

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐาน

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

ATTITUDE AND FACTORS AFFECTING IMPLEMENTATION

OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9000

CASE STUDY OF SIAM CITY CEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED



อพ
0183ท
2554

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน...**119664**
วัน,เดือน,ปี...**4** อ.ค. 2555

b.....**123717 24**
i.....

การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการเรียนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

พ.ศ. 2554

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ATTITUDE AND FACTORS AFFECTING IMPLEMENTATION
OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9000
CASE STUDY OF SLAM CITY CEMENT PUBLIC COMPANY LIMITED**



**AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS MANAGEMENT
ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2011

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2011

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับครูได้งานที่ควรต้องขออนุญาตนั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อการศึกษาอิสระ

ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ
การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง
จำกัด (มหาชน)

นักศึกษา

นางสาววารินทร์ แก่งสันเทียะ

รหัสนักศึกษา

52641241

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

พ.ศ.

2554

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

รองศาสตราจารย์ อมรศรี ตันพิพัฒน์

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระร่วม

รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

บทคัดย่อ

บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาระบบการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ มากขึ้น คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะสร้างและพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีนโยบายนำมาตราฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้เป็นหลักปฏิบัติเพื่อรักษา คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการ อันจะทำให้ได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุก ระดับในบริษัทฯ แต่อย่างไรก็ตามการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นมาตรฐาน การทำงานย่อมส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กร มีผลต่อสภาพการทำงานของพนักงาน ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของ การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่เป็น เพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญา ตรี อายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ระดับรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท และส่วน ใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ จากการศึกษาทำให้ทราบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี ความเห็นดีว่าการนำมาตราฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เป็นเรื่องที่ทุกคนต้อง ร่วมมือกัน โดยพนักงานต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน การปฏิบัติ ตามมาตรฐานสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้าซึ่งทำให้พนักงานเต็มใจและรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่ง ระบบมาตรฐานทำให้ระบบจัดการด้านเอกสารดีขึ้นและช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น พนักงานให้ ความสนใจกับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้คุณภาพงานดีขึ้น พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากมีระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น ทำให้การตรวจสอบด้านคุณภาพเกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำซึ่งช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า รวมทั้งเป็นการปรับปรุงงาน รวมถึงทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้น และในด้านความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้น พนักงานเห็นด้วยที่ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจน และผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ โดยมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม การติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณอย่างเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของเพศและรายได้ไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามระบบ ISO 9000 สำหรับอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติบางรายการ

การศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะ คือ จัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่องและให้ทั่วถึงในทุกระดับของพนักงาน โดยจัดหลักสูตรการอบรมให้เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละระดับ ได้แก่ หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรสำหรับพนักงานในระดับหัวหน้างานและหลักสูตรพนักงานในระดับปฏิบัติการ จัดให้มีระบบการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและความรู้ในเรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถเข้าถึงพนักงานในทุกระดับ โดยเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทางวารสาร ทำสาระให้ความรู้ฉบับย่อเพื่อแจกจ่ายและจัดทำเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านคุณภาพเพื่อสร้างแรงจูงใจและปลูกจิตสำนึกด้านคุณภาพให้แก่พนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมวันมาตรฐานโลก การจัดกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ ด้านคุณภาพ การตอบปัญหาชิงรางวัล กิจกรรมข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงคุณภาพ ในส่วนของผู้บริหารระดับกลางและระดับหัวหน้างานควรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและช่วยชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับพนักงานที่อยู่ในความดูแลอย่างสม่ำเสมอ และควรเขียนวิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ เฉพาะสาระสำคัญ เข้าใจง่ายและสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงแบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานต่างๆ ควรปรับให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และควรชี้แจงทำความเข้าใจให้กับพนักงานถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นกรณีละเลยไม่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	Attitude and Factors Affecting Implementation of Quality Management System ISO 9000 Case Study of Siam City Cement Public Company Limited.
Students	Miss Varin Kaengsanthea
Student ID	52641241
Degree	Master of Business Administration
Major	Business Administration
Year	2011
Advisor	Associate Professor Amornsri Tonpipat
Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Kulkunya Na pompech

ABSTRACT

Siam City Cement Public Co., Ltd. is another company that focuses on working system development continuously in order to respond to customer needs. The company places an emphasis on constantly creating and developing quality and customer satisfaction. Therefore the company has led the ISO 9000 Standard to maintain quality of products and services that require cooperation from relevant personnel at all levels. However, implementing ISO 9000 as a standard would result in changes in the organization and work conditionings of employees, therefore this study aims to investigate attitudes and factors that enhance the achievement of compliance with ISO9000 standard on 340 samples of employee of Siam City Cement Public Co., Ltd.

From the study's results, most employees are male, aged between 36 - 40 years, are married, studying a Bachelor's degree, have a working life of more than 15 years, a monthly income of between 15,001 - 30,000 Baht, and are positioned at an operational level. The study discovered that most employees agree that implementing ISO9000 standards needs the cooperation of all employees. The employees want everyone to realize the importance and value of standards. Compliance can increase customer satisfaction, which makes employees willing and very proud. The standard document management system enables organizations to improve and develop. Staff is to concentrate on the training course on the standard system by helping to add more defenses oriented that could improve the quality of work. Employees have the confidence to work because of an effective monitoring system enabling to control and reduce the amount of waste in the process. Employees are responsible for better quality by checking the quality of the precision and accuracy, which reduces the quality audit from clients as well improving the work including the work

environment, improvement and coordination. For overall opinions of staff on the factors affecting the success of ISO 9000 compliance, the management should specify a clear policy for quality and senior executives should pay attention and give commitment as well as supporting it rigorously and continuously. The quality of development plans should be in line with a business plan supporting the activity development of quality concretely, tracking performance and improving the quality management system in the organization continuously with a sufficient budget. All employees in the organization have knowledge and should be trained on the quality system continuously. For personal characteristics in terms of gender and income are not related to factors affecting the success of implementing the ISO 9000 system but age, status, educational level, experience and position are related in some attitudes.

This study suggests providing training on the quality management system standard ISO 9000 to all levels of employees continuously and thoroughly by organizing training courses to suit individual levels of employees such as executive courses, senior courses and operational level courses, providing communication system for data, information and knowledge on ISO 9000 quality management system standards continuously and enabling access for employees at all levels by increasing the communication channels such as communication through journals, brief edition of knowledge to distribute and the information board at various points, various activities to promote the quality to raise awareness and motivate employees such as the World Standards Day events, various campaign activities on quality, quiz competition, suggested activities to improve quality. Mid-level managers and supervisors should provide communication in order to clarify the information and provide knowledge about the quality management system standard ISO 9000 for employees who were in care on a regular basis. Operating procedures and work processes main points should be written simply and practically including performance recording forms. These should be adjusted to be more convenient and make work faster and should explain to the employees about the advantages and disadvantages that will arise if there is any negligence when complying with these operating procedures.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้สำเร็จ ลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระร่วม และ รองศาสตราจารย์ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการสอบการศึกษาอิสระ ที่ท่านกรุณาให้ คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางและให้ข้อคิดเห็นต่างๆอันเป็นประโยชน์ในการศึกษา

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ อาจารย์พิเศษ และวิทยากรทุกท่าน ในโครงการหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ได้มอบความรู้ทางวิชาการและประสบการณ์อันมีค่ายิ่ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ ทุก ๆ ท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเป็นอย่างดี

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหารและพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอันเป็นข้อมูล สำคัญในการศึกษาครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณคุณบิดา มารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่เป็น แรงบันดาลใจ คอยห่วงใยให้กำลังใจ และสนับสนุนการทำงานด้วยดีเสมอมา

นางสาววารินทร์ แก่งสันเทียะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	I
ABSTRACT	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 สมมติฐานของการศึกษา.....	4
1.6 นิยามศัพท์.....	4
บทที่ 2 แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 ความหมายของทัศนคติ.....	5
2.2 แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ.....	7
2.3 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพ.....	11
2.4 แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	12
2.5 แนวความคิดด้านลูกค้า.....	16
2.6 มุมมองต่อการบริการลูกค้า.....	18
2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9000).....	18
2.8 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	23
2.9 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 การบริหารระบบคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).....	31
3.1 บทนำ.....	31
3.2 รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท	31
3.3 ขอบข่ายและโครงสร้างการบริหาร.....	34
3.4 นโยบายคุณภาพ.....	38
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	40
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
4.2 ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000.....	44
4.3 ทักษะคิดต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000.....	46
4.4 ปัญหาที่พบของพนักงานหลังจากการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000	48
4.5 การทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัย.....	49
ที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็น มาตรฐานการทำงานขององค์กร	
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ.....	63
5.1 สรุป.....	63
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	64
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	70
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	85
ประวัติผู้เขียน.....	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่

