป็นเสมือนจุดอ้างอิงร่วม และเนื่องจากถูกเผยแพร่เป็นมาตรฐานสากล มาตรฐานดังกล่าวจึงได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง

2. มาตรฐานดังกล่าวมีเกณฑ์ของการประกันคุณภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปเพียงพอ เนื้อหาครอบคลุมและปฏิบัติได้ (ถึงแม้มาตรฐานดังกล่าวดูเหมือนจะได้รับการพัฒนา สำหรับอุตสาหกรรมการผลิตเป็นหลัก แต่เกณฑ์ดังกล่าวก็สามารถนำไปปรับใช้ในอุตสาหกรรมแขนงอื่นได้ เช่น อุตสาหกรรมบริการ) มาตรฐานนี้จึงช่วยให้องค์กรในแขนงอุตสาหกรรมต่าง ๆ พัฒนาระบบคุณภาพโดยเริ่มจากศูนย์และประยุกต์ใช้ได้ทันที

3. มาตรฐานดังกล่าวเกื้อกูลและสนับสนุนให้มีการใช้หน่วยงานบุคคลที่สามในการตรวจประเมินและออกใบรับรอง การออกใบรับรองโดยหน่วยงานบุคคลที่สามเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อว่า หน่วยงานอิสระดังกล่าวได้ทำการตรวจประเมินระบบประกันคุณภาพของผู้ที่เขาคงทำการซื้อด้วย ตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับ แต่เดิมลูกค้าหรือผู้ซื้อจะต้องทำการประเมินผู้ขายเองไม่ว่าผู้ขายจะมีระบบประกันคุณภาพแล้วหรือยัง

องค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) ได้ประกาศใช้อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ในปี 1987 เพื่อเป็นมาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ โดยมีหลักการของระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่บนพื้นฐานที่ว่า เมื่อกระบวนการ (Process) ดีแล้ว ผลที่ได้รับ (Out Put) ก็ย่อมจะดีตามไปด้วย (พีโรเลข, 2539 : 34) อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ได้รับการยอมรับกว่า 50 ประเทศ และกว่า 30 หน่วยงานออกใบรับรองก็ใช้มาตรฐานนี้ในการตรวจประเมินรายชื่อประเทศเหล่านี้ไว้ในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ประเทศที่ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000

ประเทศที่มีการออกใบรับรอง	ประเทศที่ไม่มีการออกใบรับรอง
ออสเตรเลีย, ออสเตรีย, จีน, เดนมาร์ก, ฟินแลนด์, ฝรั่งเศส, เยอรมัน, กรีซ, ฮองกง, ฮังการี, ไอร์แลนด์, อิสราเอล, อิตาลี, ญี่ปุ่น, มาเลเซีย, เนเธอร์แลนด์, นิวซีแลนด์, ฟิลิปปินส์, โปแลนด์, โปรตุเกส, สิงคโปร์, แอฟริกาใต้, เกาหลีใต้, สเปน, สวีเดน, สวิสเซอร์แลนด์, ไทย, โตเบโก, ตูนิเซีย, ตุรกี, อังกฤษ, สหรัฐอเมริกา, ชิมบับเว	บาเบโดส, เบลเยียม, บราซิล, ชิลี, โคลัมเบีย, คิวบา, ไชพริส, สาธารณะรัฐเซเชล, อียิปต์, ไอซ์แลนด์, อินเดีย, อินโดนีเซีย, จาเมกา, เม็กซิโก, นอร์เวย์, ปากีสถาน, รูมาเนีย, สโลวะเกีย, ศรีลังกา, ทานซะเนีย, อุรุกวัย, เวเนซุเอลา, ยูโกสลาเวีย

ที่มา : สุพงศ์ นิยมกุลรัตน์ และ สุจิต คุณธนกุลวงศ์, 2539

2.1.3 ส่วนประกอบของมาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 ประกอบด้วย 5 มาตรฐานคือ (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม, 2534)

1. ISO 9000 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ : แนวทางการเลือกและการใช้ กล่าวคือเป็นแนวทาง และแนวคิดในการเลือกใช้ มาตรฐาน ISO 9000 - ISO 9004 ตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ISO 9001 มาตรฐานระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ/พัฒนา การผลิต การติดตั้งและบริการ กล่าวคือ เป็นแนวทางระบบคุณภาพ ครอบคลุมถึงการออกแบบ การผลิต การติดตั้งและการบริการ ประกอบด้วย ข้อกำหนดการประกันคุณภาพในการออกแบบ พัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ ใช้กับธุรกิจที่เริ่มต้นตั้งแต่การออกแบบ การผลิต และการส่งมอบให้ลูกค้า

3. ISO 9002 มาตรฐานระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการผลิตและการติดตั้ง กล่าวคือเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ ครอบคลุมถึง การผลิต การติดตั้ง และการบริการ

4. ISO 9003 มาตรฐานระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการตรวจการทดสอบ ขั้นสุดท้าย กล่าวคือเป็น มาตรฐานระบบคุณภาพ ครอบคลุมถึงการตรวจและการทดสอบ ขั้นสุดท้าย

5. ISO 9004 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพและหัวข้อต่างๆ ในระบบคุณภาพ : แนวทางการใช้ ใช้กับธุรกิจบริการ กล่าวคือเป็นแนวทาง ในการประยุกต์ใช้ และจัดสร้างระบบ มาตรฐานคุณภาพในองค์กร รวมทั้งข้อเสนอแนะต่อองค์กรประกอบทางการบริหารคุณภาพและ ระบบคุณภาพ

ประเทศต่าง ๆ ได้รับเอามาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เป็นมาตรฐานของประเทศนั้น โดยมีวิธีการรับเอามาใช้หลายวิธี ตามแต่ระเบียบ และกฎเกณฑ์ของประเทศนั้น ๆ เช่น การแปล การร่างใหม่ การใส่ปกนอก เป็นต้น และตั้งชื่อมาตรฐานของแต่ละประเทศ ดังแสดงในตารางที่ 2.2 เป็นตารางแสดงชื่ออักษรย่อสำหรับมาตรฐาน ISO 9000 ของประเทศต่าง ๆ

ตารางที่ 2.2 มาตรฐานของประเทศต่างๆ ที่เทียบเท่ามาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 และ ISO 9004

ประเทศ/ หน่วยงาน มาตรฐาน	ข้อเสนอแนะการ เลือกใช้ QMS	QA สำหรับ งานออกแบบ และผลิต	QA สำหรับ งานผลิตและ ติดตั้ง	QA สำหรับ การตรวจและ การทดสอบ	ข้อเสนอแนะ องค์ประกอบ ของ QMS
ISO	ISO 9000	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003	ISO 9004
ออสเตรเลีย	AS 3900	AS 3901	AS 3902	AS 3903	AS 3904
แคนาดา	Q 9000	Q 9001	Q 9002	Q 9003	Q 9004
จีน	GB/T 10300.1	GB/T 10300.2	GB/T 10300.3	GB/T 10300.4	GB/T 10300.5
ฝรั่งเศส	NF EN 29000	NF EN 29001	NF EN 29002	NF EN 29003	NF EN 29004

เอกสารนี้เป็นเอกสารทวงวนไวสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาติให้พิมพ์หรือเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ประเทศ/หน่วย งาน มาตรฐาน	ข้อกำหนดการ เลือกใช้ QMS	QA สำหรับ งานออกแบบ และผลิต	QA สำหรับ งานผลิตและ ติดตั้ง	QA สำหรับ การตรวจและ การทดสอบ	ข้อกำหนดองค์ ประกอบของ QMS
เยอรมัน	DIN ISO 9000	DIN ISO 9001	DIN ISO 9002	DIN ISO 9003	DIN ISO 9004
อินโดนีเซีย	SNI 19-9000	SNI 19-9001	SNI 19-9002	SNI 19-9003	SNI 19-9004
ญี่ปุ่น	JIS Z 9900	JIS Z 9901	JIS Z 9902	JIS Z 9903	JIS Z 9904
มาเลเซีย	MS-ISO 9000	MS-ISO 9001	MS-ISO 9002	MS-ISO 9003	MS-ISO 9004
สวิสเซอร์แลนด์	SN-ISO 9000	SN ISO 9001	SN ISO 9002	SN ISO 9003	SN ISO 9004
ไทย	TISI ISO 9000	TISI ISO 9001	TISI ISO 9002	TISI ISO 9003	TISI ISO 9004
อังกฤษ	BS 5750 Pt 0	BS 5750 Pt 1	BS 5750 Pt 2	BS 5750 Pt 3	BS 5750 Pt 4
สหรัฐอเมริกา	ASOC Q 90	ASOC Q 91	ASOC Q 92	ASOC Q 93	ASOC Q 94
สหภาพยุโรป	EN 29000	EN 29001	EN 29002	EN 29003	EN 29004
สิงคโปร์	SS ISO 9000	SS ISO 9001	SS ISO 9002	SS ISO 9003	SS ISO 9004

หมายเหตุ : Quality Management System (QMS) ระบบบริหารคุณภาพ

Quality Assurance (QA) ระบบการประกันคุณภาพ

ที่มา : สุพงศ์ นิมกุลรัตน์ และ สุจิต คุณธนกุลวงศ์, 2539

2.1.4 ข้อกำหนดต่างๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ทั้งสาม (คือ ISO 9001, 9002 และ 9003)

มีข้อกำหนดที่แตกต่างกัน ตารางที่ 2.3 เป็นการเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างของข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003

ตารางที่ 2.3 การเปรียบเทียบข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001, 9002, 9003

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านบริหาร	✓	✓	✓
2. ระบบคุณภาพ	✓	✓	✓
3. การทบทวนข้อตกลง	✓	✓	✓
4. การควบคุมการออกแบบ	✓	X	X
5. การควบคุมเอกสาร	✓	✓	✓
6. การจัดซื้อ	✓	✓	X
7. ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ	✓	✓	✓
8. การซึ่บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓
9. การควบคุมกระบวนการ	✓	✓	X
10. การตรวจและการทดสอบ	✓	✓	✓
11. เครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	✓	✓	✓
12. สถานะ การตรวจและการทดสอบ	✓	✓	✓
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	✓
14. การปฏิบัติการแก้ไข	✓	✓	✓
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุและการส่งมอบ	✓	✓	✓
16. บันทึกคุณภาพ	✓	✓	✓
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓
18. การฝึกอบรม	✓	✓	✓
19. การบริการ	✓	✓	X
20. กลวิธีทางสถิติ	✓	✓	✓
รวม	20	19	16

ที่มา : บรรจง จันทมาศ, 2540

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรใดที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดซึ่งข้อกำหนดคุณภาพ 20 ข้อ ในหมวดที่ 4 ของมาตรฐาน ISO 9001 มีเนื้อหาสรุปดังนี้คือ (ธงชัย, 2538 : 117-118)

2.1.5 สารสำคัญของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

1.1 ประเด็นสำคัญ

1.1.1 มีนโยบายคุณภาพ

1.1.2 มีการจัดการองค์กร

1.1.3 มีการทบทวนระบบ

1.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

1.2.1 บริหารสูงสุดในองค์กร เป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และเป็นลายลักษณ์

1.2.2 นโยบายคุณภาพ ต้องรวมถึง

1) วัตถุประสงค์

2) ความมุ่งมั่น

3) ความสัมพันธ์กับเป้าหมาย ความต้องการ/คาดหวังของลูกค้า

1.2.3 กำหนดความต้องการทรัพยากร (บุคลากร, อุปกรณ์ และอื่นๆ) พร้อมทั้ง

จัดหาให้เพียงพอ โดยคำนึงถึง

1) ปริมาณงาน

2) วิธีการทำงาน

3) กฎหมาย, ข้อกำหนดของราชการ หรือ มาตรฐานวิชาชีพ

1.2.4 มอบหมายงานให้กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ที่เหมาะสม

1.2.5 ผู้บริหารสูงสุดแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารงาน

คุณภาพ (Quality Management Representative : QMR)

1.2.6 หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ (QMR)

1) มั่นใจว่าได้มีการจัดทำระบบคุณภาพ มีการนำไปปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร

อย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) รายงานความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ โดยอยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาปรับปรุงระบบ

1.2.7 ต้องมีการทบทวนระบบคุณภาพ ตามความถี่ที่กำหนด โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบ ความสอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2.8 ต้องมีบันทึกของการทบทวน

1.2.9 สาระในการทบทวน ควรครอบคลุมถึง

1) ความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กร รวมทั้งความเพียงพอของบุคลากร และทรัพยากรอื่นๆ

2) ความสอดคล้องกับระบบคุณภาพที่ใช้และประสิทธิผลของการนำไปปฏิบัติ

3) ข้อมูลที่ได้รับจากลูกค้า, ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน, ปัญหาที่เกิดขึ้น และคาดว่าจะเกิดขึ้น รวมทั้งการแก้ไขและป้องกัน ตามช่วงเวลาที่ทันต่อเหตุการณ์

1.2.10 ถ้าการทบทวน กำหนดให้มีการปรับปรุงแก้ไข ต้องนำไปปรับปรุงอย่างทันต่อเหตุการณ์ และให้มีการประเมินประสิทธิผลของการแก้ไขนั้น

1.3 ข้อเสนอแนะ

1.3.1 ต้องทำให้พนักงานทุกระดับเข้าใจ นำไปใช้จริงอย่างได้ผลและต่อเนื่อง

1.3.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานแต่ละตำแหน่ง รวมทั้งงานที่สัมพันธ์กับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งงานบริหาร, งานปฏิบัติ และงานทวนสอบ

1.3.3 ถ้าเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับแต่งตั้งเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ (QMR) มีหน้าที่อื่นที่รับผิดชอบอยู่ด้วย หน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่นั้น ต้องไม่ทำให้งานในหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารงานคุณภาพ (QMR) ด้อยหรือเสียไป

1.4 ตัวอย่าง/ข้อเสนอแนะ

1.4.1 การชี้แจง ฝึกอบรม พนักงาน

1.4.2 จัดให้มีวิธีการ การรวบรวมข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะของปัญหาการปฏิบัติ

ตามระบบ

1.4.3 การปรับปรุงระบบ

1.4.4 สิ่งที่ต้องรายงาน

1) ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2) ข้อร้องเรียนของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) ปัญหาอื่นๆ

2. ระบบคุณภาพ

2.1 ประเด็นสำคัญ

2.1.2 ต้องมีระบบคุณภาพที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร

2.1.3 ต้องมีโครงสร้างของระบบเอกสาร

2.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

2.2.1 ต้องจัดทำคู่มือคุณภาพให้ครอบคลุมข้อกำหนดใน ISO 9001/9002/9003

2.2.2 ในคู่มือคุณภาพต้องระบุหรืออ้างถึงขั้นตอนการทำงานและโครงสร้าง

ของระบบเอกสาร

2.2.3 ต้องมีขั้นตอนการทำงาน

2.2.4 ต้องนำขั้นตอนการทำงานไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล

2.2.5 ต้องมีการวางแผนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับคุณภาพของสินค้าและบริการ โดยแสดงให้เห็นถึงการจัดการ การใช้ทรัพยากรและลำดับการทำงาน (รายละเอียดการทำคู่มือคุณภาพ ดูจาก ISO 10013 และการจัดทำ แผนคุณภาพ ดูจาก ISO 10005)

2.3 ข้อแนะนำ

2.3.1 การจัดทำขั้นตอนการทำงานไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ขึ้นอยู่กับความสลับซับซ้อนของงาน วิธีการที่ใช้ การฝึกอบรม และทักษะของบุคลากร

2.3.2 ขั้นตอนการทำงานอาจอ้างถึงวิธีการทำงานได้

3. การทบทวนข้อตกลง

3.1 ประเด็นสำคัญ

3.1.1 ความต้องการของลูกค้า

3.1.2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.1.3 บันทึกข้อตกลง

3.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

3.2.1 มีกระบวนการทบทวนความต้องการของลูกค้า และความสามารถขององค์กรซึ่งจะรวมถึง

3.2.2 มีการตรวจสอบความต้องการของลูกค้า ในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มติดต่อ ก่อนที่จะตกลงหรือสั่งซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2.3 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร จะต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าอย่างถูกต้องและสามารถทำได้

3.2.4 ถ้ามีความแตกต่างระหว่างความต้องการของลูกค้ากับความสามารถขององค์กรต้องหาข้อสรุป

3.2.5 ในกรณีที่มีการสั่งซื้อด้วยวาจา ต้องมีการบันทึกข้อตกลงการสั่งซื้อดังกล่าวไว้ด้วย

3.2.6 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ได้ทำกับลูกค้าไว้แล้ว ให้ดำเนินการตามกระบวนการในการทบทวนความต้องการของลูกค้าและแจ้งผลของการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กรทราบ

4. การควบคุมการออกแบบ

4.1 ประเด็นสำคัญ

4.1.1 มีระบบในการวางแผน การมอบหมายงาน การออกแบบ การทบทวนและ ทวนสอบแบบ และการเปลี่ยนแปลงแบบ

4.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

4.2.1 มีขั้นตอนในการควบคุมการออกแบบ และกำหนดอำนาจหน้าที่ของบุคลากรที่ทำหน้าที่

- 1) ออกแบบ
- 2) ทบทวนแบบ
- 3) ทวนสอบแบบ
- 4) การอนุมัติ

4.2.2 กำหนดคุณสมบัติของบุคลากรข้างต้น โดยคำนึงถึง ความรู้ ประสบการณ์

4.2.3 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบต้องครบถ้วน ถูกต้อง ชัดเจน

4.2.4 มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านบริการและเทคนิค เช่น ฝ่ายวิศวกรรม ฝ่ายการตลาด ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายผลิต

4.2.5 จัดทำแผนการออกแบบ การทบทวนแบบ

4.2.6 จัดให้มีการพิสูจน์ว่า แบบที่ได้สามารถนำไปใช้งานได้จริงและเหมาะสมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

4.2.7 จัดทำขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ข้อแนะนำ

- 4.3.1 ควรคำนึงถึงความเหมาะสม และความทันสมัยของอุปกรณ์, วัสดุ, วิธีการ, เทคนิคต่าง ๆ ตลอดจนข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ และครอบคลุมการออกแบบ
- 4.3.2 บุคลากรที่ออกแบบกับบุคลากรที่ทวนสอบแบบ ไม่ควรเป็นบุคคลเดียวกัน
- 4.3.3 เก็บรักษายันที่กระบวนการการออกแบบทุกขั้นตอนไว้เป็นหลักฐาน
- 4.3.4 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ หากไม่ชัดเจน คลุมเครือหรือขัดแย้งกัน ควรได้รับการพิจารณาหาข้อยุติก่อน

5. การควบคุมเอกสาร

5.1 ประเด็นสำคัญ

5.1.1 มีระบบในการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งจากภายในและภายนอกทั้งหมดที่อยู่ในระบบคุณภาพทุกขั้นตอน

5.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

5.2.1 มีขั้นตอนและกำหนดอำนาจหน้าที่ในการทบทวน อนุมัติ เปลี่ยนแปลง ยกเลิกและแจกจ่ายเอกสารในแต่ละระดับ

5.2.2 มีบัญชีควบคุมแสดงสถานะของเอกสารที่เป็นปัจจุบัน

5.2.3 ในพื้นที่ใช้งาน ต้องมีเอกสารฉบับที่เป็นปัจจุบัน อย่างเพียงพอตามความจำเป็น

5.2.4 นำเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว/ยกเลิกแล้วออกจากพื้นที่ใช้งานทันที

5.2.5 เอกสารที่ยกเลิกแล้วถ้าจำเป็นต้องเก็บไว้ต้องมีการทำเครื่องหมายให้ชัดเจน

5.3 ข้อแนะนำ

5.3.1 เอกสารและข้อมูลให้รวมถึงที่เก็บในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วย

5.3.2 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง ควรบันทึกเหตุผลหรือความจำเป็น และสาระของการเปลี่ยนแปลงไว้ด้วย

5.3.3 เวลาที่จะบังคับใช้เอกสารที่เปลี่ยนแปลง จะต้องคำนึงถึง การทำความเข้าใจ การฝึกอบรม และการแจกจ่ายไว้ด้วย

6. การจัดซื้อ

6.1 ประเด็นสำคัญ

6.1.1 จัดซื้อ จัดหาสินค้า/บริการ ที่องค์กรต้องการ รวมทั้ง การว่าจ้างผู้รับเหมา/

ผู้รับจ้างช่วง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

6.2.1 กำหนดข้อมูลการจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง ให้ถูกต้องและชัดเจน

6.2.2 ต้องมีขั้นตอนในการทบทวนและอนุมัติ เอกสารการจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง

6.2.3 มีกระบวนการในการคัดเลือกและประเมินความสามารถของผู้ขาย

ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา

6.2.4 มีบัญชีผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา ที่ผ่านเกณฑ์การประเมิน

6.2.5 ในกรณีที่มีข้อตกลงให้องค์กร สามารถออกไปตรวจสอบสินค้า/บริการ ณ สถานที่ของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา องค์กรต้องกำหนดวิธีการทวนสอบและการตรวจปล่อย สินค้า/บริการนั้น ไว้ในเอกสารจัดซื้อ จัดหาและจัดจ้าง

6.2.6 ในกรณีที่มีข้อตกลงให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบคุณภาพของ สินค้า/บริการ ณ สถานที่ขององค์กร/สถานที่ของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมาองค์กร ต้องมีการจัดการ ให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้า มาตรวจสอบ ณ สถานที่ดังกล่าวได้

6.2.7 แม้ว่าผลการตรวจสอบจะเป็นที่พอใจของลูกค้า องค์กรยังคงต้องมีความ รับผิดชอบในการส่งสินค้า/บริการให้กับลูกค้าตามข้อตกลง

6.3 ข้อแนะนำ

6.3.1 ควรกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา รายใหม่

6.3.2 มีการทบทวนสมรรถนะของผู้ขาย/ผู้รับจ้าง/ผู้รับเหมา เป็นระยะๆ

7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

7.1 ประเด็นสำคัญ

7.1.1 การจัดเก็บ ดูแลผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

7.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

7.2.1 ในกรณีที่มีข้อตกลงให้ลูกค้าส่งผลิตภัณฑ์ เพื่อนำมาใช้ในการผลิตสินค้า/ บริการ องค์กร ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบ ในการ :

1) ตรวจสอบผลิตภัณฑ์

2) ซี่บ่ง จัดเก็บ รักษา และป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

3) ตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ระหว่างการจัดเก็บเป็นช่วงๆ เพื่อให้ มั่นใจในผลิตภัณฑ์ และการจัดเก็บว่ายังอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้

4) ซี่บ่งและป้องกันการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้หรือทำลายอย่างไม่ถูกต้อง

5) แจ้งลูกค้าเมื่อผลิตภัณฑ์ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6) จัดเก็บบันทึกที่เกี่ยวข้องกับการสูญหาย การเสียหาย หรือความไม่เหมาะสมในการใช้งานอื่นๆ

7.3 ข้อเสนอแนะ

7.3.1 ลูกค้ำเป็นผู้กำหนดความจำเป็นในการสอบเทียบเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จัดส่งโดยลูกค้ำ

8. การซ้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

8.1 ประเด็นสำคัญ

8.1.1 มีการซ้บ่ง

8.1.2 สอบกลับได้ถ้าจำเป็น

8.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

8.2.1 กำหนดวิธีการที่ใช้ในการซ้บ่งผลิตภัณฑ์

8.2.2 กำหนดวิธีการที่ใช้ในการสอบกลับผลิตภัณฑ์ที่จำเป็น เพื่อค้นหาแหล่ง

ซ้บ่งพร้อมและติดตามผลิตภัณฑ์ดังกล่าว

8.4 ข้อเสนอแนะ

8.4.1 วิธีการซ้บ่ง อาจเป็นพื้นที่กองเก็บ ทำเครื่องหมาย ติดป้าย ใส่ภาชนะ

8.4.2 สำหรับงานบริการอาจใช้เอกสารการให้บริการเป็นการซ้บ่ง

8.4.3 การสอบกลับได้อาจพิจารณาจากเลขลำดับ (SERIAL NUMBER) วันที่ผลิต

9. การควบคุมกระบวนการ

9.1 ประเด็นสำคัญ

9.1.1 มีกระบวนการในการผลิต ติดตั้งและบริการ

9.1.2 กระบวนการดังกล่าว ต้องดำเนินการภายใต้ภาวะควบคุม

9.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

9.2.1 ซ้บ่งคุณลักษณะที่มีผลต่อคุณภาพ และกำหนดวิธีการในการควบคุมและ

ติดตามกระบวนการ

9.2.2 ภาวะที่ควบคุมต้องรวมถึง

1) ขั้นตอนในการผลิต ติดตั้ง และบริการที่จำเป็น

2) ใช้เครื่องมือที่เหมาะสมภายใต้สภาวะการใช้งานที่ถูกต้อง

3) มีขั้นตอนการอนุมัติกระบวนการผลิต ติดตั้ง และบริการ รวมทั้งอุปกรณ์ที่ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4) กำหนดเกณฑ์คุณภาพงานรวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรมให้ชัดเจนและสามารถนำไปปฏิบัติได้ เช่น ตัวอย่างชิ้นงาน รูปภาพ

9.2.3 มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร และอุปกรณ์ เพื่อให้ทำงานได้ตามขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง

9.2.4 ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติของบุคลากร เครื่องมือ และการควบคุมสำหรับกระบวนการพิเศษ

1) บุคลากรสำหรับกระบวนการพิเศษต้องมีทักษะ ความสามารถ และได้รับการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะ

9.2.5 จัดทำบันทึกของการควบคุมกระบวนการ

9.3 ข้อแนะนำ

9.3.1 การควบคุมกระบวนการอาจรวมถึงแต่การรับวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต

9.3.2 การปรับเปลี่ยน ปรับปรุงขั้นตอนการผลิต ต้องได้รับการอนุมัติ

9.3.3 กระบวนการพิเศษ คือ กระบวนการที่ไม่สามารถตรวจสอบคุณลักษณะทางคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ แม้ว่ากระบวนการจะเสร็จสิ้น

10. การตรวจสอบและการทดสอบ

10.1 ประเด็นสำคัญ

10.1.1 ดำเนินการตรวจสอบและทดสอบตั้งแต่การตรวจรับผลิตภัณฑ์ จนกระทั่งส่งมอบ

10.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

10.2.1 กำหนดขั้นตอนการตรวจ และการทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิตและผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

10.2.2 รายละเอียดการตรวจ การทดสอบ และบันทึก ต้องระบุไว้ในแผนคุณภาพหรือขั้นตอนการตรวจ และการทดสอบ

10.2.3 ต้องมีการตรวจสอบ การทดสอบ และรู้ผลการตรวจสอบของผลิตภัณฑ์ในแต่ละขั้นตอนก่อนการปล่อยไปสู่ขั้นตอนต่อไป

10.2.4 เฉพาะกรณีผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ และผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต หากจำเป็นต้องใช้ก่อนรู้ผลการตรวจ การทดสอบ ต้องมีผู้อนุมัติและมีการชี้บ่งในลักษณะที่สามารถเรียกกลับได้ทันทีที่พบว่า มีข้อบกพร่องเกิดขึ้น

10.2.5 จัดทำบันทึกการตรวจและการทดสอบ ในบันทึกดังกล่าวต้องแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผลการทดสอบผลิตภัณฑ์นั้น ผ่านหรือไม่ผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนด และต้องแสดงถึงผู้มีอำนาจในการตรวจปล่อย

10.3 ข้อแนะนำ

10.3.1 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์สามารถทำที่สถานที่ของผู้ขาย แต่ต้องมีบันทึกแสดงว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับเป็นไปตามที่ต้องการ

11. เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ

11.1 ประเด็นสำคัญ

11.1.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ และเหมาะสม

11.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

11.2.1 กำหนดขั้นตอนการทำงานการสอบเทียบ ควบคุมและบำรุงรักษาโดย

- 1) กำหนดรายการที่ต้องวัดและความถูกต้องแม่นยำที่ต้องการ
- 2) เลือกเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสม
- 3) ทำบัญชีควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่มีผลต่อคุณภาพและต้องสอบเทียบ สอบเทียบเครื่องมือและอุปกรณ์ก่อนนำไปใช้งานและตามช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม โดยสามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานระดับชาติที่เชื่อถือได้

ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานให้สอบกลับได้ ให้จัดทำวิธีการในการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำไว้เป็นเอกสาร

กำหนดวิธีการในการสอบเทียบโดยรวมถึงสภาพแวดล้อม เกณฑ์การยอมรับ ความถี่ที่ใช้ และ การวิเคราะห์ผลของการสอบเทียบ ว่าใช้ได้หรือไม่

1) ต้องรู้ค่าความไม่แน่นอน (UNCERTAINTY) ของการวัด และนำไปประเมินความสามารถของการวัด

2) สภาพแวดล้อมในการสอบเทียบ, ตรวจสอบ, ทดสอบ ต้องเหมาะสม

3) ติดป้ายแสดงสถานะ การสอบเทียบ

11.2.2 จัดทำและจัดเก็บบันทึกการสอบเทียบ

11.2.3 กำหนดวิธีการในการเก็บ รักษาและเคลื่อนย้ายเครื่องมือและอุปกรณ์ เพื่อให้เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นมีความถูกต้องและพร้อมใช้งาน

11.2.4 ต้องมีวิธีการป้องกันการปรับแต่งเครื่องมือและอุปกรณ์ หลังจากการสอบเทียบแล้ว

11.3 ข้อแนะนำ

11.3.1 กำหนดแผนการสอบเทียบโดยรวมถึงความถี่ วิธีสอบเทียบ และความสามารถในการสอบกลับได้

11.3.2 กำหนดวิธีดำเนินการกับเครื่องมือ อุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่พบว่าเครื่องมือ อุปกรณ์นั้นไม่ชำรุด หรือผลการสอบเทียบไม่อยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด เช่น

- 1) ปรับแต่งเครื่องมือและอุปกรณ์
- 2) ลดระดับความแม่นยำของเครื่องมือและอุปกรณ์
- 3) ยกเลิกการใช้งาน
- 4) ทวนสอบผลการวัด/ตรวจ/ทดสอบที่ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์นั้นๆ

ที่ผ่านมา ย้อนหลัง จนกระทั่งมั่นใจว่าผลการวัดนั้นเชื่อถือได้ เช่น ย้อนไปถึงช่วงการสอบเทียบครั้งสุดท้ายที่ผ่านมา

11.3.3 ควรกำหนดหาค่าความไม่แน่นอนของการวัด (UNCERTAINTY OF MEASUREMENT)

11.3.4 ควรคำนึงถึงความสามารถของบุคลากรที่มอบหมายให้ดำเนินการสอบเทียบ (เช่น ความรู้ ประสบการณ์)

12. สถานะ การตรวจและการทดสอบ

12.1 ประเด็นสำคัญ

12.1.1 ต้องรู้สถานะของการตรวจ การทดสอบของผลิตภัณฑ์

12.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

12.2.1 กำหนดการแสดงสถานะของการตรวจ การทดสอบทุกขั้นตอนว่าผลิตภัณฑ์ได้มีการตรวจ การทดสอบหรือไม่ และผลเป็นอย่างไร

12.3 ข้อแนะนำ

12.3.1 การพิจารณาผลการตรวจ การทดสอบ อาจแบ่งเป็น ผ่าน ผ่านโดยมีเงื่อนไข รอการพิจารณา ไม่ผ่าน

12.3.2 การแสดงสถานะอาจทำได้โดย การทำเครื่องหมาย ทาสี ติดป้าย แยกกองเก็บ

13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

13.1 ประเด็นสำคัญ

13.1.1 ป้องกันไม่ให้เกิดการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง ไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ

13.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

13.2.1 กำหนดขั้นตอนการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่อง จากผลการตรวจ/

ทดสอบในทุกขั้นตอน โดย

1) พิจารณาว่ามีผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องมีอะไรบ้าง เช่น ดูจากช่วงเวลาการผลิต เครื่องจักรที่ใช้ผลิต

2) แยกผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องออกจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีข้อบกพร่อง

3) ระบุปริมาณและแหล่งข้อบกพร่อง

4) ประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง

5) พิจารณาวีธีดำเนินการ/จัดการ และควบคุมผลิตภัณฑ์ ที่มีข้อบกพร่อง เช่น แยกแยะ ทำลาย ลดเกรด นำกลับไปทำใหม่ ตรวจสอบซ้ำ

6) ผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องที่นำกลับไปซ่อมหรือทำใหม่ ต้องตรวจสอบซ้ำตามแผนคุณภาพ หรือที่กำหนด