	หน้า
1.1 ประวัติการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล2	
ISO บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)	
2.1 ขั้นตอนสำหรับกระบวนการบริหารคุณภาพ9	
2.2 ความคาดหวังในผลิตภัณฑ์ของลูกค้า14	
2.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานประจำสำนักงานใหญ่ (สำนักงานกรุงเทพ).....28	
และหน่วยงานประจำกิจการสระบุรี (โรงงานสระบุรี) บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)	
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ40	
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ41	
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสภาพภาพ.....41	
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....42	
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน42	
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้43	
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน43	
4.8 ทักษะคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 900044	
4.9 ทักษะคติเชิงลบของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....46	
4.10 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จใน.....47	
การปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ50	
4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ.....52	
4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ.....54	
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ55	
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ.....57	
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ.....59	
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ.....61	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการบริหารคุณภาพตามไตรศาสตร์ของจูราน	8
2.2 วงจรบริหารคุณภาพ.....	10
2.3 คุณภาพในฐานะกลยุทธ์ของการสร้างกำไรที่ยั่งยืน.....	10
2.4 กิจกรรมเชิงจัดการและเชิงเทคนิคใดที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจ.....	11
2.5 เงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	12
2.6 เงื่อนไขที่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	13
2.7 คุณภาพตามพฤติกรรมของลูกค้า (ตัวแบบของคาโน).....	15
2.8 แนวความคิดด้านลูกค้าเพื่อการบริหารคุณภาพ.....	17
2.9 ตัวแบบ TRIPOL ของ Juran	17
3.1 โครงสร้างการบริหารงานองค์กร	35
3.2 โครงสร้างผังองค์กรโดยรวมของ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).....	36
3.3 นโยบายบริหารคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).....	38
3.4 หลักการบริหารนโยบายบริหารคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).....	39
ภาพภาคผนวกที่ 1 ภาพรวมระบบบริหารงานคุณภาพ.....	73

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

เนื่องจากในปัจจุบันการแข่งขันในโลกธุรกิจและอุตสาหกรรมมีการแข่งขันสูงขึ้น ทั้งด้านคุณภาพสินค้า ราคา การบริการ และตราสินค้า โดยหลาย ๆ องค์กรได้พยายามพัฒนาระบบการทำงานรวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการบริหารงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน สามารถลดต้นทุน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ซึ่งแต่ละองค์กรต่างพัฒนาระบบงานต่าง ๆ โดยการนำหลักปฏิบัติมาตรฐานการทำงาน มาใช้ในองค์กร เพื่อให้สามารถพัฒนาระบบการทำงานสู่มาตรฐานสากลเป็นที่ยอมรับและทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในตราสินค้า ทำอย่างไรสินค้าจึงจะมีคุณภาพที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งในอดีตเรื่องคุณภาพอาจจะเป็นเรื่องที่คนส่วนใหญ่ไม่ให้ความสำคัญมากไปกว่าราคา แต่ในปัจจุบันเรื่องคุณภาพของสินค้าและบริการสามารถส่งผลกระทบต่อความอยู่รอดของธุรกิจอย่างคาดไม่ถึง ถ้าสังเกตจะพบว่าธุรกิจในปัจจุบันผู้ซื้อมักจะคาดหวังต่อคุณภาพของสินค้าและการบริการต่าง ๆ การแข่งขันในคุณภาพของสินค้าและบริการที่รุนแรงมากขึ้นในการจะตอบสนองต่อความความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เรื่องคุณภาพได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก องค์กรต่าง ๆ พยายามที่จะปรับตัวเพื่อสร้างความแตกต่างทั้งในตัวธุรกิจและตราสินค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่จะตัดสินความอยู่รอดขององค์กร อีกทั้งเพิ่มความน่าเชื่อถือและตอบสนองความต้องการมากกว่าคู่แข่ง ซึ่งธุรกิจในปัจจุบันจะเสนอในเรื่องของการคุณภาพสินค้าและบริการเป็นจุดขายขององค์กร เช่น ธุรกิจปูนซีเมนต์

องค์กรที่มีประสิทธิภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้น ได้รับการยอมรับว่าเป็นกลยุทธ์สำคัญในการแข่งขันด้านคุณภาพขององค์กรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมทั้งเพื่อพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามการจัดทำระบบ ISO 9000 ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอย่างต่อเนื่องนั้น จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้มีการนำมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างเต็มที่ และเกิดมูลค่าเพิ่มในธุรกิจทั้งกระบวนการผลิต / บริการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Supporting Process) ซึ่งจะทำให้องค์กรมีความแข็งแกร่งและขับเคลื่อนไปอย่างถูกทิศทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญในเรื่อง การพัฒนาระบบการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ มากขึ้น คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที่บริษัทฯ มุ่งเน้นที่จะสร้างและพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีนโยบายนำมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้เป็นหลักปฏิบัติ เพื่อรักษา คุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการอันจะทำให้ได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับ ในบริษัทฯ โดยมีการสนับสนุนด้วยพันธะผูกพันของฝ่ายบริหาร คู่มือระบบมาตรฐาน เพื่อให้ การดำเนินการระบบบริหารงานคุณภาพเกิดประสิทธิผล และคงอยู่กับบริษัทฯ ตลอดไป

ความมุ่งมั่นในการบริหารงานตามหลักของระบบมาตรฐานสากล ทำให้บริษัทฯ ได้รับการ รับรองตามระบบมาตรฐานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1.1 แสดงประวัติการได้รับการ รับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9000 ของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

ตารางที่ 1.1 ประวัติการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9000
บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

ปี	ระบบมาตรฐาน	หน่วยงาน
2540	ISO 9001	โรงงาน 2
2541	ISO 14001	โรงงาน 2
2542	ISO 14001	โรงงาน 1, โรงงาน 2, โรงงาน 3
2543	-	-
2544	มอก. 18001	โรงงาน 1, โรงงาน 2, โรงงาน 3
2545	-	-
2546	-	-
2547	ISO 9001, ISO 14001, มอก. 18001, OHSAS 18001	โรงงาน 1, โรงงาน 2, โรงงาน 3, ฝ่ายเหมือง
2548	ISO 9001, ISO 14001, มอก. 18001, OHSAS 18001	ทุกหน่วยงานทั้งบริษัทฯ

ที่มา : ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ปี 2552

จากประวัติการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าบริษัทฯ ได้รับการ รับรองระบบตั้งแต่ปี 2540 ที่สายการผลิตปูนซีเมนต์โรงงาน 2 และขยายการรับรองระบบไปยัง โรงงาน 1 โรงงาน 3 และฝ่ายต่าง ๆ จนได้รับการรับรองครอบคลุมทุกหน่วยงานในปี 2548 และ ทางบริษัทฯ ก็ได้พัฒนาระบบการบริหารงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบพื้นฐานหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาระบบมาตรฐานอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทั้งนี้จากที่ผ่านมา พบว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นมาตรฐานการทำงาน นั้น ก็พบปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ค่อนข้างมาก โดยหน่วยงานและทีมงานของบริษัทฯ ใช้ความพยายามที่จะนำพาบริษัทฯ ให้ได้รับการรับรองระบบมาตรฐานต่าง ๆ แต่จากที่ผ่านมาพบว่า พนักงานหลายท่านยังมีข้อคิดเห็นต่าง ๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลที่เกิดขึ้นในการดำเนินการตามระบบบริหารงานดังกล่าว อีกทั้งการนำระบบต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้นั้นควรมีแนวทางการดำเนินการที่สอดคล้องกับสิ่งที่ดำเนินการอยู่เดิม ไม่กระทบกับการทำงานในระยะเริ่มต้น ก่อให้เกิดความสับสนและประโยชน์อย่างแท้จริงในระบบการทำงานของบริษัทฯ จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานภายในบริษัทฯ ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานการทำงานในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาระบบที่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในเรื่องคุณภาพทั้งในด้านของสินค้าและการบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาระบบอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาทัศนคติของพนักงานภายในบริษัทฯ ที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
2. ศึกษาความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
3. ศึกษาปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
2. ทำให้ทราบถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
3. ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและป้องกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตของประชากรในการศึกษาค้างนี้ศึกษาเฉพาะพนักงานประจำภายใน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ไม่รวมถึงผู้รับเหมา หรือแรงงานจากภายนอกที่มีการจ้างทำงานชั่วคราว
2. ระยะเวลาในการศึกษาค้างนี้ คือ ช่วงเวลาเดือนพฤศจิกายน 2553 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2554
3. สำหรับขอบเขตด้านมาตรฐานการตั้งหัวข้อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้น อ้างอิงตามคู่มือการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

1.5 สมมติฐานของการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสู่ความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานการทำงานขององค์กร

1.6 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำและข้อความที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ จึงได้นิยามศัพท์ไว้ดังนี้

ISO หมายถึง องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน มีชื่อเต็มว่า “International Organization Standardization” ISO เป็นคำที่มาจากภาษากรีก แปลว่า เท่ากัน องค์กร ISO ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1946 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศและจัดทำมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้มีความเป็นเอกภาพ

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย มาตรฐานหลักการพื้นฐานและคำศัพท์ (ISO 9000) มาตรฐานข้อกำหนด (ISO 9001) มาตรฐานแนวทางการปรับปรุงสมรรถนะ (ISO 9004) ซึ่งอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ชุดปัจจุบันผ่านการทบทวนและประกาศใช้เมื่อปี 2008 โดยคณะกรรมการด้านเทคนิคชุดที่ ISO/TIS176 (Technical Committee 176)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่มีการจัดจ้างทำงานเต็มเวลาและเป็นพนักงานที่ได้รับ