13.2.2 แจ้งผู้เกี่ยวข้องซึ่งรวมถึงลูกค้าด้วย

14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

14.1 ประเด็นสำคัญ

14.1.1 ข้อบกพร่องต้องได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

14.1.2 ป้องกันข้อบกพร่องที่อาจเกิดได้

14.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

14.2.1 กำหนดขั้นตอนการทำงานในการแก้ไขและป้องกัน โดยรวมถึง

1) หาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หรืออาจเกิดขึ้นของผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการผลิต หรือระบบคุณภาพ รวมทั้งข้อร้องเรียนจากลูกค้า

2) กำหนดวิธีการ ช่วงเวลาในการแก้ไขและป้องกัน

3) ติดตามและประเมินประสิทธิผลของการแก้ไขและป้องกัน

4) จัดทำบันทึกผลการแก้ไขและป้องกัน

5) สรุปผลการแก้ไขและป้องกันเสนอในที่ประชุมการทบทวนระบบ

14.2.2 สาเหตุของข้อบกพร่องอาจรวมถึง

1) ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับ, กระบวนการผลิต, เครื่องมือ, อุปกรณ์ต่างๆ เสีย

บกพร่อง หรือใช้งานไม่ได้

2) ไม่มีขั้นตอนการทำงานหรือเอกสาร หรือมีแต่ไม่เพียงพอ

3) ไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนด

4) การควบคุมกระบวนการไม่เพียงพอ

5) แผนปฏิบัติงานไม่ดีพอ

6) ขาดการฝึกอบรม

7) สภาพการทำงานไม่เหมาะสม

8) ทรัพยากรไม่เพียงพอ

9) ความแปรปรวนในกระบวนการ

10) ระดับของการแก้ไข ป้องกันข้อบกพร่อง ขึ้นอยู่กับ ขนาด ความเสี่ยง

ของปัญหาและลักษณะ และการพัฒนาปรับปรุงระบบ รวมถึงผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์

14.3 ข้อเสนอแนะ

14.3.1 ตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุ

1) บันทึกการตรวจและการทดสอบ

2) บันทึกข้อบกพร่อง

3) ผลของการเฝ้าติดตามกระบวนการ

4) ผลการตรวจประเมิน

5) ข้อร้องเรียนจากลูกค้า, จากภาคสนาม และจากการให้บริการ

6) ข้อคิดเห็นของทางการหรือลูกค้า

7) ข้อคิดเห็นและรายงานของเจ้าหน้าที่

8) ปัญหาจากผู้รับเหมาช่วง

9) ผลของการทบทวนฝ่ายจัดการ

10) ความแปรปรวนของกระบวนการ

11) ควรใช้กลวิธีทางสถิติในการรวบรวม วิเคราะห์ และดูแนวโน้ม

ของข้อบกพร่องต่างๆ รวมทั้งข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ

15.1 ประเด็นสำคัญ

15.1.1 ผลิตภัณฑ์ยังต้องคงสภาพเดิม จากการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและ
ส่งมอบ

15.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

15.2.1 กำหนดขั้นตอน และผู้รับผิดชอบในการขนย้าย จัดเก็บ บรรจุ รักษาและ
ส่งมอบ เพื่อป้องกันการเสียหายหรือเสื่อมสภาพ อันอาจเกิดแก่ผลิตภัณฑ์ ทุกขั้นตอน

15.3 ข้อแนะนำ

15.3.1 ควรคำนึงถึงความเหมาะสมของอุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการขนย้าย
และขนส่ง รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์ นั้นด้วย

15.3.2 ในการจัดเก็บ นอกจากจะคำนึงถึงความปลอดภัยแล้ว ให้คำนึงถึง
สภาพแวดล้อมในการจัดเก็บด้วย เช่น อุณหภูมิ ความชื้น และควรมีการตรวจสอบ
ความเสื่อมสภาพที่อาจเกิดขึ้นเป็นระยะๆ

16. การบันทึกคุณภาพ

16.1 ประเด็นสำคัญ

16.1.1 ข้อมูลในบันทึกคุณภาพ ต้องถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน และอ่านได้

16.1.2 มีวิธีการในการจัดเก็บที่เรียกใช้ได้ง่าย

16.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

16.2.1 กำหนดขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมบันทึก
คุณภาพ

16.2.2 การชี้บ่ง การจัดหมวดหมู่ การทำดัชนี การจัดเก็บ การเข้าถึง การรักษา
และการทำลาย

16.2.3 การจัดเก็บและรักษาบันทึกคุณภาพ ต้องสามารถเรียกใช้ได้ง่ายและ
ป้องกันการเสื่อมสภาพ ความเสียหาย สูญหาย

16.2.4 ระยะเวลาในการจัดเก็บ

16.3 ข้อแนะนำ

16.3.1 บันทึกคุณภาพอาจอยู่ในหลายรูปแบบ เช่น กระดาษ หรือ
สื่ออิเล็กทรอนิกส์

17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

17.1 ประเด็นสำคัญ

17.1.1 มีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อประเมินความเหมาะสม และ ประสิทธิภาพของระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

17.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

17.2.2 กำหนดขั้นตอนในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยรวมถึง

- 1) แผนการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 2) ผู้ตรวจติดตามต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสมและเป็นอิสระจากหน่วยงาน
ที่ตรวจ
- 3) ผู้รับผิดชอบในพื้นที่ที่ถูกตรวจ จะต้องแก้ไขข้อบกพร่องที่พบอย่าง
ทันห่วงที่
- 4) ติดตามและตรวจสอบประสิทธิผลการแก้ไข
- 5) บันทึกและแจ้งผลให้ผู้ถูกตรวจทราบ
- 6) สรุปผลเสนอการประชุมทบทวนระบบ

17.3 ข้อเสนอแนะ

17.3.1 แผนการตรวจติดตาม อาจประกอบด้วย สิ่งที่จะตรวจ ช่วงเวลาและระยะเวลาที่ตรวจ ผู้ตรวจ สถานที่ตรวจ

17.3.2 คุณสมบัติของผู้ตรวจติดตามอาจพิจารณาถึง การฝึกอบรม ประสบการณ์ บุคลิกภาพ การยอมรับ ความรู้ในพื้นที่ที่จะไปตรวจ

17.3.3 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหน่วยงานหรือขั้นตอนการทำงาน ควรทำการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพิ่มจากแผนการตรวจติดตาม

18. การฝึกอบรม

18.1 ประเด็นสำคัญ

18.1.1 ให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

18.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

18.2.1 กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการ โดยรวมถึง

1) การประเมินความรู้ ประสบการณ์ ความเหมาะสม และความสามารถ
ของบุคลากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 2) การระบุนความจำเป็นในการฝึกอบรม ของบุคลากรแต่ละคน โดยเทียบกับคุณสมบัติที่ต้องการสำหรับงานนั้น
- 3) การวางแผนจัดการให้มีการฝึกอบรม หรืออบรมใหม่ ทั้งจากภายในและภายนอก
- 4) บันทึกการฝึกอบรม รวมทั้งผลการฝึกอบรม ประเมินการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ เพื่อพิจารณาความจำเป็นในการฝึกอบรมเพิ่มเติม

18.3 ข้อเสนอแนะ

18.3.1 บุคลากร รวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำ เจ้าหน้าที่ใหม่ เจ้าหน้าที่ชั่วคราว และผู้รับเหมา

19. การบริการ

19.1 ประเด็นสำคัญ

19.1.1 ให้การบริการเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

19.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

19.2.1 กำหนดขั้นตอนการบริการโดย

- 1) การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการ ต้องชัดเจนระหว่างองค์กร ผู้จัดจำหน่ายและผู้ใช้
- 2) การกำหนดแผนการให้บริการ ไม่ว่าจะดำเนินการโดยองค์กรหรือตัวแทน
- 3) ความถูกต้องของแบบและเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินการขนย้าย และให้บริการหลังการติดตั้ง
- 4) การควบคุม เครื่องวัดและเครื่องทดสอบที่ใช้ในการให้บริการ และการทดสอบภาคสนาม
- 5) การจัดเตรียม จัดทำ เอกสาร ในการให้บริการ รวมทั้งคู่มือในการใช้ ชิ้นส่วนหรืออะไหล่ การเตรียมความพร้อมในการ
 - 5.1) ให้คำแนะนำและความช่วยเหลือทางเทคนิค
 - 5.2) อบรมเจ้าหน้าที่ของลูกค้า
 - 5.3) จัดหาชิ้นส่วนอะไหล่เพียงพอ
- 6) การอบรมบุคลากรที่ให้บริการ
- 7) การจัดเตรียมบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8) ข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการที่จะเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการออกแบบผลิตภัณฑ์ หรือบริการ

19.2.2 ทวนสอบและรายงานการให้บริการ

19.3 ข้อเสนอแนะ

19.3.1 จัดทำบันทึกการให้บริการ

20. กลวิธีทางสถิติ

20.1 ประเด็นสำคัญ

20.1.1 ให้ใช้กลวิธีทางสถิติเป็นเครื่องมือ ในการควบคุมและการทวนสอบขีดความสามารถของกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

20.2 สิ่งที่ต้องทำ/ควรทำ

20.2.1 กำหนดขั้นตอนในการใช้กลวิธีทางสถิติ โดย

- 1) กำหนดงานที่จำเป็นต้องใช้กลวิธีทางสถิติ
- 2) เลือกกลวิธีทางสถิติที่เหมาะสม
- 3) ควบคุมการใช้กลวิธีทางสถิติ
- 4) รายงานผลของการใช้กลวิธีทางสถิติให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

20.3 ข้อเสนอแนะ

20.3.1 ขั้นตอนในการใช้กลวิธีทางสถิติ ไม่จำเป็นต้องแยกออกมาต่างหาก อาจรวมอยู่ในขั้นตอนการทำงานของกิจกรรมต่างๆ

20.3.2 ควรพิจารณาใช้กลวิธีทางสถิติ ในเรื่อง :

- 1) การออกแบบ
- 2) การควบคุมกระบวนการ
- 3) การป้องกันผลิตภัณฑ์บกพร่อง
- 4) การวิเคราะห์ปัญหา, การหาสาเหตุ
- 5) การประมาณการต่างๆ
- 6) การวัด การประเมินคุณลักษณะทางคุณภาพ
- 7) การประเมินความเสี่ยง
- 8) การกำหนดข้อจำกัดของกระบวนการและผลิตภัณฑ์

20.4 ตัวอย่างการใช้กลวิธีทางสถิติ

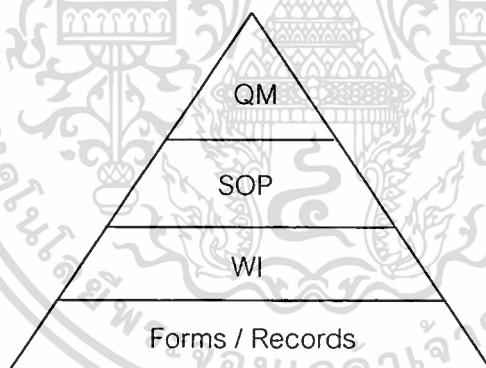
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.4 ตัวอย่างการใช้กลวิธีทางสถิติ

กลวิธีทางสถิติ	การใช้งาน
กราฟ รูปภาพ	วิเคราะห์ปัญหา
แผนการควบคุม	ติดตามและควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการวัด
การออกแบบการทดลอง	หาปัจจัยที่ผลต่อความสามารถของกระบวนการ และผล กระทบ
การวิเคราะห์การถดถอย	หาความสัมพันธ์ของตัวแปรในกระบวนการ หรือการออกแบบผลิตภณฑ์กับผลที่เกิด
การชักตัวอย่างและเกณฑ์การยอมรับ	ใช้ได้ในทุกขั้นตอนของการชักตัวอย่าง

2.1.6 โครงสร้างเอกสารตามระบบ ISO 9000

ลำดับชั้นของเอกสารในระบบคุณภาพเป็นดังนี้



รูปที่ 2.1 ลำดับชั้นของเอกสารในระบบคุณภาพ

2.1.6.1 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual : QM)

คู่มือคุณภาพประกอบด้วย เนื้อหาสาระสำคัญของระบบคุณภาพของบริษัท คู่มือจะต้องให้ผู้อ่านเห็นภาพรวมของระบบที่ใช้ในบริษัท คู่มือจึงควรอยู่ในรูปแบบง่าย และสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประชาสัมพันธ์ได้อย่างดี คู่มือคุณภาพควรมีเนื้อหา ดังนี้

- 1) แนะนำบริษัทและขอบเขตของธุรกิจ
- 2) นโยบายควบคุมสำหรับคู่มือคุณภาพและคู่มือวิธีการดำเนินงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 3) นโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพ ลงนามโดยประธานบริษัทหรือประธานฝ่ายบริหาร (Chief Executive Officer : CEO)
- 4) ผังโครงสร้างองค์กรบริษัท
- 5) ความรับผิดชอบของบุคลากร
- 6) ตัวแทนฝ่ายบริหาร
- 7) บทสรุปของวิธีดำเนินการต่างๆ ที่มี โดยอ้างอิงกับคู่มือวิธีดำเนินการ
- 8) การทบทวนระบบ ซึ่งรวมทั้งการทบทวนของฝ่ายบริหาร และการตรวจประเมิน ระบบคุณภาพภายใน

9) การอ้างอิงถึงข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 หรือ ISO 9003 และแสดงให้เห็นว่าข้อกำหนดดังกล่าวได้มีการกล่าวไว้ในระบบ

2.1.6.2 ระเบียบการปฏิบัติงาน (System Operation Procedures : SOP)

ระเบียบการปฏิบัติงาน คือเอกสารที่ระบุว่า จะทำอะไร ที่ไหน ใครเป็นผู้ควบคุม ควบคุมอย่างไร เป็นเครื่องมือในการทำงานที่ขยายคู่มือคุณภาพ (เป้าหมาย) ให้เป็นจริง ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับหลายๆ หน่วยงานภายในองค์กร

ดังนั้นบริษัทจะต้องกำหนดว่า มีวิธีดำเนินการใดบ้างอยู่ในคู่มือ วิธีการดำเนินการทั้งหมดที่มีผลโดยตรงกับธุรกิจของบริษัท คุณภาพของการบริหารและผลิตภัณฑ์ควรจะบรรลุลงคู่มือ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติงานของบริษัท ทางเริ่มที่ดีก็ควรจะวาดผังการดำเนินการทางธุรกิจ (Business Flow Chart) เพื่อกำหนดกิจกรรมหลักของบริษัท

คู่มือวิธีการดำเนินการควรจะร่างโดยผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่าย ผู้จัดการระบบคุณภาพสามารถให้ข้อชี้แนะในเรื่องแบบฟอร์มและการเตรียมวิธีดำเนินการครอบคลุมดังนี้

- 1.) ขอบเขตและวัตถุประสงค์ของวิธีดำเนินการ
- 2.) ลำดับของกิจกรรมเพื่อแสดงวิธีที่แต่ละงานดำเนินอยู่
- 3.) บุคคลที่รับผิดชอบในการดำเนินการ
- 4.) อ้างอิงถึงเอกสารอ้างอิงเพิ่มเติม เช่น กฎหมายหรือระเบียบทางราชการ มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ และระเบียบปฏิบัติ (Codes of Practices)
- 5.) รายการตรวจสอบ (Check List) หรือแบบฟอร์มที่ต้องใช้ในแต่ละปฏิบัติการ ตัวอย่างของแบบฟอร์มสามารถแนบอยู่ในคู่มือวิธีการดำเนินการได้
- 6.) การปฏิบัติการที่จะมี ถ้าพบข้อที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในระหว่างปฏิบัติการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.6.3 วิธีการทำงานอย่างละเอียด (Work Instruction : WI)

วิธีการทำงานอย่างละเอียด คือ เอกสารแสดงวิธีการทำงานอย่างละเอียดที่นำระเบียบการปฏิบัติงานมาขยายให้ละเอียดเพิ่มมากขึ้น โดยเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

ระเบียบการปฏิบัติงาน (SOP) กับ วิธีการทำงานอย่างละเอียด (WI) นั้นมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ ระเบียบการปฏิบัติงาน (SOP) จะกล่าวถึงงานใหญ่ๆ ซึ่งมีหลายหน่วยงานเกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายขายกับฝ่ายผลิต จะต้องดำเนินการอย่างไร มีความสัมพันธ์อย่างไร

ส่วนวิธีการทำงานอย่างละเอียด (WI) จะกล่าวถึงวิธีการทำงานเฉพาะอย่างซึ่งเกี่ยวข้องกับหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งโดยเฉพาะ

2.1.6.4 แบบฟอร์ม และบันทึก (ฐานข้อมูล) (Forms / Records)

แบบฟอร์มและบันทึก คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานแสดงผลและการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถสอบกลับได้ และยังนำไปวิเคราะห์แนวโน้มด้านคุณภาพอีกด้วย

บันทึกคุณภาพ เป็นการบันทึกกิจกรรมที่ดำเนินการไปตามที่กำหนดไว้ในแผนคุณภาพของโครงการ บันทึกดังกล่าวเป็นเครื่องมือในการติดตามงานอย่างดีให้ฝ่ายบริหารรู้ว่าวิธีการที่กำหนดไว้ได้รับการปฏิบัติ บันทึกคุณภาพที่ดีช่วยให้มองเห็นจุดอ่อนของระบบคุณภาพ

จะเห็นว่า ISO 9000 ได้ระบุถึงโครงสร้างเอกสารไว้ชัดเจน และสามารถสอบกลับได้ตลอดเวลาและมีการควบคุมเอกสารอย่างรัดกุม การดำเนินการต่างๆ ภายในบริษัทจึงเป็นระบบมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานจึงดีขึ้น

2.2 การรับรู้

2.2.1 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การรับรู้มีความจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของคนเราเป็นอย่างมากเพราะชีวิตของคนเราแวดล้อมไปด้วยผู้คน และวัตถุ ถ้าบุคคลใดไม่มีความรู้สึก และไม่แสดงอาการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมบุคคลนั้นก็ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตนและไม่อาจติดต่อกับปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ ดังนั้นคนเราจึงจำเป็นต้องมีการรับรู้

ดังที่ Leavitt (อ้างถึงในวุฒิชัย , 2523) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการรับรู้ของบุคคลว่าการที่บุคคลแต่ละคนสัมพันธ์กับคนอื่นนั้น พฤติกรรมหรือความเข้าใจต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของแต่ละบุคคลมากกว่าที่จะขึ้นอยู่กับข้อเท็จจริง หรือความจริงที่แต่ละคนมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่ในขณะนั้น เพราะฉะนั้นในการที่จะเข้าถึงความเข้าใจเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงหรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ (Organization Dynamics) โดยเฉพาะที่มาจากด้านตนเองว่าเป็นอย่างไร เรามีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพยายามทำการศึกษาทำความเข้าใจแต่ละบุคคลตลอดจนกลุ่มที่อยู่ในองค์การ ในแง่นี้จึงจะเห็นได้ว่า กระบวนการรับรู้มีความสำคัญในตัวของมันเองคือ จะช่วยให้เราทำความเข้าใจเอกบุคคลและกลุ่มที่รับรู้เหตุการณ์ต่าง ๆ ภายนอกซึ่งอาจจะไม่เหมือนกับข้อเท็จจริงหรือความจริงที่เกิดขึ้นเลยก็เป็นได้

2.2.2 ความหมายของการรับรู้

เดโซ สวานานท์ (2510 : 27) ให้ความหมายของการรับรู้ว่าเป็นการที่ร่างกายรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่มาเร้าผ่านทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง แล้วตอบสนองต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ ออกมา

การรับรู้ของแต่ละคนอาจจะแตกต่างกันออกไปและขึ้นอยู่กับประสบการณ์ความรู้และการรับรู้ของแต่ละคนไป และนอกจากนี้ นักจิตวิทยายังได้ให้หลักการในเรื่องการรับรู้ว่ามีมนุษย์เรานั้นมีแนวโน้มที่จะเลือกรับรู้ แต่เฉพาะสิ่งที่ไม่ขัดกับหรือไม่ทำลายสถานะของเราเอง

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521) ให้ความหมายว่า การรับรู้เป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล สามารถเขียนเป็นแผนผังได้ดังนี้



รูปที่ 2.2 กระบวนการของการรับรู้

โดยอธิบายเพิ่มเติมว่าบุคคลจะไม่มีกรรับรู้ ถ้าหากไม่มีสิ่งเร้ามาล่อ ให้เกิดการรับสัมผัส และบุคคลจะไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองถ้าไม่มีการรับรู้ หรือไม่มีการรับสัมผัสจากสิ่งเร้า

ธงชัย สันติวงษ์ และชัชยศ สันติวงษ์ (2535 : 69) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่าการรับรู้หมายถึงการที่คนเราได้รับเอาตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 คือ การมองด้วยตา ได้ยินด้วยหู การลิ้มรส การสูดกลิ่น และการสัมผัสนั้น เป็นสิ่งที่แสดงข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่ถ้าหากได้มีการจัดระเบียบ และตีความข้อเท็จจริง ที่ได้รับมาโดยอาศัยกลไกทางชีวภาพ ประสบการณ์ในอดีต ค่านิยมและทัศนคติของเราแล้ว เราเรียกว่าเป็นความเข้าใจจากการรับรู้

ประสาร ทิพย์ธารา (ม.ป.ป.) ให้ความหมายว่าการรับรู้คือขบวนการที่อินทรีย์ต่าง ๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากที่ตนได้รับรู้ออกมาในรูปของการกระทำใดการกระทำหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย

กรองแก้ว อยู่สุข (2537) กำหนดความหมายว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่แต่ละคน รวบรวม จัดและทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็นหรือได้ยินหรือรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว จะให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิดและเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปไม่ได้

กระบวนการของการรับรู้จะเริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เป็นการรับรู้ทางด้านสรีระทำให้เกิดความรู้สึก (Sense) ขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละคนก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้น ๆ ตามภูมิหลัง (Background) ของตนเองซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ และยังเพิ่มค่านิยมและทัศนคติของตนเองเข้าไปอีกทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริงและทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่ตน "รับรู้"

Back (อ้างถึงใน สงวนศรี , 2527) อธิบายว่า การรับรู้คือความคิดความเข้าใจ หรือสิ่งที่บุคคลมีต่อตนเองและคนอื่น ๆ

Berelson หรือ Steiner (อ้างถึงในวุฒิชัย , 2523) นิยามว่า ความรับรู้ เกิดจากการรู้สึกว่ามีสิ่งเร้ามากระทบหรือส่งผลกระทบต่อมาซึ่งประสาททั้ง 5 ของเขา และเขาพยายามตีความหมายสิ่งเร้าเหล่านั้น หรือข้อมูลเหล่านั้น

จากความหมายและนิยามของการรับรู้ หากจะพิจารณาลึกลงไปในรายละเอียดของกระบวนการรับรู้ จะสามารถแบ่งกระบวนการออกเป็น 5 ประการ ดังที่ Kimble และ Garnezy (อ้างถึงในวุฒิชัย , 2523 : 213-214) ได้จำแนกดังนี้

- 1.) สิ่งเร้าหรือสถานการณ์ (Stimulus หรือ Situation) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดกระบวนการรับรู้ ในขั้นต่อไป
- 2.) การบันทึกปรากฏการณ์ (Registration) เป็นการบันทึกจากสิ่งเร้า หรือสถานการณ์ภายนอกที่เราสัมผัสได้
- 3.) การตีความหมาย (Interprets) ซึ่งก่อให้เกิดผลเป็นการที่ได้รับรู้ สิ่งเร้าที่มากระทบเรานั้น ว่ามีความหมายอย่างไรและเรามีความรู้สึกอย่างไรจากความหมายนั้น
- 4.) ข่าวสารย้อนหลัง (Feed Back) เป็นปฏิบัติการทางด้านการรับรู้อย่างแท้จริงและมีการเพิ่มค่านิยม (Value) บางอย่างเพื่อให้เกิดความเข้าใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.) ปฏิกริยาตอบโต้ (Reaction หรือ Response) โดยกระบวนการรับรู้ จะสิ้นสุดลงก็ต่อเมื่อมีปฏิกริยาตอบโต้

2.2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

การรับรู้ของคนเรามีความแตกต่างกัน เนื่องจากมีองค์ประกอบต่าง ๆ หลายองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ซึ่งนักวิชาการหลายท่าน อธิบายว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้จะประกอบไปด้วย องค์ประกอบ ดังเช่นนักวิชาการได้ให้ความเห็น ไว้ดังต่อไปนี้

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521) ได้สรุปไว้ว่าการรับรู้ หรือการวินิจฉัยต่อสิ่งเร้า ผู้รับรู้จะวินิจฉัยออกไปในรูปใดนั้นขึ้นอยู่กับ

- 1.) ประสบการณ์เดิมของผู้รับรู้ อิทธิพลของประสบการณ์ที่มีมาก่อน จะชักจูงให้บุคคลวินิจฉัยสิ่งเร้าในทางที่ได้เคยพบเคยเห็นมาก่อน
- 2.) ความต้องการ อิทธิพลของความต้องการทั้งทางร่างกายและสังคม จะชักนำบุคคลให้มีการรับรู้ได้ดีขึ้น
- 3.) อิทธิพลของสังคม ความเป็นอยู่ ขนบธรรมเนียมประเพณีที่แตกต่างกัน จะทำให้การรับรู้ของบุคคลในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกันด้วย
- 4.) ความตั้งใจ การรับรู้ต่อสิ่งต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับความตั้งใจ หรือความสนใจของบุคคลต่อสิ่งนั้นด้วย ถ้าหากไม่มีการสนใจหรือตั้งใจต่อสิ่งเร้า นั้น ๆ การรับรู้ก็อาจไม่เกิดขึ้น หรือเกิดขึ้นแต่ไม่ชัดเจน
- 5.) ลักษณะเด่นหรือคุณค่าของสิ่งเร้า บุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าที่มีลักษณะเด่นมีจุดสนใจ เรียกร้อง ให้มีการรับรู้ได้ดีกว่า สิ่งปกติธรรมดา
- 6.) ทักษะคติ โดยปกติบุคคลที่นิยมชมชอบสิ่งอันใด หรือมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งใด มักจะรับรู้ต่อสิ่งนั้นได้ดี แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งใด เมื่อได้พบความเห็นสิ่งนั้นก็จะได้รับรู้ได้ดีเช่นกัน จึงสรุปได้ว่า ทักษะคติมีผลต่อการรับรู้ของบุคคลทั้งในแง่บวกและแง่ลบ
- 7.) ภาษา ในชุมชนมักมีความแตกต่างกันในเรื่องของภาษา บุคคลย่อมไม่เข้าใจความหมายของภาษาอื่น หรือสำนวนการพูดที่แตกต่าง ทำให้ไม่เข้าใจความหมาย การรับรู้ในเรื่องนั้นจึงไม่เกิดขึ้น แต่ถ้าเป็นภาษาเดียวกันที่ใช้อยู่ย่อมมีการรับรู้ได้ดีกว่า

นอกจากนี้ สงวนศรี วิรัชชัย (2527 : 54-57) ยังได้ให้มุมมองเกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อการรับรู้ของบุคคลอีกด้านหนึ่งว่า การที่คนเราจะประเมินหรือรับรู้ผู้คนและสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่าง

ถูกต้องใกล้เคียงความเป็นจริงหรือผิดพลาดไปจากความเป็นจริงเพียงเล็กน้อยนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบคือ

1.) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับตัวผู้ถูกรับรู้หรือผู้ประเมินประกอบด้วย

1.1) การสรุปว่าคนอื่นมีลักษณะคล้ายกับตนเอง (Assumed Similarity)

1.2) การรับรู้ที่เกิดในกรณีที่เราได้ประเมินบุคคลในทางดีหรือเลวไว้ก่อน และเมื่อได้รับประสบการณ์ใหม่หรือข้อมูลใหม่ที่ประเมินไว้แล้วหรือเรียกว่า Halo Effect

1.3) การใช้เหตุผล (Stereotype) เพราะคนเรามีการเชื่อมโยงลักษณะบางอย่างที่ไม่เกี่ยวข้องไว้ด้วย เช่นการเชื่อมโยงความตระหนี่ถี่เหนียวกับเชื้อชาติยิวก็จะประเมินว่าเขาเป็นคนตระหนี่ถี่เหนียว

1.4) การตัดสินที่เกิดจากความอคติเนื่องจากขาดข้อมูลหรือข้อมูลไม่เพียงพอ (Prejudice) หมายถึง กรณีที่คนบางคนรีบด่วนตัดสินใจและประเมินผู้คนที่ มีข้อมูลหรือประสบการณ์จำกัด

2.) องค์ประกอบเกี่ยวกับสถานการณ์ของการรับรู้

ลำดับของสถานการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ผลการศึกษาวิจัยของนักจิตวิทยาสังคมหลายคน พบว่าประสบการณ์ครั้งแรกที่ประทับใจ (First Impression) จะมีอิทธิพลกับการประเมินและการรับรู้ไปได้นาน และอาจทำให้ผู้รับรู้หรือผู้ประเมินมีการตัดสินใจจากข้อมูลไม่เพียงพอ

3.) ลักษณะของผู้ถูกรับรู้

3.1) ลักษณะเปิดเผย ถ้าผู้ถูกรับรู้เป็นคนเปิดเผย ผู้ได้พบเห็นเกี่ยวข้องก็จะสามารถรับรู้ได้อย่างใกล้เคียง

3.2) ลักษณะเด่นของผู้ถูกรับรู้ การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะเด่นประจำตัวบุคคล จึงไม่ค่อยมีการผิดพลาดหรือผิดพลาดไม่มากนัก

3.2) ลักษณะของกลุ่มที่ผู้ถูกรับรู้เป็นสมาชิกอยู่ ตามปกติคนเรามักจะเข้าเป็นสมาชิกของกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับตน หรือกลุ่มที่มีลักษณะบางอย่างที่ตนพอใจ และบุคคลก็มักจะพัฒนาลักษณะนั้น ๆ ให้เหมือนกันสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่ม หรือพัฒนาลักษณะที่จะช่วยให้ตนคงสภาพการเป็นสมาชิกของกลุ่มได้ ดังนั้นคุณลักษณะและลักษณะของกลุ่มจึงมีอิทธิพลในการทำให้เกิดรับรู้

4.) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับรู้ และผู้ถูกรับรู้ จะทำให้ทั้งสองฝ่ายรับรู้และประเมินกันและกันได้ใกล้เคียงความเป็นจริงมากกว่า

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้เพิ่มเติมอีกคือ ประสาน ทิพย์ธารา (ม.ป.ป. : 130) ได้อธิบายเกี่ยวกับอิทธิพลที่มีต่อการรับรู้ว่าขึ้นอยู่กับ

1.) ความสนใจ มนุษย์สามารถที่จะเลือกการรับรู้ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างกันของมนุษย์ คือ เมื่อใดก็ตามที่มนุษย์มีความสนใจต่อสิ่งนั้น มนุษย์ก็พยายามที่เป็นหรือเลือกสิ่งเร้านั้นและยึดมั่นหรือข้องเกี่ยวกับสิ่งนั้น

2.) การเตรียมพร้อมที่จะรับสถานการณ์นั้นที่จะเกิดขึ้น คือ มนุษย์จะเตรียมพร้อมในการที่จะเตรียมตัวเตรียมใจ ในการที่จะรับเกี่ยวกับการรับรู้ที่จะเกิดขึ้น หรือรับสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

พัชนี วรกวิน (2524 : 35 -36) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบด้วย

1.) คุณสมบัติของผู้รับรู้ ซึ่งได้แก่ แรงขับ ความต้องการ ทศนคติ บุคลิกภาพ และการปรับตัวส่วนบุคคล

2.) การใส่ใจ อันเกิดจากการมีสิ่งเร้าที่มีลักษณะเด่นผ่านเข้ามา และร่างกายเกิดความพร้อมและสนองตอบ เนื่องจากการใส่ใจ จะทำให้คนได้ยิน ได้เห็นสิ่งนั้นก่อนเสมอ

3.) การเตรียมพร้อมในการรับรู้ ซึ่งจะช่วยให้บุคคลคาดการณ์ล่วงหน้าในสิ่งที่จะเกิดขึ้นและเตรียมตัวอย่างเต็มที่ ต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในสถานการณ์นั้น ๆ

4.) บุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกที่สำคัญต่อการรับรู้ทางสังคม ได้แก่บุคคลที่นิสัยโอบอ้อม และบุคคลที่ชอบเก็บตัว