เอกสารนี้เป็นทรัพย์สินประจำของ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะคิดและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ค้นคว้า ทบทวนเอกสารทางวิชาการ เพื่อศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ความหมายของทักษะคิด

ความหมายของทักษะคิด ได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย โดยแต่ละความหมายเป็นการพิจารณาทักษะคิดที่แตกต่างกันและคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

พิสมัย พิบูลย์สวัสดิ์ (2528 : 81) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะคิดเป็นความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาทค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประมาทค่านี้เป็น ได้ทั้งด้านบวกถึงลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่าง ๆ

บุญส่ง นิลแก้ว (2530 : 2) ให้ความหมายว่า โดยทักษะคิดที่เกิดจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และสิ่งแวดล้อม ดังนั้นทักษะคิดจึงเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้แต่การเปลี่ยนแปลงจะต้องใช้เวลานาน

พะยอม วงศ์สารศรี (2531 : 230-231) กล่าวถึง ลักษณะของทักษะคิดโดยทั่วไปมีดังนี้

1. ทักษะคิดกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม เมื่อบุคคลมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเราจะรู้ได้ด้วยการสังเกตพฤติกรรมที่บุคคลนั้นแสดงออกมาอาจแสดงออกมาด้วยคำพูด สีหน้าและท่าทางก็ได้

2. ทักษะคิดเป็นสิ่งที่ซับซ้อน บุคคลอาจมีความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยในลักษณะที่ซับซ้อนมาก เช่น สมพรไม่ชอบงานที่ทำอยู่ โดยให้เหตุผลว่างานที่ทำอยู่นั้นหนักมาก แต่ความจริงแล้วสมพรมีทักษะคิดที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานแฝงอยู่

3. ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ ทักษะคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเป็นไปในทางดีหรือไม่ดีก็ตามอาจเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าสภาพแวดล้อมและเหตุการณ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปหรือมีการได้รับข้อมูลใหม่มากขึ้น ทักษะคิดของบุคคลจะเปลี่ยนจากทักษะคิดที่ยอมรับไปสู่ทักษะคิดที่ไม่ยอมรับ หรือเปลี่ยนจากทักษะคิดไม่ยอมรับไปสู่ทักษะคิดที่ยอมรับได้

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2553 : 12-13) ได้แยกองค์ประกอบที่สำคัญของทักษะคิดไว้

3 ประการ

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) หมายถึงองค์ประกอบด้านความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทักษะคิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบไม่ชอบ หรือท่าทางที่ดีไม่ดีที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงความพร้อม หรือ แนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของทัศนคติ

นวม สงวนทรัพย์ (2535 : 77) ได้ให้ความหมายถึง ทัศนคติที่มีลักษณะสำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ทัศนคติ คือ ความพร้อมทางจิตหรือระบบประสาท กล่าวอีกนัยหนึ่ง ทัศนคติ คือ การแสดงแห่งภาพทางสมอง-ทางจิต เกี่ยวกับวัตถุ ปัจเจกชน และสถานการณ์ต่าง ๆ

2. ทัศนคติ มิใช่ติดมาแต่กำเนิด หากเป็นการเรียนรู้ของมนุษย์

3. ทัศนคติ ทำหน้าที่กระตุ้น หรือเร้าบุคคลประพฤติ หรือแสดงปฏิกิริยาในอาการอย่างใด อย่างหนึ่งต่อปัจเจกชน วัตถุ หรือ สถานการณ์ต่าง ๆ

พงศ์ หรดาล (2540 : 42) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ คือ ความรู้สึก ท่าทาง ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคนองค์กร หรือ สภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในการยอมรับ หรือปฏิเสธ ส่วนความพึงพอใจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของคนที่มีการทำงาน รวมไปถึง การที่อาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สำคัญกับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

Baron and Byrne (1987 : 166) กล่าวว่า ทัศนคติจะเกิดขึ้นได้โดยที่มีระยะเวลาเป็น ตัวกำหนด (Lasting) โดยเป็นการประเมินผลทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับบุคคลซึ่งรวมถึงตนเองด้วย (General Evaluations) ทัศนคติเกิดขึ้นอย่างมีเป้าหมาย (Objects) และมีผลสืบเนื่องต่อมา

Schiffman and Lazar Kanuk (1991 : 227) ให้ความหมายของ ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่ เกิดจากการเรียนรู้ที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ตรงกับวิถีทางที่ชอบ หรือ ไม่ชอบของสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคล ได้รับ

Silverman (1974 : 518) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อ ลักษณะใด ๆ โดยเฉพาะสำหรับสิ่งกระตุ้น อัน ได้แก่ บุคคล วัตถุ และสถานการณ์

Baron and Byrne (1977 : 95) ให้ความหมายของ ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับ ความเชื่อที่ประมวลขึ้นอย่างมั่นคง และแนวโน้มของพฤติกรรมที่มีต่อบุคคลอื่น กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งใด ๆ

Fishbein and Ajzen (1975 : 6) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ แนวโน้มของการรับรู้ และการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ที่ตรงกับลักษณะของความชอบ หรือความไม่ชอบของบุคคลที่มี ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น หรือความคิด เช่น ผลผลิตนักบริการ ทรานสิค้ำ บริษัท ห้างร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Sherif, S. et.al (1965 : 4) ให้ความหมายของทัศนคติ คือ หลักการที่บุคคลสนับสนุนและยึดมั่นเกี่ยวกับสิ่งใด ๆ หรือประเด็นใด ๆ หรือบุคคล หรือกลุ่มคน หรือสถาบันใด ๆ

Rokeach (1968 : 112) ให้ความหมายของ ทัศนคติ คือ แนวโน้มที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่จะตอบสนอง หรือทัศนคติ คือ การเรียนรู้และการประมวลของความเชื่อที่ค่อนข้างมั่นคงเกี่ยวกับสิ่งใด ๆ หรือสถานการณ์ที่กำหนดที่บุคคลมีต่อการปฏิบัติตอบในลักษณะที่พอใจ

Loudon and Della Bitta (1988 : 504) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ คือ การพิจารณาทัศนคติในแง่บวกกับแง่ลบ หรือความชอบ หรือความไม่ชอบ หรือการมองในแง่ข้อดีกับข้อเสียของความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ

Allport (1935 : 798-844) มองทัศนคติว่า เป็นแนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งใด ๆ หรือประเภทของสิ่งใด ๆ ในลักษณะของความมั่นคงของวิถีทางของความชอบหรือความไม่ชอบ

D.Krech and R.Crutchfield (1948 : 23-25) ได้ให้ความหมายของทัศนคติที่นิยมใช้กันแพร่หลาย ในหมู่นักจิตวิทยาทางสังคมที่มุ่งในเรื่องของความเข้าใจ (Cognitive) ที่กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประมวลที่มั่นคงของการรับรู้ อารมณ์ การรับรู้ และกระบวนการของความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับประเด็นของโลกบางประเด็นของบุคคล

จากความหมายข้างต้นที่กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ คือการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ บุคคล หรือสถานการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

2.2 แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ

แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ในปัจจุบันได้นิยามไว้ว่าการบริหารคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร โดยสร้างแนวความคิดคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุกตำแหน่งหน้าที่ ทุกลำดับชั้นตามสายบังคับบัญชา ตลอดจนทุกสายการผลิตสำหรับผลิตภัณฑ์ หรือ การบริการ กระบวนการที่ใช้ในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 3 กระบวนการหลัก ๆ ดังนี้

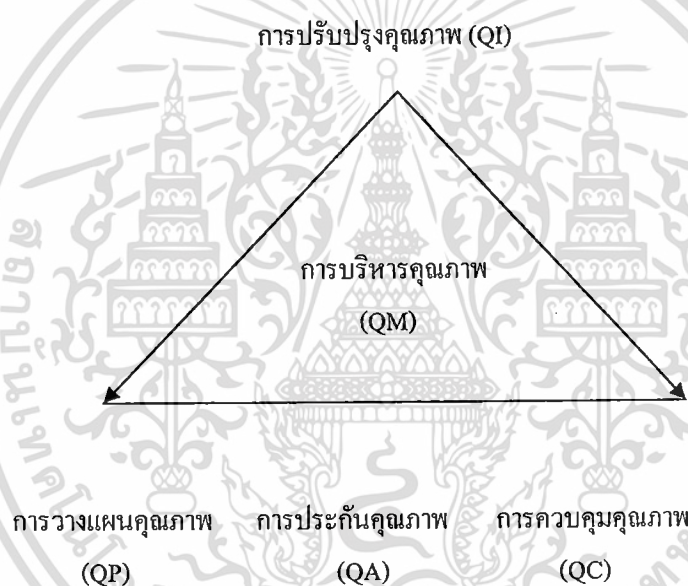
1. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning – QP) คือ การกำหนดเป้าหมายและวิธีการที่จะทำให้เกิดความมั่นใจว่าผลที่ได้จากวิธีการที่กำหนดสามารถบรรลุตามเป้าหมาย โดยการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดความเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control - QC) คือ การรักษา (Maintenance) เป้าหมาย โดยการเฝ้าพินิจ (Monitoring) ผลการปฏิบัติงานเพื่อนิยามปัญหา ค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา และแนวทางการแก้ปัญหา

3. การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement - QI) คือ การยกระดับเป้าหมายให้สูงขึ้น โดยการทบทวนผลการปฏิบัติงานเดิม แล้วทำการวางแผนและการควบคุมใหม่ เพื่อให้ผลที่ได้ เป็นไปตามเป้าหมายใหม่ที่กำหนด

วัตถุประสงค์อย่างหนึ่งของการบริหารคุณภาพ คือ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance - QA) ซึ่งหมายถึง การที่ทุกกิจกรรมได้รับวางแผนไว้ล่วงหน้าและเป็นระบบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยแนวคิดที่ใช้ในการบริหารคุณภาพตามที่กล่าวข้างต้นเรียกว่า ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจुरาน (Juran) ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 กระบวนการบริหารคุณภาพตามไตรศาสตร์ของจुरาน

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพานิชย์เจริญ. 2548: 128)

โดยไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจुरาน (Juran) จะเริ่มต้นจากการวางแผนคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการปรับปรุงคุณภาพตามลำดับหมุนวนกันไปอย่างต่อเนื่อง อย่างไม่มีที่สิ้นสุด สำหรับขั้นตอนที่ใช้ในการบริหารคุณภาพตามไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจुरาน (Juran) ดังตารางที่ 2.1

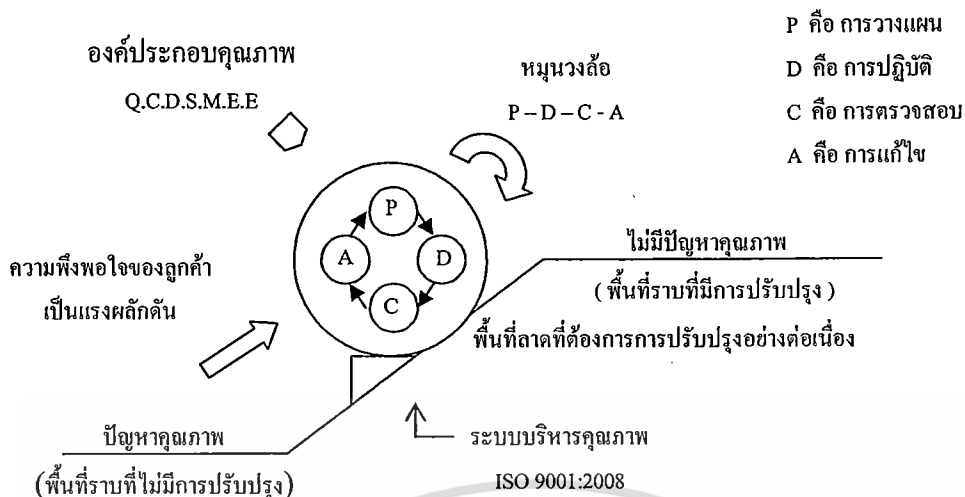
ตารางที่ 2.1 ขั้นตอนสำหรับกระบวนการบริหารคุณภาพ

การวางแผนคุณภาพ (QP)	การควบคุมคุณภาพ (QC)	การปรับปรุงคุณภาพ (QI)
1. การชี้แจงลูกค้า	1. เลือกหัวข้อควบคุม	1. สำนวความจำเป็นลูกค้า
2. พิจารณาความต้องการลูกค้า	2. เลือกหน่วยการวัด	2. ชี้แจงโครงการเพื่อการปรับปรุง
3. ออกแบบผลิตภัณฑ์	3. จัดทำระบบการวัด หรือการประเมินผล	3. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อปรับปรุง
4. กำหนดเป้าหมายผลิตภัณฑ์	4. จัดทำมาตรฐานตัววัดผลงาน	4. วินิจฉัยสาเหตุจากระบบ
5. ออกแบบและพัฒนาระบบการ	5. วัดและประเมินผลงาน	5. พัฒนาวิธีการแก้ไขสาเหตุจากระบบ
	6. เปรียบเทียบผลการวัดกับมาตรฐาน	6. ทวนสอบวิธีการแก้ไขสาเหตุจากระบบ
	7. วิเคราะห์สาเหตุเพื่อจำกัดที่	7. จัดทำระบบควบคุมใหม่

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 127)

แนวความคิดการบริหารคุณภาพอีกแนวคิดหนึ่งซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ ไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจูราน คือ วงจรการบริหารคุณภาพของเดมมิ่ง (Deming) ที่กำหนดให้การบริหารคุณภาพประกอบด้วยขั้นตอนการวางแผน (Plan - P) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Do - D) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check - C) และขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไข (Action - A) หรือเรียกสั้น ๆ ว่าวงจร P-D-C-A หมุนวนกันไปอย่างต่อเนื่อง เมื่อวงจรหมุนต่อไปเรื่อย ๆ ก็จะเกิดการพัฒนาและมาตรฐานการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ซึ่งเท่ากับว่าคุณภาพถูกยกระดับขึ้นตามไปด้วย ดังภาพที่ 2.2 ในบางครั้งอาจเรียกววงจร P-D-C-A ว่า กระบวนการบริหารธุรกิจ เพราะขั้นตอนหรือกิจกรรมจะเหมือนกับกระบวนการบริหารคุณภาพแต่ต่างกันที่จุดประสงค์ โดยที่ผลกำไรจะเป็นเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่คุณภาพจะเป็นเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ของกระบวนการบริหารธุรกิจ ดังความสัมพันธ์ในภาพที่ 2.3 ซึ่งงานด้านการบริหารคุณภาพและการบริหารธุรกิจ ทั้งสองกระบวนการบริหารเปรียบเหมือนด้านทั้งสองของเหรียญที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เพราะถ้าหากต้องการได้ผลกำไรสูงสุดจากกระบวนการบริหารธุรกิจต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของลูกค้าและถ้าต้องการความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าจากกระบวนการบริหารคุณภาพ ต้องคำนึงถึงการสร้างผลกำไรสูงสุดจากกระบวนการบริหารธุรกิจ

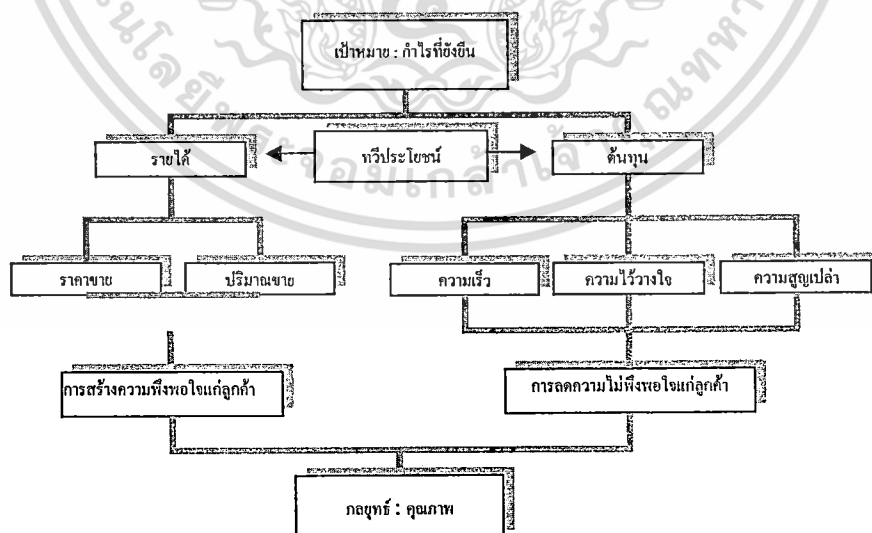
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2.2 วงจรบริหารคุณภาพ

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 128)

การบริหารธุรกิจให้ได้กำไรอย่างยั่งยืนนั้นจะต้องดำเนินการทวีประโยชน์ (Synergy) ร่วมกันระหว่างการเพิ่มรายได้และการลดต้นทุน โดยการเพิ่มรายได้จะอาศัยกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจแก่ลูกค้าสำหรับการเพิ่มราคาขาย (การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่) และการเพิ่มปริมาณ ขายจะลดต้นทุน โดยกลยุทธ์การลดความไม่พึงพอใจของลูกค้าโดยการลดความสูญเสียเปล่า เพิ่มความไว้วางใจและการเพิ่มความเร็ว ดังภาพที่ 2.3



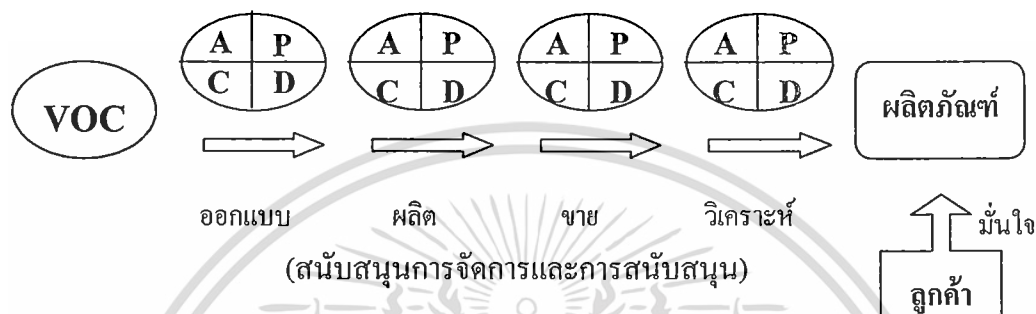
ภาพที่ 2.3 คุณภาพในฐานะกลยุทธ์ของการสร้างกำไรที่ยั่งยืน