2.2.4 การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง

สิ่งสำคัญประการหนึ่งของการรับรู้ คือการที่บุคคลจะรับรู้เกี่ยวกับตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลมีความเข้าใจในความเป็นตัวเองมากขึ้น ดังที่ ลาดทองใบ ภูอภิรมย์ (2531) ได้ให้ความหมายของการรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่า เป็นการรับรู้ในเรื่องความสามารถ จริยธรรมของตนเอง และเป็นการรับรู้ว่าผู้อื่นยอมรับตนอย่างไร การรับรู้เกี่ยวกับตนเองอาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามเหตุผลทั้งที่เป็นเหตุผลถูกต้อง หรือเหตุผลที่บิดเบือนไปจากความจริงหรือการเปลี่ยนแปลงไปตามหลักทั่ว ๆ ไป หรืออาจเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นหรือมีขณะนั้นอาจจะเหมือนเดิมไม่มีการเปลี่ยนแปลงแต่อย่างไร และได้สรุปหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองออกเป็น 4 ประการ คือ

1.) การรับรู้เกี่ยวกับตนเองในฐานะเป็นบุคคลหนึ่งในสังคม คือเราจะต้องมีความรับผิดชอบในการกระทำของตนทุกประการ มีความภูมิใจเมื่อการกระทำของตนประสบผลสำเร็จ และยอมรับคำตำหนิเมื่อตนประสบความล้มเหลว ความรู้สึกผิดชอบดังกล่าว หมายถึง การที่บุคคลใดมีอิสระที่จะแสดงพฤติกรรมตามใจปรารถนา

2.) การรับรู้เกี่ยวกับตนเองอย่างต่อเนื่อง ในสายตาคนภายนอกที่สังเกต ก. ตลอดเวลา ก็จะบอกได้ว่า ก. เมื่อวานนี้กับวันนี้เป็นคน ๆ เดียวกันแต่สำหรับ ก. เองยังรู้สึกว่าเอกลักษณ์ของตนยังคงเหมือนเดิม ก็โดยอาศัยความจำที่สืบเนื่องตั้งแต่อดีต

3.) การรับรู้เกี่ยวกับตนเองเมื่อมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น การรับรู้เกี่ยวกับตนเองส่วนใหญ่เป็นผลมาจากการที่บุคคลอื่นยอมรับหรือไม่ยอมรับตัวเรา ทั้ง ๆ ที่เราอาจจะปฏิเสธไม่เห็นด้วยจากการที่ผู้อื่นไม่ยอมรับตัวเรากก็ตาม

4.) การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เมื่อมีการปลูกฝังค่านิยมและเป้าหมายค่านิยมและเป้าหมายจะทำให้คนเรามีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองทั้งในทางบวกและทางลบ และแล้วก็จะมีการพัฒนาตนตามสิ่งที่เราปรารถนาจะเป็น

นอกจากนี้ ลาดทองใบ ภูอภิรมย์ (2531) ยังได้สรุปถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับตนเองตามแนวคิดของ Hamachek ว่ามาจากปัจจัย ดังนี้

1.) ความต้องการและค่านิยม เนื่องจากคนเราได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมชีวิต เราจึงต้องรักษาความรู้สึกเกี่ยวกับตัวเราให้คงสภาพเช่นเดิมตลอดไป ซึ่งต้องอาศัยการรับรู้เป็นตัวแปรสำคัญ เพราะการรับรู้จะช่วยให้เรารู้จักสิ่งแวดล้อมโดยรอบ และช่วยให้เราปฏิบัติตามแนวทางที่จะสนองความต้องการพื้นฐานของตัวเราอันจะเป็นผลให้บุคคลพอใจในสภาพของตน เพราะฉะนั้น ความต้องการและค่านิยมของแต่ละคนจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้เป็นอย่างยิ่ง

2.) ความเชื่อ ความจริงไม่ใช่แต่เพียงสิ่งที่ เป็นข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่ความจริงก็คือสิ่งที่เราเชื่อว่าเป็นความจริง

3.) มโนภาพแห่งตน การรับรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่ต้องเลือกเฟ้น มโนภาพของคนเราก็คือเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะพิจารณาเลือกการรับรู้ ซึ่งมีอยู่มากมายว่าการรับรู้ใดเหมาะสม

2.2.5 การรับรู้ทางสังคม

นอกจากการรับรู้เกี่ยวกับตนเองแล้ว ในเมื่อบุคคลเราไม่สามารถที่จะดำรงชีพอยู่ได้ด้วยตัวคนเดียว เนื่องจากคนเราเป็นสังคม ดังนั้นการรับรู้ทางสังคมจึงเป็นสิ่งที่ต้องศึกษาเช่นกัน

สงวนศรี วิรัชชัย (2527) กล่าวว่า การรับรู้ทางสังคม (Social perception) หมายถึง กระบวนการที่บุคคลประเมินข่าวสาร ผู้คน ความคิด เหตุการณ์ สถานการณ์ ฯลฯ จนเกิดเป็น ความรู้ความเข้าใจที่มีลักษณะตัว เกี่ยวกับ ข่าวสาร ผู้คน เหตุการณ์ ความรู้ ความคิด ฯลฯ นั้น ๆ

วุฒิชัย จำนง (2523) สรุปความเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ทางสังคมว่าเป็นลักษณะการที่จะรับรู้สิ่งเร้าจากสถานการณ์ภายนอกนั้นย่อมขึ้นอยู่กับลักษณะค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนทัศนคติของผู้ที่ทำการรับรู้ ซึ่งหมายความว่า แม้จะมีองค์ประกอบที่เรียกความสนใจจากภายนอกและภายในก็ตาม การที่มนุษย์แต่ละคนจะเลือกรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางสังคมบางอย่างด้วย อันได้แก่ ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนค่านิยม

2.2.6 ผลของการรับรู้

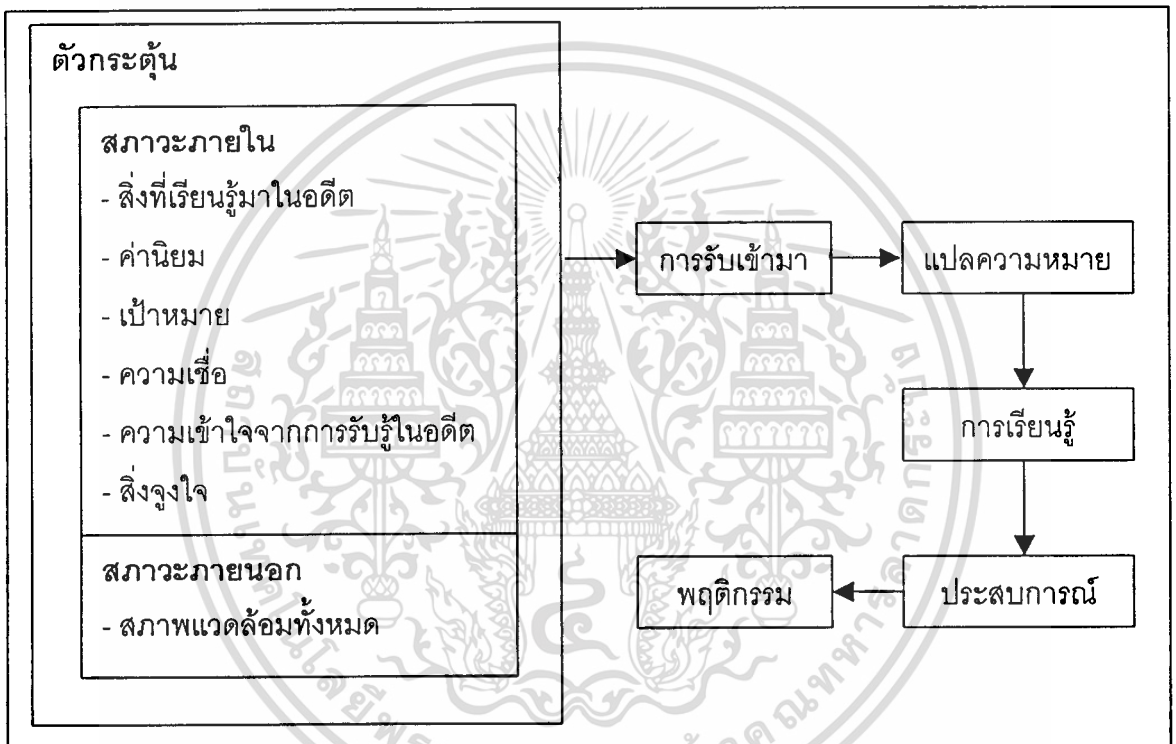
ดังที่ได้ทราบมาแล้ว การรับรู้ที่ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมภายในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล ซึ่งทำให้การรับรู้ในแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไปทำให้การรับรู้จะมีผลดังนี้

ฉลอง ภิรมย์รัตน์ (2521) ได้กล่าว แนวโน้มการจัดสิ่งเร้าให้อยู่ในหมู่พวก ย่อมเกิดแก่การรับรู้ของทุกคน บุคคลมักจัดประเภทหรือชนิดไว้ตามคาดหวังของตนโดยเฉพาะ ฉะนั้นเมื่อเห็นพฤติกรรมของคนใดคนหนึ่งแสดงออกมา บุคคลจะรับรู้และจัดประเภทให้เขาอยู่ในความคิดของตน เมื่อบุคคลที่รับรู้และจัดประเภทให้แก่ใครแล้ว คุณสมบัติก็จะกลายเป็นทัศนคติฝังแก่ผู้รับรู้ต่อไปและยากในการที่จะลบล้างให้เป็นอย่างอื่นในเวลาที่ย่ำกัด ความรู้สึกถ้าเอียงและอคติของบุคคลเกิดขึ้นได้ด้วยเหตุนี้ประการหนึ่งและถ้าหากว่าผู้รับรู้ได้ติดตามศึกษา โดยใกล้ชิดในเวลานานพอสมควรบางครั้งก็จะทราบได้ว่าการวินิจฉัยไปในทางที่ผิดได้

สงวนศรี วิรัชชัย (2527) ได้อธิบายว่า ลักษณะการรับรู้ของบุคคล จะทำให้บุคคลมีเจตคติต่อผู้คน สถานการณ์ และสภาพแวดล้อมทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ กัน การรับรู้และเจตคติที่เกิดขึ้นจะมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่บุคคลแสดงโต้ตอบต่อผู้คนและสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นไปในทางที่สอดคล้องกับการรับรู้และเจตคติของเขาด้วย

การรับรู้ ที่ได้จากการศึกษาจากทฤษฎี และแนวความคิดของนักวิชาการจำนวนหลายท่านนั้น จะเห็นได้ว่า การรับรู้ เปรียบเสมือน ด้านแรกที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึก และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยมีกระบวนการและ

ปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม และความเชื่อ เป็นตัวแปรที่จะทำให้บุคคลรับรู้ไปในทางใดทางหนึ่งและแปลความหมายของการรับรู้นั้นออกมา เป็นพฤติกรรมหรือการแสดงออกของบุคคล นอกจากนี้การรับรู้เป็นกระบวนการและมีปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวแปรของการรับรู้ จึงเป็นผลให้บุคคลจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันออกไป แม้ว่าจะเป็นเรื่องหรือสิ่งเดียวกันก็ตาม จึงอาจสรุปได้ว่า การรับรู้ของบุคคล มีผลต่อพฤติกรรม หรือการแสดงออกของบุคคลนั้น ๆ ดังที่แสดงตามภาพที่ 2.3



รูปที่ 2.3 แสดงถึงกระบวนการรับรู้และปรากฏอกเป็นพฤติกรรม

ที่มา : ดัดแปลงจากธงชัย และ ชัยยศ, 2535

2.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

ในการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ก่อน ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต่อองค์กรหรือบริษัท รวมทั้งผู้ซื้อก็ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้ (บรรจง, 2540)

2.3.1 ประโยชน์ต่อพนักงาน

- 2.3.1.1 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
- 2.3.1.2 ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- 2.3.1.3 พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- 2.3.1.4 การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
- 2.3.1.5 พัฒนาการทำงานเป็นทีม หรือเป็นกลุ่ม

2.3.2 ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท

- 2.3.2.1 พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการ ให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
- 2.3.2.2 ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศ และต่างประเทศ
- 2.3.2.3 ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- 2.3.2.4 องค์กรได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการ ทำให้ภาพพจน์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก
- 2.3.2.5 ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีระบบ ทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สินค้าผลิตมากขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น

2.3.3 ประโยชน์ต่อผู้ซื้อ หรือผู้บริโภค

- 2.3.3.1 ช่วยให้มีมั่นใจในผลิตภัณฑ์และบริการ
 - 2.3.3.2 มีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก
 - 2.3.3.3 ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ
- มอก.- ISO 9000 เพราะสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) จะจัดทำเป็นหนังสือรายชื่อผู้ที่ได้รับการรับรองเผยแพร่เป็นปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3.4 ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งาน โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ในฐานะผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลของโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

2.4 บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด กับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

2.4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

ข้อมูลการดำเนินงานระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด สรุปได้ดังนี้คือ (บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด, 2544)

บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นในประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2536 โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ เลขที่ 191/62-63 ชั้น 16 อาคารซีทีไอ ทาวเวอร์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ และมีศูนย์บริการตั้งอยู่ เลขที่ 924/2 เอเซอร์เฮ้าส์ ถนนพระราม 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ บริษัทก่อตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานด้านดารตลาด การผลิต การบริการ และการจัดจำหน่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ ยี่ห้อ เอเซอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในประเทศไทยและกลุ่มประเทศอินโดจีน อันได้แก่ กัมพูชา ลาว และ พม่า

ผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note Book) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desk Top)

2.4.2 การดำเนินงานระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

ตุลาคม 2543 แต่งตั้งคณะกรรมการ และคณะทำงานระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ธันวาคม 2543 อบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 แก่พนักงานทุกคนของบริษัทฯ เพื่อให้รับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002

มกราคม 2544 จัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

กุมภาพันธ์ 2544 ประกาศใช้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มิถุนายน 2544 บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 จากบริษัท SGS (Thailand) Limited

ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นระบบใหม่ที่บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด นำมาปรับใช้เป็นครั้งแรก จึงต้องให้ความรู้แก่คณะกรรมการผู้ดำเนินงานระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัทฯ ให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติใช้งานได้ จากนั้นจึงเป็นหน้าที่ของคณะกรรมการในการถ่ายทอดความรู้แก่พนักงานทุกคน พร้อมทั้งจัดทำเอกสารระบบคุณภาพและด้วยเหตุผลที่ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นมาตรฐานใหม่ที่บริษัทนำมาปรับใช้บริษัทจึงมีความพยายามที่จะให้พนักงานทุกคนได้รับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 รวมถึงประโยชน์ของระบบมาตรฐาน ISO 9002 เพื่อประโยชน์ในการที่จะรักษาและพัฒนาระบบคุณภาพต่อไป

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชิตชัย สนั่นเมือง (2529) ศึกษาเรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำของครูในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาปีการศึกษา 2538 จำนวน 50 คน ผลการศึกษาพบว่า ครูเพศชายและหญิง มีการรับรู้คุณภาพชีวิตขั้นต่ำแตกต่างกันตามองค์ประกอบด้านอายุแรกสมรส จำนวนบุตร เครื่องนุ่งห่ม การศึกษาอาหารหลักหมู่ที่ 2 และหมู่ที่ 4 ครูที่มีกลุ่มอายุต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำแตกต่างกันด้านอายุแรกสมรส จำนวนบุตร รายได้ ที่อยู่อาศัย อาหารหลักหมู่ที่ 4 และด้านการศึกษา ทางด้านประสบการณ์การสอนนั้น ครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำต่างกัน ในด้านรายได้ สมาชิกครอบครัว จำนวนบุตร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และอาหารหลักหมู่ที่ 1 ส่วนครูที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตขั้นต่ำด้านการศึกษาแตกต่างกัน

ศักดิ์ชัย ทวีศักดิ์ (2531) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิต ศึกษาเฉพาะในเขตอำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ หัวหน้าครอบครัวหรือสมาชิกที่เป็นผู้แทนหัวหน้าครอบครัว ครอบครัวละ 1 คนจาก 3 ตำบล คือ ตำบลประจวบคีรีขันธ์ ตำบลเกาะหลัก และตำบลอ่าวน้อย จากตำบลในเขตอำเภอเพียง 6 ตำบล จำนวน 6,372 ครอบครัว การเก็บข้อมูลใช้แบบสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพศหญิง อายุ 20 - 29 ปี ไม่ได้รับการศึกษา และมีรายได้สูงกว่าปีละ 120,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านรายได้ดีกว่า