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 128)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพ

ภายใต้กระบวนการทางธุรกิจมีความจำเป็นที่ผู้ประกอบกรต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า แล้วดำเนินการผลิตให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อความต้องการดังกล่าว โดย Deming ได้เสนอแนวทางใหม่สำหรับกระบวนการทางธุรกิจในการบรรยายแก่ผู้บริหารชาวญี่ปุ่น ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับการบริหารคุณภาพในเวลาต่อมา ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 กิจกรรมเชิงจัดการและเชิงเทคนิคใดที่จะทำให้ลูกค้ามั่นใจ

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ, 2548: 129)

2.3.1 ความหมายของการประกันคุณภาพ

1. การประกันคุณภาพ (ISO 8402-1994) คือ กิจกรรมเชิงระบบที่ได้รับการวางแผนไว้ล่วงหน้าที่ได้รับการนำไปใช้ในระบบคุณภาพ และแสดงผลได้เท่าที่ต้องการ เพื่อแสดงให้เกิดความมั่นใจอย่างเพียงพอว่าสิ่งที่สนใจ (อาจหมายถึงระบบ กระบวนการ หรือ ผลิตภัณฑ์) มีคุณภาพครบถ้วนตามที่ต้องการ
2. การประกันคุณภาพ (Gryna 2001) คือ กิจกรรมในการให้ได้มาซึ่งเหตุการณ์ที่แสดงให้อย่างมั่นใจว่าความต้องการด้านคุณภาพจะได้รับการตอบสนองอย่างครบถ้วน
3. การประกันคุณภาพ (Ishikawa 1985) คือ การทำให้เกิดความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ที่จะทำให้ลูกค้าสามารถซื้ออย่างมั่นใจและใช้งานตลอดช่วงอายุการใช้งานอย่าง
4. การประกันคุณภาพ คือ กระบวนการในการบ่งชี้ถึงกิจกรรมที่จำเป็นสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ให้ตรงกับความต้องการลูกค้า และทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในผลิตภัณฑ์นับตั้งแต่เวลาซื้อและใช้งานผลิตภัณฑ์ตลอดอายุ

2.3.2 หลักการของการประกันคุณภาพ (Quality Assurance)

การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) ในการทำให้เกิดการประกันคุณภาพ สิ่งแรกคือ ต้องยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง เพราะคนที่ตัดสินใจว่าผลิตภัณฑ์ขององค์กรจะทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่นั้น ลูกค้าเป็นผู้ตัดสินใจ

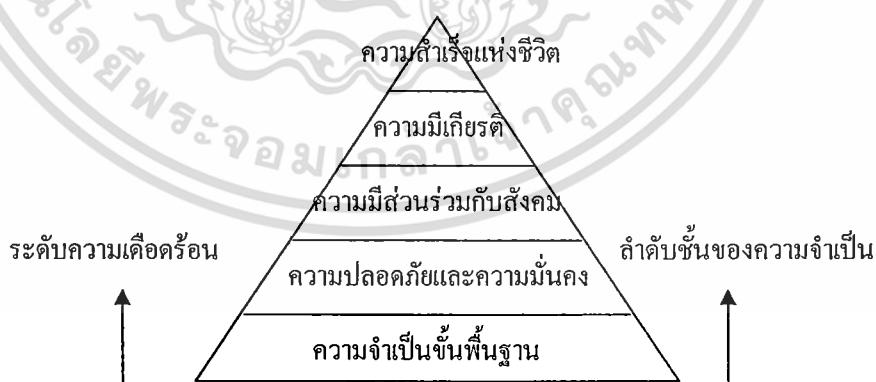
เอกสารที่จัดทำขึ้นไว้ใช้ในงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมุ่งเน้นที่การป้องกันล่วงหน้า (Proactive Approach) หลักการของการประกันคุณภาพ เป็นการทำงานในเชิงป้องกันล่วงหน้า เพราะถ้าลูกค้าได้รับข้อบกพร่องเพียง 1 ชิ้น ลูกค้าจะไม่พอใจ ซึ่งการทำ QA จะต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจตลอดเวลาว่าเราไม่สร้างความผิดพลาดเลย

การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) ต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการไม่สิ้นสุด ในการทำประกันคุณภาพ องค์กรต้องการให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ โดยต้องให้ลูกค้าพึงพอใจก่อน คือ ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า แต่ถ้าเมื่อมีการเข้าไปอยู่ในตลาดที่มีการแข่งขันสูง การเปลี่ยนแปลงของลูกค้า จะเปลี่ยนความต้องการไปเร็วมาก ดังนั้นการจะทำให้เกิดความมั่นใจ จึงต้องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยทำการเทียบเคียง เพื่อที่จะได้รู้ว่าองค์กรต้องปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง

2.4 แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า

แนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าคือการตอบสนองต่อสิ่งที่จำเป็น (Needs) ภายใต้ความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า โดยสิ่งที่จำเป็นจะ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าขาดแคลน (Lack) แล้วมีความเดือดร้อน (Loss) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อการดำเนินชีวิต และ มาสโลว์ (Maslow) ได้จัดลำดับของความจำเป็นตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) โดยพิจารณาจากความเดือดร้อนเมื่อขาดแคลนและความจำเป็นนี้ ถือเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น (Necessary Condition) ต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ดังภาพที่ 2.5



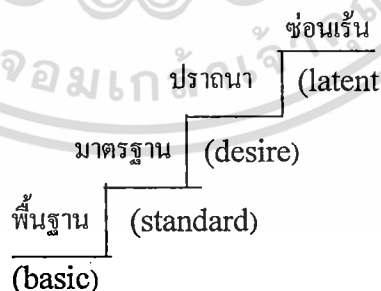
ภาพที่ 2.5 เงื่อนไขที่จำเป็นต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 132)

เงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับตอบสนองต่อความต้องการ คือ ความจำเป็น (Needs) ของลูกค้า ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าขาดแคลน (Lack) สิ่งใดแล้วก่อให้เกิดความเดือดร้อน (Loss) บางประการแก่ลูกค้าและผลจากความเดือดร้อนได้รับการจัดแบ่งตามลำดับชั้น ดังทฤษฎีความจำเป็นของมาสโลว์ (Maslow) โดยมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ลำดับชั้น ดังนี้

1. ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตและร่างกายมนุษย์
2. ความปลอดภัยและความมั่นคง ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน การมีรายได้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
3. ความมีส่วนร่วมกับสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีครอบครัว การมีญาติมิตร หรือเป็นสมาชิกของสมาคมหรือสโมสรต่าง ๆ
4. ความมีเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ การมีตำแหน่งหน้าที่การงาน การเป็นคนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในสังคมและการมีคณียกย่องสรรเสริญ
5. ความสำเร็จแห่งชีวิต ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผน

ผลจากการที่ลูกค้าแต่ละคนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ทั้ง ๆ ที่อยู่บนความจำเป็นเดียวกันนี้เอง ทำให้คุณภาพได้รับการกำหนดเป็นเกรด (Grade) หรือชั้นแห่งคุณภาพ หรืออาจกล่าวได้ว่าคุณภาพขึ้นอยู่กับเกรดของลูกค้า เช่น ถ้าลูกค้าคาดหวังเพียงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรดต่ำ ดังนั้นการบริการที่มีเกรดสูงกว่าอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าเลยก็ได้ ในทางกลับกันถ้าลูกค้าคาดหวังผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรดสูง ผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรดต่ำกว่าไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ซึ่งหมายความว่าผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า



ภาพที่ 2.6 เงื่อนไขที่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 136)

ภายใต้เงื่อนไขที่จำเป็นของลูกค้าผู้ผลิตจะต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขที่เพียงพอ (Sufficient Condition) ให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และจะเรียกเงื่อนไขดังกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคาดหวัง (Expectation) ในสิ่งที่จำเป็นของลูกค้า ดังภาพที่ 2.6 โดยความคาดหวังจะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ

1. ระดับพื้นฐาน (Basic Expectation) คือ ความคาดหวังที่ผลิตภัณฑ์ต้องสามารถทำงานได้ และเป็นระดับความคาดหวังที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality) สำหรับผลิตภัณฑ์เดียวกันของผู้ผลิตทุกราย

2. ระดับมาตรฐาน (Standard Expectation) คือ ความคาดหวังที่ผลิตภัณฑ์ทำงานได้ภายใต้การเทียบเคียง (Benchmarking) กับผู้ผลิตรายอื่น ๆ

3. ระดับปรารถนา (Desire Expectation) คือ ความคาดหวังที่ลูกค้าคาดหวังในผลิตภัณฑ์ปัจเจกชน (Individual)

4. ระดับซ่อนเร้น (Latent Expectation) หรือ ระดับที่เหนือความคาดหวัง (Beyond Expectation) คือ ความคาดหวังในระดับที่ลูกค้าไม่เคยคิดถึง เพราะสถานการณ์การใช้งานของลูกค้ายังมีได้อยู่ในสถานการณ์ที่ลูกค้าจะคิดถึง แต่เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปอยู่ภายใต้อีกสถานการณ์หนึ่งจะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในทันที ดังนั้น การกำหนดความคาดหวังของลูกค้าจึงต้องได้มาจากการวิจัยทางตลาด โดยการทำความเข้าใจกับสถานการณ์การใช้งานของลูกค้า และจะเรียกการตอบสนองต่อลูกค้า ความคาดหวังในระดับดังกล่าวนี้ว่า การสร้างความประทับใจต่อลูกค้า (Customer Delight)

ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลจากการที่สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งลูกค้ามีความคาดหวังเบื้องต้นในขณะตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อาทิ ชื่อเสียง รูปลักษณ์ ฯลฯ แต่ลูกค้ามีความคาดหวังมากที่สุดขณะนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งานแล้ว อาทิ สมรรถนะ ความทนทาน และจะมีความคาดหวังจนถึงการกำจัดผลิตภัณฑ์หลังการใช้

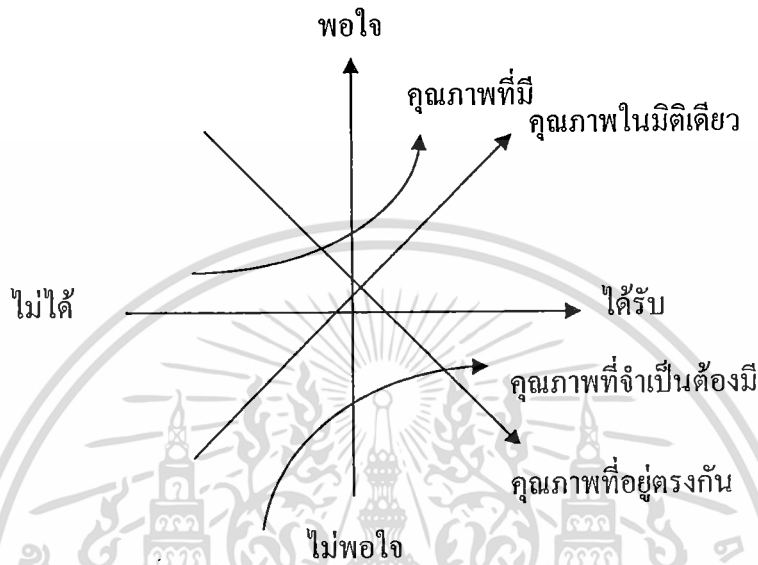
ตารางที่ 2.2 ความคาดหวังในผลิตภัณฑ์ของลูกค้า

ความคาดหวังในสินค้า	ความคาดหวังในงานบริการ
1. ความมีชื่อเสียงของสินค้า	1. ความมีชื่อเสียงของบริการ/องค์กร
2. คุณภาพ	2. ความสุภาพ
3. ความตรงต่อมาตรฐาน กฎหมาย	3. ความเสมอต้นเสมอปลาย
4. ความไว้วางใจ	4. ความสามารถในการเข้าถึงได้ง่าย
5. ความสามารถในการให้บริการ	5. ความถูกต้อง
6. สมรรถนะ	6. เวลารอคอย
7. หน้าที่เสริม	7. การตรงต่อเวลา
8. ความทนทาน	8. ความสมบูรณ์

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ, 2548: 139)

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดร. โนริเอกิ คาโน (Noriaki Kano) ได้เสนอความต้องการของลูกค้าในเชิงพฤติกรรมของลูกค้า นอกเหนือจากการทำความเข้าใจถึงความจำเป็นและความคาดหวังของลูกค้าด้วยแบบวิธีเดิม (Tradition) เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถทำความเข้าใจกับความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าได้ แล้วสรุปถึงความต้องการของลูกค้าตามพฤติกรรมลูกค้า ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 คุณภาพตามพฤติกรรมของลูกค้า (ตัวแบบของคาโน)

ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ. 2548: 140)

1. คุณภาพในระดับเฉย ๆ (Indifference) โดยคุณภาพนี้จะเป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่รู้สึกระไรไม่ว่าจะได้รับการหรือไม่ได้รับการก็ตาม เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ลูกค้ายังไม่รู้จัก หรือผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าไม่เห็นถึงความจำเป็นในขณะนั้น

2. คุณภาพที่มีเสน่ห์ (Attractive Quality) โดยคุณภาพระดับนี้จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ทันที เนื่องจากเมื่อลูกค้าได้รับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวจะมีความพึงพอใจอย่างมาก แต่ถ้าลูกค้ามิได้รับกลับมีความรู้สึกว่่าก็น่าจะเป็นเช่นนั้นอยู่แล้ว โดย ดร. คาโน เสนอว่าในการควบคุมคุณภาพที่ดีจะต้องเริ่มจาก สร้างสรรค์คุณภาพที่มีเสน่ห์ (Attractive Quality Creation : AQC) และจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงจะทำให้สามารถรักษาคุณภาพในระดับนี้ได้

3. คุณภาพในมิติเดียว (One-dimension Quality) เมื่อคุณภาพที่มีเสน่ห์มีอาจได้รับการปรับปรุงคุณภาพแล้ว อีกระยะเวลาหนึ่งคุณภาพดังกล่าวก็จะเป็นคุณภาพในมิติเดียวไป กล่าวคือเมื่อลูกค้าได้รับก็จะมี ความพึงพอใจ แต่จะไม่พึงพอใจทันที ถ้าหากมิได้รับการตอบสนองตามความคาดหวัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. คุณภาพที่จำเป็นต้องมี (Must-be Quality) สำหรับคุณภาพในระดับนี้จะเป็นคุณภาพตามระดับความคาดหวังขั้นพื้นฐาน กล่าวคือ ถ้ามีได้รับตามความคาดหวัง ลูกค้าจะมีความพึงพอใจ และแม้ว่าจะตอบสนองให้ตรงตามความคาดหวังแล้ว ลูกค้ายังคงมีความพึงพอใจอยู่ดี เนื่องจากคาดว่า จะต้องเป็นเช่นนั้นอยู่แล้ว และลูกค้าจะตัดสินใจไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ถ้าหากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวสามารถตอบสนองได้เพียงความคาดหวังในระดับนี้

5. คุณภาพที่อยู่ตรงกันข้าม (Reverse Quality) คุณภาพในมิติระดับนี้จะได้รับการเพิ่มเติมจากนักวิจัยในภายหลัง กล่าวคือ จะเป็นคุณภาพในมิติที่หากลูกค้าได้รับแล้วจะไม่พึงพอใจ แต่กลับจะมีความพึงพอใจถ้าหากมิได้รับ

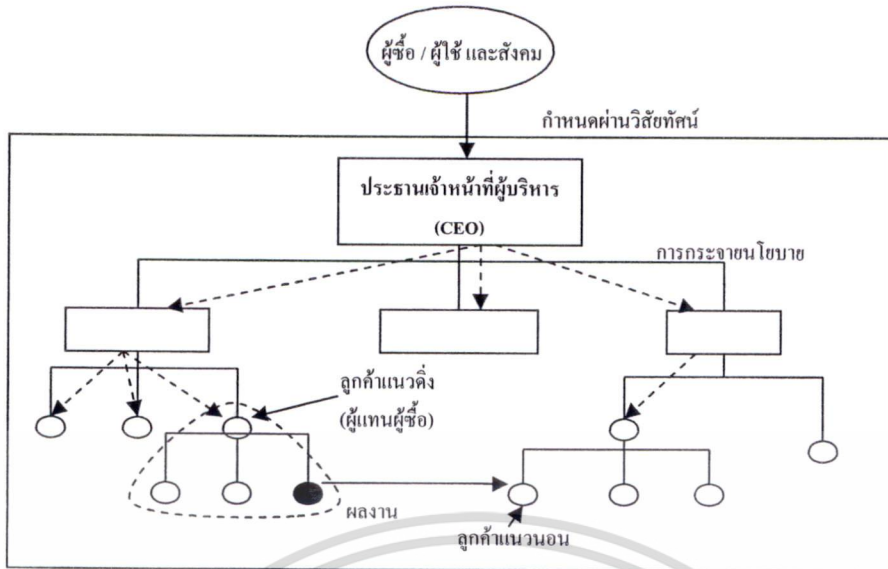
2.5 แนวความคิดด้านลูกค้า

การกำหนดแนวความคิดของลูกค้าเพื่อการบริหารคุณภาพในยุคโลกาภิวัตน์ดังภาพที่ 2.8 โดยจะได้จากการกำหนดความต้องการของผู้ซื้อ ผู้ใช้ ตลอดจนสังคมผ่านวิสัยทัศน์ของประธานเจ้าหน้าที่บริหาร (CEO) ขององค์กร แล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติในรูปแบบนโยบาย (Policy หรือ Hoshin) และมีการกระจายนโยบาย (Policy Deployment) ไปยังหน่วยงานต่างๆ จากระดับสูงสู่ระดับปฏิบัติการ ดังนั้นในการบริหารเชิงปฏิบัติการของพนักงานในทุกระดับจึงกำหนดให้ ผู้บังคับบัญชาเป็นลูกค้าในฐานะผู้แทนผู้ซื้อ (Purchaser Representative) ซึ่งถือเป็นลูกค้าในแนวคิด โดยผู้แทนผู้ซื้อจะแสดงความคาดหวังในผลิตภัณฑ์และความคาดหวังในงานของพนักงานในระยะยาว นอกจากนี้ ยังกำหนดให้ผู้รับงาน (Receiver) เป็นลูกค้าในฐานะกระบวนการย่อยที่ทำการผลิตต่อเป็นผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย ซึ่งเป็นลูกค้า ในแนวนอน