กลุ่มอายุ 50 - 59 ปี มีการศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา รายได้ประมาณปีละ 90,000 - 120,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านที่อยู่อาศัยดีกว่า

เพศหญิง อายุระหว่าง 30 - 39 ปี การศึกษาสูงกว่ามัธยมศึกษา รายได้ปีละ 60,000 - 90,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านการมีงานทำดีกว่า

เพศชาย อายุ 50 - 59 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า รายได้ปีละ 60,000 - 90,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพอนามัยดีกว่า

เพศชาย อายุมากกว่า 60 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า รายได้ปีละ 60,000 - 90,000 บาท มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ภายในบ้านดีกว่า

คำแช แก้วพันทนา (2536) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของ พัฒนาการในเขต 3 กลุ่มตัวอย่างเป็นพัฒนาการในจังหวัดนครราชสีมา ร้อยเอ็ด สุรินทร์ และมุกดาหาร จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า

1. พัฒนาการชายกับหญิง มีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกัน
2. พัฒนาการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี
3. พัฒนาการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า พัฒนาการที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าพัฒนาการที่มีการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป

รัชดา อุดมวิทิต (2540) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิตกระแสไฟฟ้า กลุ่มตัวอย่างมี 95 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษา ไม่พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกัน จะมีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีทัศนคติต่อผู้ประเมินโดยรวมแตกต่างกัน มีการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีทัศนคติต่อผู้ประเมินโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ การประเมินผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีทัศนคติต่อผู้ประเมินโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชลธิชา สว่างเนตร (2542) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ภายในองค์กร และขวัญในการทำงาน ของพนักงานระดับบังคับบัญชา และวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพของบริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง และมีขวัญในการทำงานอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพเพศชาย มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าเพศหญิง และเมื่อพิจารณาแยกตามรายด้าน พบว่าพนักงานเพศชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านลักษณะเฉพาะของงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านลักษณะทางสังคมของงาน ด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับสูงกว่าเพศหญิง

3. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีอายุมาก มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย แต่เมื่อพิจารณาการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานแยกตามรายด้านพบว่า พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีอายุมากมีการรับรู้ด้านลักษณะเฉพาะของงานและด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

4. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ดีกว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และพบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ดีกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป

5. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีการรับรู้ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย แต่เมื่อพิจารณาการรับรู้แยกตามรายด้าน พบว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยมีการรับรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก และยังพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีการรับรู้ด้านองค์การและการจัดการด้านลักษณะเฉพาะของงาน ด้านลักษณะทางสังคมของงาน และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ

6. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานด้านองค์การและการจัดการดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 12,000 – 20,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป พบว่า พนักงาน

ที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้ด้านลักษณะทางสังคมดีกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

7. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ

8. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพเพศชาย มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิง

9. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพ ที่มีอายุมาก มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

10. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีการศึกษาในระดับต่างกัน มีขวัญในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป และพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไป สรุปได้ว่าพนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไป

11. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีรายได้ต่างกันมีขวัญในการทำงานมาก มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

12. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีรายได้ต่างกันมีขวัญในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป

13. พนักงานระดับบังคับบัญชาและวิชาชีพที่มีบุคลิกภาพแบบบี มีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบเอ

14. การรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งโดยรวมและรายด้านอันได้แก่ การรับรู้ด้านความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ด้านองค์การและการจัดการ ด้านค่าจ้าง ด้านลักษณะเฉพาะของงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านลักษณะทางสังคมของงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านสวัสดิการ และด้านสวัสดิการหรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับขวัญในการทำงาน

จันจิรา รังรองรัตน์ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้คุณภาพการบริการ ของลูกค้าที่มีต่อความพึงพอใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ : ศึกษาเฉพาะกรณี ศูนย์บริการรถยนต์เชิงพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ลูกค้าของบริการเชิงพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า

1. โดยภาพรวมลูกค้าแสดงการรับรู้คุณภาพบริการอยู่ในระดับสูง และแสดงการรับรู้คุณภาพบริการแยกพิจารณาตามองค์ประกอบตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้คือ สิ่งที่ต้องสัมผัสได้ การให้ความมั่นใจ ความรับผิดชอบต่อการบริการ ความเห็นอกเห็นใจและความเชื่อถือไว้วางใจได้

2. โดยภาพรวม ลูกค้าแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการ อยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อพิจารณาแยกตามแต่ละองค์ประกอบ พบว่าลูกค้าแสดงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมภายหลังการเข้ารับบริการเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้คือ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมด้านการกลับเข้ามาใช้บริการอีก ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมด้านการซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ในครั้งต่อไป และความตั้งใจด้านการแนะนำศูนย์บริการและผลิตภัณฑ์แก่บุคคลอื่น

3. ลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษา) แตกต่างกันไป ไม่พบว่ามีกรรับรู้คุณภาพบริการของศูนย์บริการที่แตกต่างกัน

4. การรับรู้คุณภาพบริการของลูกค้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ภายหลังการเข้ารับบริการ

เรื่องศักดิ์ วิทวัสเวชการ (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของพนักงาน บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด ต่อบรรยากาศองค์การ และทัศนคติของพนักงานต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานทุกระดับของ บริษัท เทเลคอม เอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน โดยเพศชายรับรู้สูงกว่าเพศหญิง และพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงาน ด้านการกระจาย การตัดสินใจ ด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงาน และด้านการเน้นย้ำความสำเร็จในงานแตกต่างกัน

3. พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่ระดับการศึกษาต่างกันมีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านการได้รับการยอมรับแตกต่างกัน

4. พนักงานที่สถานะภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่สมรสมีการรับรู้สูงกว่าพนักงานโสด และพนักงานที่สถานะภาพสมรสต่างกัน มีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านสิ่งจูงใจ หน่วยงาน และด้านการกระจายการตัดสินใจแตกต่างกัน

5. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาท มีการรับรู้สูงกว่าพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท สำหรับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่า 10,000 บาท ไม่พบความแตกต่าง และพนักงานที่มีรายได้ต่างกัน มีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงาน ด้านการเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา และด้านการได้รับการยอมรับ แตกต่างกัน

6. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้บรรยากาศองค์การไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านความสามารถและยืดหยุ่นขององค์การแตกต่างกัน

7. พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงาน แตกต่างกันมีการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่ มีการรับรู้แตกต่างกันกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกขึ้นไป และพนักงานที่มีระดับพนักงานมีการรับรู้แตกต่างกันกับพนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกขึ้นไป และพนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกัน มีการรับรู้องค์ประกอบภายในของบรรยากาศองค์การด้านสิ่งจูงใจในหน่วยงานด้านการกระจายการตัดสินใจ ด้านการเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการได้รับการยอมรับและด้านการติดต่อสื่อสาร แตกต่างกัน

8. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีเพศต่างกันไม่พบว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานต่อองค์ประกอบภายในต่างกันเช่นกัน

9. พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในองค์ประกอบด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันไม่พบว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานต่อองค์ประกอบภายในต่างกันเช่นกัน

11. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ในองค์ประกอบด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

12. พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 30,000 บาท มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานในองค์ประกอบด้านความรู้สึกแตกต่างกัน

13. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันไม่พบว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานต่อองค์ประกอบภายในต่างกัน

14. พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกันไม่พบว่า มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานต่อองค์ประกอบภายในต่างกันเช่นกัน

15. การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติของพนักงานในทางบวก และเมื่อพิจารณาถึงตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบภายในของการรับรู้บรรยากาศองค์การ พบว่า สิ่งจูงใจในหน่วยงาน การเน้นย้ำความสำเร็จในการทำงาน การเน้นการฝึกอบรมและพัฒนา ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน สำหรับองค์ประกอบภายในด้านโครงสร้างองค์การ และความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่องค์ประกอบภายในด้านการกระจายการตัดสินใจ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประภาวดี กุศลสาร (2542) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานในแผนกต่าง ๆ ของบริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งในภาพรวม (5 ด้าน) และในแต่ละด้านอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นเพียงด้านเดียวคือ การมีส่วนร่วมในการประชุม อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด

2. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือ เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือ

2.1 พนักงานชายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มากกว่าพนักงานหญิง

2.2 การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

2.3 การที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ขวัญตา วีระวิศาสิก (2542) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงาน คอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษา เฉพาะกรณีบริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานทุกระดับในส่วนงานที่เข้าระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม 5 ด้าน พบเช่นเดียวกันว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลัซซึบชั่น ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน พนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม 5 ด้าน พบเช่นเดียวกันว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน

ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นต่างกัน สำหรับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้แตกต่างกัน

3. ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น และด้านความสามารถสังเกตได้ สำหรับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน และด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

4. ทักษะคิดต่อมาตรฐาน ISO 9000 มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ทักษะคิดมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้

2.6 สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านการรับรู้ทั้งหมดที่กล่าวมาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกันจะมีการรับรู้ที่แตกต่างกันเนื่องจากระดับการกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ ของตัวแปรในแต่ละด้านไม่เท่ากัน แต่ถ้าตัวแปรทั้งหมดได้รับการกระตุ้นที่เท่ากันแล้ว จะพบว่าความแตกต่างของระดับการรับรู้จะไม่แตกต่างกันมากนัก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ด้วย

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทางด้านมาตรฐาน ISO 9002 นั้นพบว่า เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 และนอกจากนั้นยังพบว่า ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และทัศนคติที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งทางด้านการรับรู้และมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ผู้วิจัยมีความคิดที่จะศึกษาถึงเรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมุ่งศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานทั้งหมดของ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 75 คน โดยในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของประชากรโดยใช้สูตรในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ (บุญธรรม, 2537 : 17-18) คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าลงในสมการที่ 3.1 จะได้

$$n = \frac{75}{1 + 75(0.05)^2}$$
$$= 63 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 63 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทั่วไปของพนักงาน เป็นการสอบถามรายละเอียดส่วนตัว เฉพาะที่เป็นข้อเท็จจริง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการสอบถามระดับการรับรู้ของพนักงานในเรื่องระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มีจำนวน 34 ข้อ เป็นแบบเลือกตอบชนิด 2 ตัวเลือก คือ ถูกกับผิด (True – False Item)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการสอบถามโดยให้เรียงลำดับของประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ใน 2 ด้าน คือ ประโยชน์ต่อตัวพนักงาน และประโยชน์ต่อบริษัท โดยให้หมายเลข 1 มีประโยชน์มากที่สุดและ 2 , 3 , 4 มีประโยชน์รองลงมาตามลำดับ

3.3 การทดสอบเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่าน ดังมีรายชื่อดังนี้คือ

1. คุณ วรนุช ศรียุบล ตำแหน่ง เลขานุการ การบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) และมาตรฐาน ISO 9002 จาก บริษัท สยาม ควอลิตี้ สตรีช จำกัด

1. คุณ อารีรัตน์ คงคาสมุทร ตำแหน่งผู้ตรวจสอบภายใน (Internal Auditor) ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 จาก บริษัท สยาม สตีล ซินดิเกท จำกัด

2. คุณ สุธินี อินสว่าง ผู้จัดการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม จาก บริษัท เอเซีย มาร์เก็ต อินเทลลิเจนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจและให้คำแนะนำ จากนั้นผู้วิจัยได้แก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำ เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นสามารถวัดได้เที่ยงตรงในเชิงเนื้อหา

จากนั้นนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานบริษัท เซอร์เวออินเตอร์ เนชั่นแนล จำกัด ซึ่งบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจนของแบบสอบถามแล้วนำคะแนนที่ได้จากการทดสอบ มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามเพื่อวัดระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 โดยใช้สูตรของคูเดอร์ – ริชาร์ดสัน สูตรที่ 21 (KR – 21) (วงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 123-125)

$$\text{สูตร rtt} = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\overline{X}(n-\overline{X})}{nS^2} \right] \quad (3.2)$$

เมื่อ

$$\begin{aligned} \text{rtt} &= \text{ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม} \\ n &= \text{จำนวนข้อของคำถามทั้งหมด} \\ \overline{X} &= \text{คะแนนเฉลี่ย} \\ S^2 &= \text{ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด} \end{aligned}$$

แทนค่า $n = 34$, $\overline{X} = 33.2$, $S^2 = 7.1655$ ลงในสมการที่ 3.2 จะได้

$$\begin{aligned} \text{rtt} &= \frac{34}{34-1} \left[1 - \frac{33.2(34-33.2)}{34(7.1655)} \right] \\ &= 0.917 \end{aligned}$$

พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 มีค่าเท่ากับ 0.917

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นพร้อมด้วยหนังสือแนะนำ เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการแจกจ่ายและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 63 ชุด โดยให้เวลาในการตอบแบบสอบถาม 2 สัปดาห์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel 2000 ในการประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ

3.6 การตรวจแบบวัดและให้คะแนน

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องครบถ้วน ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับกลับคืนมาจำนวน 63 ชุด และนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป ซึ่งการตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดของแบบสอบถาม มีรายละเอียดดังนี้

3.6.1. แบบสอบถามลักษณะทั่วไป

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

3.6.2. แบบวัดการรับรู้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

ผู้วิจัยตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ ข้อที่ตอบถูกได้ 1 คะแนน ส่วนข้อที่ตอบผิดได้ 0 คะแนน จากนั้นรวมคะแนนที่ได้มาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง และทำการเปรียบเทียบระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ผู้วิจัย ได้ทำการแปลงข้อมูลคะแนนดิบให้เป็นคะแนนมาตรฐาน (Standard Score) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 137) ออกเป็น 5 ระดับ คือ มีการรับรู้ในระดับสูง มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง มีการรับรู้ในระดับปานกลาง มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีการรับรู้ในระดับต่ำ โดยนำคะแนนดิบที่ได้เปรียบเทียบกับคะแนนมาตรฐาน (Standard Score) ซึ่งได้แบ่งคะแนนมาตรฐาน (Standard Score) ออกเป็น 5 ช่วงเท่า ๆ กัน โดยนับคะแนนตั้งแต่คะแนนที่ 0-34 ดังนั้นจึงแบ่งคะแนนออกได้เป็นช่วงละ 7 คะแนน ดังนี้

คะแนนที่อยู่ในช่วง	28 - 34	มีการรับรู้ในระดับสูง
	21 - 27	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง
	14 - 20	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง
	7 - 13	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ
	0 - 6	มีการรับรู้ในระดับต่ำ

3.6.3. แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกประโยชน์ออกเป็น 2 ด้าน คือ ประโยชน์ต่อพนักงาน และประโยชน์ต่อบริษัท โดยมีการให้คะแนนในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านประโยชน์ต่อพนักงาน

การเรียงลำดับของประโยชน์ที่พนักงานได้รับเป็น 1 ให้คะแนน	=	4	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่พนักงานได้รับเป็น 2 ให้คะแนน	=	3	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่พนักงานได้รับเป็น 3 ให้คะแนน	=	2	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่พนักงานได้รับเป็น 4 ให้คะแนน	=	1	คะแนน

2. ด้านประโยชน์ต่อบริษัท

การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 1 ให้คะแนน	=	8	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 2 ให้คะแนน	=	7	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 3 ให้คะแนน	=	6	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 4 ให้คะแนน	=	5	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 5 ให้คะแนน	=	4	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 6 ให้คะแนน	=	3	คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 7 ให้คะแนน	=	2	คะแนน
การเรียงลำดับของประโยชน์ที่บริษัทได้รับเป็น 8 ให้คะแนน	=	1	คะแนน

3.7 ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ เิงพรรณนา (Description Statistics) ในการวิเคราะห์ โดยสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไป การวัดระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 และประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่าง
2. การแบ่งชั้นคะแนน (Class Interval) ใช้ในการแบ่งระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ

(1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

(2) เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ในการนำมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาประยุกต์ใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

โดยการวิเคราะห์ข้อมูล จะครอบคลุมถึงเรื่องลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลโดยจำแนกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002