จากแนวความคิดด้านลูกค้าที่กล่าวมา สามารถสรุปเป็นนิยามของลูกค้าได้ว่า ลูกค้าหมายถึง ใครก็ตามที่ได้รับผลกระทบจากผลงานที่ทำได้ โดยแบ่งเป็นลูกค้าออกเป็น 2 กลุ่มด้วยกัน ดังนี้

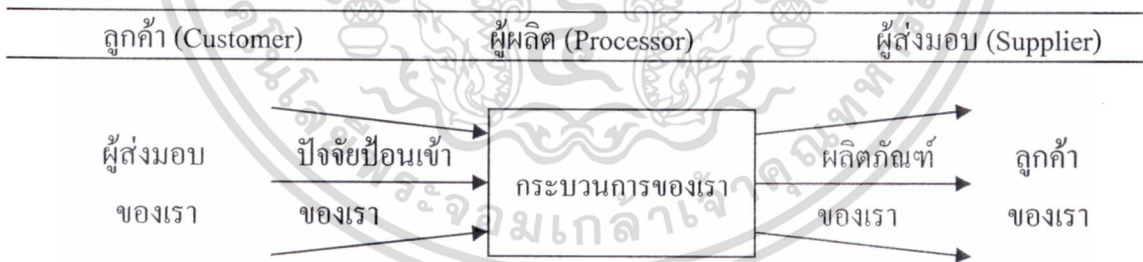
1. ลูกค้าภายนอก (External Customer) ซึ่งหมายถึงใครก็ตามที่อยู่ภายนอกองค์กรและได้รับผลกระทบจากงานที่ทำมักประกอบด้วย ผู้ซื้อ ผู้ใช้ และสังคม และโดยปกติแล้วจะใช้ลูกค้าภายนอกนี้ในการวางแผนคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนกลยุทธ์

2. ลูกค้าภายใน (Internal Customer) ซึ่งหมายถึงใครก็ตามที่อยู่ภายในองค์กรและได้รับผลกระทบจากงานที่เราทำ มักประกอบด้วย ผู้แทนผู้ซื้อ และผู้รับงาน โดยปกติแล้วจะใช้ลูกค้าภายในนี้ในการควบคุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งหมายถึง การควบคุมและการปรับปรุงคุณภาพ



ภาพที่ 2.8 แนวความคิดด้านลูกค้าเพื่อการบริหารคุณภาพ
ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ, 2548: 144)

Juran M. Juran ได้เสนอแนวความคิดของบทบาท 3 ประการของคนเรา (Triple Role Concept) และเรียกตัวแบบดังกล่าวว่า TRIPOL ดังภาพที่ 2.9 ด้านผู้ผลิต บทบาทด้านลูกค้าและ บทบาทด้านผู้ส่งมอบ โดยมีรายละเอียด คือ



ภาพที่ 2.9 ตัวแบบ TRIPOL ของ Juran
ที่มา : (กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพาณิชย์เจริญ, 2548: 144)

บทบาทด้านลูกค้า ในฐานะผู้ผลิตมีความจำเป็นต้องใช้ปัจจัยป้อนเข้า (Inputs) จำนวนมากในการดำเนินการผลิต ซึ่งในฐานะดังกล่าว ผู้ผลิตจะรับบทบาทด้านลูกค้า จึงมีความจำเป็นต้องระบุนความคาดหวังในปัจจัยป้อนเข้าให้ผู้ส่งมอบอย่างครบถ้วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปดหรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือข้อความใดๆ ต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทบาทด้านผู้ผลิต ในฐานะผู้ผลิตจะอาศัยกิจกรรมตามเทคโนโลยีวิศวกรรมและเทคโนโลยีการบริหารสำหรับการดำเนินการผลิตให้ได้ผลิตภัณฑ์ตามความต้องการลูกค้า

บทบาทด้านผู้ส่งมอบ ในฐานะผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า จึงมีความจำเป็นต้องรับบทบาทด้านผู้ส่งมอบเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความคาดหวังของลูกค้า

2.6 มุมมองต่อการบริการลูกค้า

มุมมองต่อการบริการลูกค้าในปัจจุบัน คำจำกัดความของการบริการลูกค้า อาจกล่าวได้ว่าเป็น กระบวนการระหว่างผู้ซื้อ ผู้ขาย และบุคคลที่สาม กระบวนการนั้น ได้ให้ผลด้วยการเพิ่มคุณค่าให้กับการเปลี่ยนสินค้าหรือบริการ มูลค่าที่เพิ่มขึ้นในการแลกเปลี่ยนนี้อาจจะอยู่ในระยะสั้น เช่น การทำธุรกรรมเพียงครั้งเดียว หรืออยู่ในระยะยาว เช่น ความสัมพันธ์ด้วยสัญญา มูลค่าเพิ่มนี้จะเกิดขึ้นกับธุรกรรมต่าง ๆ หรือสัญญาและจะเกิดขึ้นเมื่อธุรกรรมเหล่านั้นได้เสร็จสิ้นลง ซึ่งวัดได้เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลา ก่อนการเริ่มต้น ดังนั้นการบริการลูกค้าคือกระบวนการสร้างมูลค่าเพิ่มที่สร้างประโยชน์ให้กับโซ่อุปทานด้วยวิธีที่คุ้มค่าต้นทุนมากที่สุด

ความสำเร็จในมุมมองด้านการตลาด คือ การที่ธุรกิจสามารถชนะใจลูกค้าและรักษาลูกค้าเอาไว้ได้ ซึ่งบ่อยครั้งจะมุ่งไปยังการชนะใจลูกค้ารายใหม่ แต่นั่นก็เป็นเพียงการมองในระยะสั้น เมื่อพิจารณาจากการดำเนินธุรกิจ ดำรงทางด้านกลยุทธ์ธุรกิจหลาย ๆ เล่มมักกล่าวว่า “วัตถุประสงค์ของธุรกิจ คือ การทำกำไร” แต่ในปัจจุบันทัศนคติเหล่านี้ได้เปลี่ยนแปลงไปแล้ว โดยที่วัตถุประสงค์หลักของธุรกิจยังคงต้องการสร้างผลกำไรเช่นเดิม แต่ก่อนที่จะทำกำไรได้กิจการต้องตั้งนโยบายทางการบริการ และกำหนดการสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการของลูกค้าและส่งมอบความพึงพอใจเหล่านั้นด้วยวิธีที่ใช้ต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งคือ “การบริการลูกค้า”

2.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพและระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9000)

2.7.1 ความหมายของคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) นักวิชาการและผู้รู้หลายท่านได้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่า “คุณภาพ” โดยสรุปได้ดังนี้

สิทธิศักดิ์ พฤษย์ปิติกุล (2546 : 1-2) ให้คำจำกัดความของคำว่าคุณภาพไว้ ดังนี้

1. คุณภาพ หมายถึง การที่ไม่มีความผิดพลาด
2. คุณภาพ หมายถึง การได้ผลงานตรงที่มาตรฐานกำหนด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. คุณภาพ หมายถึง การที่สามารถบรรลุความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการ

4. คุณภาพ หมายถึง การที่สามารถกระทำได้ถูกต้อง ได้มาตรฐาน ตรงตามความคาดหวังของลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรก และทุกครั้ง โดยที่ผู้มีส่วนร่วมทุกฝ่ายพอใจภายใต้ต้นทุนที่ต่ำสุด

5. คุณภาพ หมายถึง สภาวะที่เป็นพลวัต (Dynamic State) เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ บริการ คน กระบวนการ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งตรงหรือเกินความคาดหวังของลูกค้าและผู้รับบริการ

6. คุณภาพ หมายถึง ชีตความสามารถโดยรวมของคุณลักษณะที่มีอยู่ และเป็นที่ยอมรับของผลิตภัณฑ์ ระบบ หรือกระบวนการ ในอันที่จะบรรลุความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ ทั้งที่เป็นความต้องการที่จำเป็น และความคาดหวัง

7. คุณภาพเป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด และเกิดข้อบกพร่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจน้อยที่สุด (Juran Institute)

จากคำจำกัดความข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในยุคที่เศรษฐกิจถูกขับเคลื่อนด้วยพลังของลูกค้า ดังปัจจุบันนี้ ความหมายของคำว่าคุณภาพ ผูกพันกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างยิ่ง จนอาจกล่าวได้ว่า ลูกค้าคือผู้กำหนดนิยามของคำว่า คุณภาพ

8. คุณภาพ คือ การวัดความพึงพอใจ ซึ่งเกิดขึ้นระหว่างลูกค้าและผู้เสนอสินค้า คุณภาพ คือ สิ่งที่ถูกค่าเป็นผู้ที่จะบอกได้ ลูกค้าจะต้องการสินค้าและบริการที่คุณภาพสูง เราจึงต้องหาวิธีการวัดทั้งงานปริมาณและคุณภาพจากลูกค้าโดยการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากลูกค้า วิธีที่จะได้ข้อมูลจากลูกค้า นอกจากการใช้แบบสอบถาม และการสำรวจแล้ว ยังมีวิธีอื่นอีก เช่น