ตอนที่ 3 ประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002

4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

จากข้อมูลที่ศึกษา บุคลากรกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ตั้งแต่ระดับพนักงานไปจนถึงระดับผู้บริหารซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างรวม 63 คน มีลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างดังนี้

4.1.1 เพศ

เพศของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า มีพนักงานที่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง คือ ร้อยละ 63.5 โดยมีพนักงานที่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 36.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของเพศผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	40	63.5%
หญิง	23	36.5%
รวม	63	100%

4.1.2 อายุ

อายุของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 25-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คือ ร้อยละ 55.6 รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 พนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วง 36-45 ปี ร้อยละ 17.5 ตามลำดับ และที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 4.7 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของอายุผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	14	22.2%
25-35 ปี	35	55.6%
36-45 ปี	11	17.5%
45 ปีขึ้นไป	3	4.7%
รวม	63	100%

4.1.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 79.5 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเพียง ร้อยละ 20.5 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของระดับการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	13	20.5%
ปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี	50	79.5%
รวม	63	100%

4.1.4 ตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีตำแหน่งงานในระดับพนักงาน (Staff) มากที่สุดคือ ร้อยละ 77.8 รองลงมาคือ ระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager) ร้อยละ 15.9 และระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไปมีเพียงร้อยละ 6.3 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของตำแหน่งงานผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับพนักงาน (Staff)	49	77.8%
ระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager)	10	15.9%
ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป (Division Head up)	4	6.3%
รวม	63	100%

4.1.5 อายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

อายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัดของกลุ่มตัวอย่าง จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า อายุการทำงานของพนักงานในบริษัทเอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีอายุการทำงานในบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาคือมีอายุการทำงานในบริษัท 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.9 และ อายุการทำงานอยู่ในช่วง 1-2 ปี ร้อยละ 23 ตามลำดับดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของอายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	26	41.3%
1 - 2 ปี	15	23.8%
2 ปี ขึ้นไป	22	34.9%
รวม	63	100%

4.2 ระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ในด้านต่างๆ ดังนี้

4.2.1 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยการใช้แบบสอบถามเพื่อวัดระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 พบว่า พนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึง ร้อยละ 74.6 รองลงมา มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง ร้อยละ 22.2 และมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางเพียงร้อยละ 3.2 โดยไม่มีพนักงานคนใดที่มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและระดับต่ำตามลำดับดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
มีการรับรู้ในระดับสูง	47	74.6%
มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	14	22.2%
มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	2	3.2%
มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
รวม	63	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยแยกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า เพศชายมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 90 โดยที่เพศหญิงมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 47.8 สำหรับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงพบว่าเพศหญิงมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ร้อยละ 47.8 ส่วนเพศชายมีระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง ร้อยละ 7.5 และการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางพบว่าเพศหญิงมีระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 4.4 ส่วนเพศชายมีระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 2.5 ตามลำดับดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามเพศ

เพศ	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	มีการรับรู้ในระดับสูง	36	90%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	3	7.5%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	2.5%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	40	100%
หญิง	มีการรับรู้ในระดับสูง	11	47.8%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	11	47.8%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	4.4%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	23	100%

4.2.3 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยแยกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 80 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 72.7 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 71.4 พนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 33.3 สำหรับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงพบว่าพนักงานที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 66.7 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 28.6 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 18.2 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 17.1 และการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางพบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 9.1 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของเปรียบเทียบอายุกับระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุ

อายุ	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	มีการรับรู้ในระดับสูง	10	71.4%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	4	28.6%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	14	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

อายุ	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
25 – 35 ปี	มีการรับรู้ในระดับสูง	28	80.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	6	17.1%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	2.9%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	35	100%
36 - 45 ปี	มีการรับรู้ในระดับสูง	8	72.7%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	2	18.2%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	9.1%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	11	100%
45 ปี ขึ้นไป	มีการรับรู้ในระดับสูง	1	33.3%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	2	66.7%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	3	100%

4.2.4 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยแยกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเชอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า การรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงของพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 78 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 61.5 สำหรับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง พบว่า พนักงานที่มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 23.1 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 22 และการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลาง พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 15.4 ตามลำดับดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท

เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	มีการรับรู้ในระดับสูง	8	61.5%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	3	23.1%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	2	15.4%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	13	100%
ปริญญาตรี หรือ สูงกว่าปริญญาตรี	มีการรับรู้ในระดับสูง	39	78.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	11	22.0%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	50	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.5 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO9002 ของพนักงานบริษัท เอ.เซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยแยกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอ.เซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า การรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงของพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงาน (Staff) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 77.6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป (Division Head Up) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 75 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 60 สำหรับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 30 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป (Division Head Up) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 25 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงาน (Staff) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 20.4 และการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 10 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับพนักงาน (Staff) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 2 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 จำนวนร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอ.เซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ระดับพนักงาน (Staff)	มีการรับรู้ในระดับสูง	38	77.6%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	10	20.4%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	2.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	49	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager)	มีการรับรู้ในระดับสูง	6	60.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	3	30.0%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	10.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	10	100%
ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป (Division Head up)	มีการรับรู้ในระดับสูง	3	75.0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	1	25.0%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	4	100%

4.2.6 ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด โดยแยกตามอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยเพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า การรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 84.6 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 2 ปีขึ้นไป มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 68.2 และพนักงานที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงร้อยละ 66.7 สำหรับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงาน 2 ปีขึ้นไป มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 31.8 พนักงานที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 26.7 และพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 11.5 และการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลาง พบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานระหว่าง 1-2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 6.6 พนักงานที่มีอายุการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระหว่าง 1-2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 3.9 ตามลำดับ
ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละของระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน
บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	มีการรับรู้ในระดับสูง	22	84.6%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	3	11.5%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	3.9%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	26	100%
1 - 2 ปี	มีการรับรู้ในระดับสูง	10	66.7%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	4	26.7%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	1	6.6%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	15	100%
2 ปี ขึ้นไป	มีการรับรู้ในระดับสูง	15	68.2%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างสูง	7	31.8%
	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับค่อนข้างต่ำ	0	0%
	มีการรับรู้ในระดับต่ำ	0	0%
	รวม	22	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยผู้วิจัยได้แบ่งประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ไว้ 2 ด้าน คือ

1. ด้านประโยชน์ต่อพนักงาน
2. ด้านประโยชน์ต่อบริษัท

4.3.1 ประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่มีผลต่อพนักงานได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยประโยชน์ที่พนักงานได้รับมากที่สุด ได้แก่ การปฏิบัติงานเป็นระเบียบ มีขอบเขตชัดเจนและลดความซับซ้อนในการทำงาน ซึ่งมีมากถึงร้อยละ 32.06 รองลงมาได้แก่ มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้นร้อยละ 23.81 ขวัญและกำลังใจในการทำงานดีขึ้น ร้อยละ 22.86 พัฒนาการทำงานเป็นทีมและทำให้การประสานงานระหว่างพนักงานดีขึ้น ร้อยละ 21.27 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 ประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

ประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้	การเรียงลำดับของประโยชน์ที่ได้รับ (n = 63)					คะแนน น้ำหนัก	ร้อยละ
	ลำดับที่1 น้ำหนัก = 4	ลำดับที่2 น้ำหนัก = 3	ลำดับที่ 3 น้ำหนัก = 2	ลำดับที่4 น้ำหนัก = 1	ลำดับที่4 น้ำหนัก = 1		
1. การปฏิบัติงานเป็นระเบียบ มีขอบเขตชัดเจน และลดความซับซ้อนในการทำงาน	32	17	9	5	202	32.06%	
2. ขวัญและกำลังใจในการทำงานของท่านดีขึ้น เพราะการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีให้บริษัท	11	11	26	15	144	22.86%	
3. ทำให้ท่านมีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่มากขึ้นเพื่อให้งานมีคุณภาพ	15	12	18	18	150	23.81%	
4. พัฒนาการทำงานเป็นทีม และทำให้การประสานงานระหว่างพนักงานดีขึ้น	5	23	10	25	134	21.27%	
รวม					630	100%	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.2 ประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

จากการวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ กับพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ทำให้ทราบถึงประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยประโยชน์ที่บริษัทได้รับมากที่สุด คือ บริกรการบริหารงานภายในบริษัทเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจน ร้อยละ 20.06 รองลงมาได้แก่ ผลิตรภัณฑ์ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งนำไปสู่ การเพิ่มยอดขาย ร้อยละ 16.75 เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ร้อยละ 13.36 ขจัดข้อกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ ร้อยละ 13.0 องค์กรมีการพัฒนาและมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 9.52 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและของเสียจากกระบวนการผลิต ร้อยละ 9.35 ใช้ตรารับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ให้กับบริษัท ร้อยละ 8.99 พัฒนาไปสู่มาตรฐานอื่นๆ เช่น ISO 14001, มอก. 1800 เป็นไปได้ง่ายขึ้น ร้อยละ 8.95 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 ประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

ประโยชน์ที่บริษัทได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้	การเรียงลำดับของประโยชน์ที่ได้รับ (n = 63)								คะแนนน้ำหนัก	ร้อยละ
	ลำดับที่1 น้ำหนัก = 8	ลำดับที่2 น้ำหนัก = 7	ลำดับที่3 น้ำหนัก = 6	ลำดับที่4 น้ำหนัก = 5	ลำดับที่5 น้ำหนัก = 4	ลำดับที่6 น้ำหนัก = 3	ลำดับที่7 น้ำหนัก = 2	ลำดับที่8 น้ำหนัก = 1		
1. การบริหารงานภายในบริษัทเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจน	32	24	2	2	1	1	1	0	455	20.06%
2. ผลดีที่บริษัทได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มยอดขาย	16	18	12	5	1	3	8	0	380	16.75%
3. เป็นการขจัดข้อบกพร่องทั้งทางการค้าระหว่างประเทศ	7	8	13	4	8	10	10	3	295	13.01%
4. เป็นการเพิ่มความสามารภในการแข่งขัน	5	6	14	8	13	12	4	1	303	13.36%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ประเด็นที่บริษัทได้รับจากการนำ มาตรฐาน ISO 9002 มาใช้	การเรียงลำดับของประเด็นที่ได้รับ (n = 63)								คะแนน น้ำหนัก	ร้อยละ	
	ลำดับที่1 น้ำหนัก =8	ลำดับที่2 น้ำหนัก =7	ลำดับที่ 3 น้ำหนัก =6	ลำดับที่4 น้ำหนัก =5	ลำดับที่ 5 น้ำหนัก =4	ลำดับที่ 6 น้ำหนัก =3	ลำดับที่ 7 น้ำหนัก =2	ลำดับที่8 น้ำหนัก =1			
5. ใช้ตรารับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ฐาน ISO 9002 ในการประชา สัมฤทธิ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ ให้กับบริษัท	0	2	6	10	9	10	12	14	204	8.99%	
6. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและของเสีย จากกระบวนการผลิต	2	2	7	6	14	9	11	13	212	9.35%	
7. องค์การมีการพัฒนาและมีการ ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	2	3	7	6	9	12	11	13	216	9.52%	
8. การพัฒนาไปสู่มาตรฐานอื่นๆ เช่น ISO 14001, มอก. 18001 เป็นไปได้อย่างขึ้น	0	0	2	22	8	6	6	19	203	8.95%	
									รวม	2268	100%

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

5.1 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด
- (2) เพื่อศึกษาถึงประโยชน์ในการนำมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาประยุกต์ใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

5.2 การดำเนินการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานทั้งหมดของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จำนวน 75 คน ซึ่งคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่ามากเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้ 63 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 5 ข้อ แบบสอบถามวัดการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 เป็นแบบเลือกตอบชนิด 2 ตัวเลือก คือ ถูกกับผิด (True – False Item) จำนวน 34 ข้อ แบบสอบถามเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการสอบถามโดยให้เรียงลำดับของประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ใน 2 ด้าน คือ ประโยชน์ต่อตัวพนักงาน และประโยชน์ต่อบริษัท โดยให้หมายเลข 1 มีประโยชน์มากที่สุดและ 2 , 3 , 4 , ... มีประโยชน์รองลงมาตามลำดับ จำนวน 2 ข้อ

การเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบ และนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ทั้งหมด มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.3 สรุปผลผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด มีดังนี้ คือ พนักงานของบริษัทส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.5 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี ร้อยละ 55.6 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือสูงกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 79.5 มีตำแหน่งหน้าที่การทำงานในระดับพนักงาน ร้อยละ 77.8 และมีอายุการทำงานในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 41.3

2. ระดับการรับรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด ส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 74.6 และเมื่อเปรียบเทียบระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

2.1 เพศชายมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงมากกว่าเพศหญิงร้อยละ 90 และเพศหญิงมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงและระดับปานกลางมากกว่าเพศชายร้อยละ 47.8 และ 4.4 ตามลำดับ

2.2 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 80 พนักงานที่มีอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไป มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงร้อยละ 66.7 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางร้อยละ 9.1

2.3 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 78 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูง และระดับปานกลางร้อยละ 23.1 และ 15.4 ตามลำดับ

2.4 พนักงานในระดับพนักงาน (Staff) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 77.6 และพนักงานในระดับผู้จัดการ (Department Manager) มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงและระดับปานกลางร้อยละ 30 และ 10 ตามลำดับ

2.5 พนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงถึงร้อยละ 84.6 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับค่อนข้างสูงถึงร้อยละ 31.8 และพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางถึงร้อยละ 6.6

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

3.1 ประโยชน์ที่พนักงานของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 31.1 ของกลุ่มตัวอย่างตอบว่าพนักงานจะได้รับประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีความเป็นระเบียบมากขึ้น มีขอบเขตในการทำงานชัดเจนมากขึ้น และลดความซับซ้อนในการทำงาน

3.2 ประโยชน์ที่ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 21.0 ของกลุ่มตัวอย่าง ตอบว่าบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะได้รับประโยชน์ในด้านการบริหารงานภายในบริษัทจะมีความเป็นระบบมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจนมากขึ้น

3.3 ประโยชน์ที่ลูกค้าของ บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 32.0 ของกลุ่มตัวอย่าง ตอบว่าลูกค้าของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จะได้รับประโยชน์ในด้านความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัท

5.4 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า

ระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด อยู่ในระดับสูง เนื่องจากพนักงานงานได้ตระหนักว่า ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 เป็น กฎ กติกา หรือข้อปฏิบัติจะถูกนำมาใช้กับพนักงานทุกคน ซึ่งทำให้พวกเขาเรียนรู้งาน และปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบได้ดีขึ้น และส่งผลทำให้พวกเขามั่นใจได้ว่าทำงานได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายที่บริษัทได้กำหนดไว้คือ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในสินค้าและบริการของบริษัท ซึ่งการที่จะนำมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้กับบริษัทให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องมีการปลูกฝัง สร้างจิตสำนึกและกระตุ้นให้เกิดการรับรู้ในเรื่องข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐาน ISO 9002 โดยการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ว่าจะเป็นการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ การส่งข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO 9002 ให้พนักงานรับทราบผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail : E-mail) รวมถึงมีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จัดอบรมให้พนักงานรับทราบเกี่ยวกับข้อกำหนดต่างๆ ของมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ เป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการรับรู้ และสนใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการรับรู้ที่ฉลองชัย อภิรมย์รัตน์ (2521) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองของบุคคล ดังนั้นเมื่อพนักงานมีการรับรู้เขาก็จะทราบว่าอะไรบ้างที่เป็นสาระสำคัญของมาตรฐาน ISO 9002 และเมื่อนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้งานจริงพนักงานก็จะทราบว่าขั้นตอนหรือกระบวนการทำงานที่เขากำลังทำงานอยู่นั้น เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002 หรือไม่ ถ้ากระบวนการทำงานนั้นไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002 เขาก็จะทราบว่าควรจะแก้ไขหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานเหล่านั้นอย่างไร การรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานอยู่ในระดับสูงนี้จะส่งผลให้การรักษามาตรฐาน ISO 9002 ให้คงอยู่กับบริษัทต่อไปทำได้ง่ายขึ้น

สำหรับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้นั้น ทำให้ลูกค้าหรือผู้บริโภคมีทัศนคติที่ดีต่อบริษัทฯ และมั่นใจว่าบริษัทมีระบบบริหารงานที่มีคุณภาพ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัทฯ มากขึ้น นอกจากนี้การนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับบริษัทฯ ยังก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อตัวพนักงานและบริษัทในเรื่องของการทำงานของพนักงานจะเป็นระบบ มีความเป็นระเบียบมากขึ้น มีความชัดเจนในการทำงานและระบบเอกสาร ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังส่งผลทางอ้อมอีกประการหนึ่งคือ ทำให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพราะบริษัทฯ มีชื่อเสียงที่ดี อันเนื่องมาจากลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการของบริษัทฯ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชลธิชา สว่างเนตร (2542) ที่พบว่า การรับรู้เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้การที่จะรักษาระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำได้ง่ายเพราะพนักงานรับรู้และเล็งเห็นประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในบริษัทฯ

จากการศึกษาข้างต้นพบว่ากรณีที่พนักงานมีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดและกฎเกณฑ์ มีความเป็นระบบระเบียบมากขึ้น ส่งผลให้ทุกๆ ฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นบริษัทฯ พนักงาน และลูกค้าของบริษัทฯ ได้รับประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นการที่จะรักษาให้มาตรฐาน ISO 9002 อยู่คู่กับบริษัทไปนานๆ จะต้องได้รับการกระตุ้นเพื่อให้เกิดการรับรู้และเล็งเห็นประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9002 อย่างต่อเนื่อง

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. หลังจากที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานเกิดการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 โดยเฉพาะพนักงานที่เป็นเพศหญิงซึ่งระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับสูงค่อนข้างต่ำ รวมถึงพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีซึ่งยังมีระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงอยู่ เพื่อให้มีการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 มากขึ้น รวมถึงเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถรักษาระดับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานให้อยู่ในระดับสูงอยู่เสมอ

2. ควรมีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานทราบว่าประโยชน์ของการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้จะช่วยให้เกิดการดำเนินงานเป็นทีมมากขึ้น ไม่ใช่ต่างคนต่างทำงานตามหน้าที่ของตนเท่านั้น เมื่อมีการทำงานเป็นทีมจะทำให้บริษัทฯ มีความแข็งแกร่งและยังเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันได้อีกทางหนึ่ง

3. ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการนำมาตรฐานอื่น ๆ เข้ามาใช้กับบริษัท เช่น ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 หรือมาตรฐานการจัดการเกี่ยวกับระบบความปลอดภัยและชีวะอนามัย (มอก.18000) เพื่อให้ทำงานของบริษัทฯ มีประสิทธิภาพ และลูกค้ามั่นใจในสินค้าและบริการของบริษัทมากขึ้น

4. หลังจากที่บริษัทฯ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว ควรทำการประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีการทางการตลาดต่างๆ เพื่อสร้างภาพพจน์และเพิ่มความสามารถในการแข่งขันให้กับบริษัท

5.5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

2. ควรทำการศึกษาว่านอกจากการรับรู้และประโยชน์แล้วยังมีปัจจัยอื่นใดบ้าง ที่ช่วยให้บริษัทประสบความสำเร็จต่อการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

บรรณานุกรม

กรองแก้ว อยู่สุข. 2537. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ขวัญตา กิระวิสาสิก. 2542. "การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงาน คอนกรีต
ผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทที่พีไอ คอนกรีต จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2539. รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาและ
ยกระดับมาตรฐานสินค้าอุตสาหกรรมเกษตรส่งออก. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเศรษฐ
ศาสตร์เกษตรและทรัพยากร คณะเศรษฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

คำแห แก้วพินนา. 2536. "การรับรู้ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานของพัฒนากรในเขต 3."
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฉลอง ภิรมย์รัตน์. 2521. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ประจักษ์การพิมพ์.

เดโช สนวนานนท์. 2510. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ธงชัย และชัยยศ สันติวงษ์. 2535. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย อมรศรีจิรทร. 2538. "ISO 9000 คืออะไร" Industrial. 12(สิงหาคม-กันยายน 2538) :
117-118.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2537. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย.
(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : B&B Publishing.

บรรจง จันทมาศ. 2540. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ประภาวดี กุวสาร. 2542. "การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน)." ภาควิชาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประสาร ทิพย์ธารา. ม.ป.ป. จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ปริทรรศน์ พันธุวรยงค์. 2540. "จะอยู่รอดอย่างไรในภาวะเศรษฐกิจฟองสบู่แตก".

วารสารส่งเสริมเทคโนโลยี. 4(ตุลาคม-พฤศจิกายน 2540) : 87-91

บรรณานุกรม (ต่อ)

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7.

กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พัชรี วรภิน. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม.

พิไลเรข วงศ์แสงอนันต์. 2539 "คุณจะได้อะไรจากการนำเอาระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้"

วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต. 1(กรกฎาคม-สิงหาคม 2539) : 33-38.

รัชดา อุดมวิฑิต. 2540. "การรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทผลิต

กระแสไฟฟ้า." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม,

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม. 2538. เอกสารประกอบการสัมมนา หลักสูตร Executive

Awareness Training on ISO 9000. กรุงเทพฯ : ทีพีไอ โพลีน.

ลาดทองใบ ภูอภิรมย์. 2531. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาทั่วไป หน่วยที่ 3. นนทบุรี :

สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. ม.ป.ป. ISO 9000 คู่มือนำมามาตรฐานคุณภาพสู่ธุรกิจอุตสาหกรรม.

กรุงเทพฯ : ดอกหญ้า.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO 9002. กรุงเทพฯ :

นำอักษรการพิมพ์.

วีรวุฒิ สังฆพรหม. 2538 "ISO 9000 กุญแจเปิดสู่การค้าโลก". Industrial Technology Review.

12(สิงหาคม-กันยายน 2538) : 18.

วุฒิชัย จำรงค์. 2523. แนวคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : รวมสาส์น

สงวนศรี วิรัชชัย. 2527.. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาภัณฑ์.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. กองรับรองระบบคุณภาพและรับรองห้องปฏิบัติการ.

2538. ผลการสำรวจการใช้ระบบคุณภาพในประเทศญี่ปุ่น. กรุงเทพฯ : กองส่งเสริม

มาตรฐานสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม.

สุพงศ์ นิมกุลรัตน์ และสุจิต คุณธนกุลวงศ์. 2539. ISO 9000 ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง.

กรุงเทพฯ : แมคกรอ-ฮิล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม (ต่อ)

- อุทัย จีงภักดี. 2538. "สัมภาษณ์พิเศษ นายเทียร เมฆานนท์ชัย เลขาธิการสำนักงาน
มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม". Industrial. 12(สิงหาคม-กันยายน 2538)
- David Hoyle. 1995. ISO 9000 quality systems handbook. Butterworth Heinemann.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง การรับรู้ และประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้กับพนักงาน
บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด

เรียน พนักงานบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัดทุกท่าน

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด เพื่อนำไปศึกษา และนำผลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ของบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนจะเป็นวิทยาทานให้แก่สังคมในด้านการศึกษาเรื่อง ISO 9002 อีกด้วย

ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบคำถามทุกข้อในแบบสอบถามด้วยตัวท่านเอง โดยข้อมูลในแบบสอบถามทุกหน้าจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และเพื่อประโยชน์ในการศึกษา ขอให้ท่านโปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเองและโปรดอย่าเขียนชื่อของท่านลงในแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

นายอนุภาพ อัมภา

ผู้วิจัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน โปรดพิจารณาตอบตามความคิดเห็นของท่าน และ
กรุณาตอบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว
โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูล
ส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

ต่ำกว่า 25 ปี

25 - 35 ปี

36 - 45 ปี

45 ปี ขึ้นไป

3. ท่านจบการศึกษาระดับใด

ต่ำกว่า ปริญญาตรี

ปริญญาตรี หรือ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ปัจจุบันท่านมีตำแหน่งงานอยู่ในระดับใด

ระดับพนักงาน (Staff)

ระดับผู้จัดการแผนก (Department Manager)

ระดับผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป (Division Head up)

5. ระยะเวลาในการทำงานของท่านที่อยู่ใน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด จนถึงปัจจุบันเป็นเวลา

ต่ำกว่า 1 ปี

1 - 2 ปี

2 ปี ขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) หน้าข้อความที่ถูกต้อง และทำเครื่องหมายผิด (X)

หน้าข้อความที่ไม่ถูกต้อง

-1. ตามมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีนโยบายคุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษรโดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหารของบริษัท
-2. ตามมาตรฐาน ISO 9002 ไม่จำเป็นต้องมีการแบ่งหน้าที่และลักษณะงานกันอย่างชัดเจน
-3. ตามมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีการสร้างระบบคุณภาพมารองรับการทำงานเพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ
-4. การจัดทำระบบคุณภาพของมาตรฐาน ISO 9002 จำเป็นต้องมีเอกสารบ่งชี้การทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น
-5. บริษัทที่เข้าสู่มาตรฐาน ISO 9002 เมื่อพบว่าบริษัทไม่สามารถทำตามข้อตกลงที่ทำไว้กับลูกค้าบริษัทไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าเพียงแต่หาทางแก้ปัญหาให้ลูกค้าให้ได้ก็เพียงพอแล้ว
-6. ตามมาตรฐาน ISO 9002 นั้น การที่จะเปลี่ยนแปลงเอกสารใดๆ จะต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ทำการออกเอกสารนั้นๆ
-7. เอกสารต่างๆ ที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9002 จะต้อง มีทั้งเอกสารฉบับเก่าและฉบับใหม่ อยู่ด้วยกัน ณ จุดทำงานเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ ของเอกสารทั้งฉบับเก่าและใหม่ว่ามีข้อแตกต่างกันอย่างไร
-8. เอกสารที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9002 ถ้ามีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงต้องมีระบบในการเก็บประวัติของการแก้ไขเอกสาร
-9. การจัดซื้อตามมาตรฐาน ISO 9002 นั้น เอกสารที่ใช้ในการจัดซื้อจะต้องมีข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อไว้อย่างชัดเจน
-10. ตามมาตรฐาน ISO 9002 ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าจะต้องมีการกำหนดวิธีการดำเนินการหรือจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบให้ลูกค้า
-11. ตามมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีการกำหนดวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์เพื่อค้นหาข้อบกพร่องและติดตามผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

-12.ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่อยู่ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีการระบุและแสดงที่มาของตัวผลิตภัณฑ์หรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ เพื่อให้สามารถทำการตรวจสอบในภายหลังได้
-13.กระบวนการผลิตภายใต้มาตรฐาน ISO 9002 ต้องดำเนินอยู่ภายใต้การควบคุมทุกขั้นตอน
-14.คู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการผลิตภายใต้มาตรฐาน ISO 9002 จะเป็นสื่อในการแสดงว่า งานหรือบริการใดที่จะต้องทำ และเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของใคร
-15.วิธีการปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการผลิตภายใต้มาตรฐาน ISO 9002 จะต้องครอบคลุมขั้นตอนการผลิต การประกอบและการติดตั้งทุกขั้นตอน
-16.การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จะทำการตรวจสอบเฉพาะในส่วนกระบวนการผลิตและสินค้าสำเร็จรูปเท่านั้น
-17.เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ วัด และทดสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จะต้องมีการปรับเทียบเครื่องมือที่ใช้งานเพื่อให้เทียบเท่ากับระดับมาตรฐานแห่งชาติ
-18.เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบ วัด และทดสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ถ้าเกิดการชำรุดจะต้องไม่เก็บไว้ในบริเวณที่ใช้งาน
-19.การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ในระหว่างกระบวนการผลิต ไม่จำเป็นต้องมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร
-20.ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง จะต้องมีการทำเครื่องหมายให้ชัดเจนว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง เพื่อป้องกันการนำไปใช้ การนำส่ง หรือปะปนกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผ่านเกณฑ์
-21.ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง ควรจัดเก็บแยกไว้ให้เป็นสัดส่วน เพื่อจะได้รู้ว่าผลิตภัณฑ์นี้เป็นของเสีย โดยไม่จำเป็นต้องทำเอกสารหรือบันทึกว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นของเสียก็ได้
-22.ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง นอกจากจะมีการคัดแยกผลิตภัณฑ์ที่บกพร่องแล้ว ยังต้องมีการหาและชี้ให้เห็นถึงสาเหตุของข้อบกพร่องในผลิตภัณฑ์นั้นด้วยว่าเกิดจากสาเหตุใด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

-23.ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เมื่อมีข้อบกพร่อง จำเป็นต้องทำการทบทวนกระบวนการผลิตอย่างเป็นระบบ เพื่อหาสาเหตุที่ทำให้ผลิตภัณฑ์เหล่านั้นไม่เข้าหลักเกณฑ์
-24. การเคลื่อนย้ายและการจัดเก็บวัตถุดิบ ชิ้นส่วน และสินค้าสำเร็จรูป ของผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จะจำเป็นต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร
-25. ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จำเป็นต้องมีการทำบันทึกข้อมูลต่างๆ ของผลิตภัณฑ์ เช่น ผลของการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ การสอบเทียบเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ การปฏิบัติ การแก้ไขข้อบกพร่อง
-26. เมื่อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว ไม่จำเป็นต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เนื่องจากบริษัทได้รับการรับรองแล้ว
-27. เมื่อมีพนักงานใหม่ไม่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรม เนื่องจากหัวหน้างานจะเป็นผู้มอบหมายงานให้ทำ และให้เรียนรู้งานจากเพื่อนร่วมงานก็เพียงพอ
-28. การบริการสำหรับผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 นั้น จะต้องมี การจัดทำวิธีการปฏิบัติงานด้านการบริการ เพื่อใช้ในการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพของการบริการ
-29. ผลิตภัณฑ์ต่างๆ ภายใต้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 จำเป็นต้องใช้เทคนิคทางสถิติ เช่น ผังภูมิการควบคุม, แผนการสุ่มตัวอย่าง, การวิเคราะห์ค่าเบี่ยงเบน มาช่วยในการควบคุมคุณภาพ
-30. ผู้ที่ได้รับประโยชน์จาก มาตรฐาน ISO 9002 มากที่สุด คือ ลูกค้าหรือผู้บริโภค
-31. หัวใจสำคัญในการจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 คือ การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ และอยู่ภายใต้การควบคุม
-32. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และของเสียจากกระบวนการผลิตได้อีกทางหนึ่ง
-33. มาตรฐาน ISO 9002 ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งสิ้น 17 ข้อ
-34. ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการรับรองระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรว่า เป็นระบบการทำงานที่มีคุณภาพของมาตรฐาน ISO 9002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3

ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้

โปรดเรียงลำดับความสำคัญของประโยชน์ในแต่ละด้าน โดยที่หมายเลข 1 เป็นประโยชน์ที่สำคัญที่สุด และหมายเลข 2, 3, 4, เป็นประโยชน์ที่มีความสำคัญรองลงไปตามลำดับ

1. ท่านคิดว่า การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตัวท่านอย่างไร

..... การปฏิบัติงานเป็นระเบียบ มีขอบเขตชัดเจน และลดความซับซ้อนในการทำงาน

..... ขวัญและกำลังใจในการทำงานของท่านดีขึ้น เพราะการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 เป็นการสร้างภาพพจน์และชื่อเสียงที่ดีให้บริษัท

..... ทำให้ท่านมีจิตสำนึกและมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้น เพื่อให้งานมีคุณภาพ

..... พัฒนาการทำงานเป็นทีม และทำให้การประสานงานระหว่างพนักงานดีขึ้น

2. ท่านคิดว่า การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อบริษัทอย่างไร

..... การบริหารงานภายในบริษัทเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจน

..... ผลิตภัณฑ์ได้รับการยอมรับและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มยอดขาย

..... เป็นการขจัดข้อกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ

..... เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน

..... ใช้ตรารับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ในการประชาสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ให้กับบริษัท

..... เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายและของเสียจากกระบวนการผลิต

..... องค์กรมีการพัฒนาและมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

..... การพัฒนาไปสู่มาตรฐานอื่นๆ เช่น ISO 14001, มอก. 18001 เป็นไปได้ง่ายขึ้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นายอนุภาพ อัมภา
วัน เดือน ปี เกิด 23 ธันวาคม 2517
สถานที่เกิด อ่างทอง
ประวัติการศึกษา ปีการศึกษา 2540 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี
สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
ประวัติการทำงาน บริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้