8.1 ใช้เวลาหนึ่งวัน ไปเยี่ยมเยียนลูกค้าถึงที่ทำงานของลูกค้า

8.2 การจัดทำ Focus Group ซึ่งเป็นวิธีการทางการตลาดเพื่อจะได้ข้อมูลทางลึก การใช้ Focus Group จะสามารถประเมิน โครงการซึ่งดำเนินอยู่ วัตถุประสงค์ที่ใช้และผลการปฏิบัติงานของบริษัทที่ผ่านมา

8.3 ถ้าเป็นลูกค้าภายในสามารถเยี่ยมเยียน ผู้จัดการของแต่ละหน่วยงาน ตามคำถามเพียง 2 ข้อ คือ

8.3.1 ข้อบกพร่องของหน่วยงานที่ให้บริการมีอะไรบ้าง

8.3.2 มีอะไรที่เป็นข้อดีของหน่วยงานที่ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อจะได้หาวิธี ให้ข้อดีแข็งขึ้นและกำจัดข้อบกพร่องออกไป

8.4 ให้รางวัลแก่หน่วยงานที่เรียนรู้และดำเนินการเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า

8.5 ผลจากการรวบรวมข้อมูล จะต้องตีประกาศให้รู้ทั่วกัน ไม่ว่าผลจะออกมาดีหรือไม่

คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติ คุณลักษณะที่จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ ของการบริการ ที่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) รับรู้ว่ามีความโดดเด่น ตรงหรือเกินกว่าความคาดหวังเป็นที่น่าประทับใจ จากการที่ผู้รับบริการได้จ่ายเงินแลกเปลี่ยน สัมผัส มีประสบการณ์ ทดลองใช้ ฯลฯ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2542 : 237)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ การนำเอกสารนี้ไปใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมธา ชุณหสิริ (2543) กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุก ๆ ประการของสิ่งของ สิ่งที่ดีดำรงอยู่ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและเป็นที่ยอมรับของลูกค้ากลุ่มนั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน เช่น ความพอใจในผลิตภัณฑ์ ความพอใจในการบริการ ทั้งที่บอกออกมาได้

การบริหารคุณภาพ หมายถึง กระบวนการจัดการทั้งหมด เช่น การจัดการภายในระบบ คุณภาพที่กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ของด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ความรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติต่อ ตลอดจนการวางแผนด้านคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ เป็นต้น

2.7.2 หลักการของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle - QMP)

หลักการบริหารงานคุณภาพ มี 8 ประการ ได้แก่

1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus) คือ องค์กรต้องรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการดังกล่าว รวมถึงพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือ ผู้นำต้องกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กร รวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เอื้อต่อการประสานความร่วมมือของบุคลากร อันยังผลให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดขึ้น
3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People) คือ พนักงานทุกคนถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร การเปิดโอกาสให้พวกเขามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ คือ ญุณแจสำคัญที่จะทำให้พวกเขาได้ใช้ความสามารถของตน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
4. การมุ่งเน้นกระบวนการ (Process Approach) คือ การจะบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องบริหารจัดการกิจกรรม และทรัพยากรทั้งหมดให้เป็นกระบวนการ
5. การบริหารอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management) คือ การซึ่งบ่งทำความเข้าใจ และบริหารจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ คือ กลไกสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) คือ การปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ควรเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักขององค์กร โดยถาวร
7. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (Factual Approach to Decision Making) คือ การตัดสินใจที่มีประสิทธิผลมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศขององค์กร
8. ความสัมพันธ์แบบก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันกับผู้ส่งมอบ (Mutually Beneficial Supplier Relationship) คือ องค์กรและผู้ส่งมอบขององค์กร ต้องพึ่งพาอาศัยและเกื้อกูลกัน เพื่อร่วมยกระดับความสามารถในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7.3 ประวัติความเป็นมา ความหมายของระบบมาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐานงานคุณภาพ ISO 9000 จัดทำขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization)

ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร

ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพอันเกี่ยวกับการ จัดการด้านคุณภาพ และการประกันคุณภาพ โดยเน้น “ความพึงพอใจ ของลูกค้า” (Customer Satisfaction) เป็นสำคัญ

ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ใช้ได้ทั่วไปไม่ว่าจะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิตหรือ การบริการ โดยไม่คำนึงถึงขนาดเทคโนโลยี หรือความ ซับซ้อนขององค์กร

ISO 9000 จึงเป็นระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9000 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิมในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9000 จึงกลายเป็นเงื่อนไขหรือข้อกำหนดทางการค้าในการติดต่อธุรกิจระหว่างประเทศ รวมทั้งเป็นใบเบิกทางไปสู่การค้าในระดับสากล

หลักการของระบบมาตรฐานงานคุณภาพ ISO 9000 นั้น ตั้งอยู่บนความคิดพื้นฐานที่ว่าเมื่อกระบวนการ (Process) ดีแล้ว ผลที่ได้รับ (Outputs) ย่อมจะดีตามไปด้วย ซึ่งกระบวนการในที่นี้เป็นกระบวนการใด ๆ ก็ได้ ที่ก่อให้เกิดผล และผลที่ได้เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญซึ่งย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจของ ลูกค้าก็คือ ความหมายของ “คุณภาพ” นั่นเอง

การควบคุมกระบวนการให้ดีเพื่อให้ลูกค้ามั่นใจในสินค้าหรือการบริการนั้น โดยหลักการก็คือการจัดทำระบบ ที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม โดยมีเอกสารระบบ ขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดความ มั่นใจว่าหน่วยงานรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนอีกทั้ง ขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน หน่วยงานและบุคลากรจะต้องได้รับการอบรมเพื่อให้มีทักษะในการปฏิบัติงานมีการบันทึกข้อมูลและตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ระบุไว้มีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งมีการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นอีก ดังนั้น เอกสารที่จัดทำขึ้นในระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อสร้างระบบให้หน่วยงานนั่นเอง เพื่อให้การทำงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ขึ้นอยู่กับ “ระบบ” ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับ “คน” แต่เพียงอย่างเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.7.4 ประโยชน์ที่ได้รับภายในองค์กร

การนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ภายในองค์กร ทำให้องค์กรได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบยิ่งขึ้น
2. มีคุณภาพสินค้าที่ดีขึ้น
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากของเสียได้อย่างเป็นรูปธรรม
4. เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานดีขึ้น
5. มีระบบเอกสารที่ดี
6. ลูกค้าเกิดความมั่นใจในสินค้าและบริการ
7. ก้าวสู่ตลาดต่างประเทศได้ง่าย
8. เพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า
9. สร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้า
10. เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน

2.7.5 ความหมายของมาตรฐาน

มาตรฐาน คือ ข้อตกลงที่จัดทำขึ้นเป็นเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลหรือข้อกำหนดทางเทคนิค (Technical Specifications) หรือวิธีการทำงานที่ถูกต้องเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แล้วรวมกำหนดเป็นเกณฑ์ข้อบังคับขึ้นมาหรือ นิยาม คำจำกัดความคุณลักษณะเฉพาะ (Definition of Characteristics) ของสิ่งนั้นๆที่จะทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า วัสดุ ผลิตภัณฑ์ ขบวนการ หรือการบริการนั้นๆ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ดังนั้น มาตรฐาน (Standards) ก็คือ ข้อตกลงหรือพันธะร่วมที่ยอมรับระหว่างผู้ผลิตกับผู้รับบริการหรือเกิดจากเกณฑ์เฉลี่ยจากสมรรถนะของหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน หรือ เกิดจากข้อกำหนดด้านวิธีการหรือการทำงาน (Procedures Manual หรือ Work Instruction) นั้นเอง

ISO 9000 เน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการความคาดหวังของลูกค้า และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภทไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและ เอกชน สามารถนำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไปใช้ได้ และไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ที่การลงทุนสูงและบุคลากร จำนวนมากเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการให้เทียบเคียงกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีชื่อเสียงได้

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน(International Organization for Standardization : ISO) เป็นองค์กรอิสระ(Non-governmental Organization) จัดตั้งขึ้นในปี คศ. 1947 มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ มีสมาชิกกว่า 130 ประเทศ ทั่วโลก มีพันธกิจ (Mission) ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนามาตรฐานงานต่างๆ และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ และพัฒนาความร่วมมือในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและเศรษฐกิจอย่างครบวงจร

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) มีชื่อเรียกสั้น ๆ ว่า ISO เป็นภาษากรีก ซึ่งมีความหมายว่า “เท่าเทียมกัน” ดังเช่น “ISOMETRIC” ซึ่งมีความหมายว่า “วัดได้เท่ากันหรือขนาดเท่ากัน” หรือ “ISONOMY” ซึ่งหมายถึง “มีความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย” เป็นต้น ดังนั้นคำว่า “ISO” จึงไม่ใช่คำที่ย่อมาจากชื่อเต็มขององค์การ

2.7.6 เหตุผลสำคัญที่ทั่วโลกยอมรับ ISO 9000

เหตุผลสำคัญที่ทั่วโลกยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ดังนี้

1. เป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วโลก
2. คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้
4. การยอมรับของประเทศชั้นนำมากกว่า 130 ประเทศ
5. สามารถขึ้นทะเบียนใบรับรองได้ทั่วโลก

2.8 วรรณกรรมหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชพงศ์ ภักดีปริดา (2545) ศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท เมเทค คิทามูระ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนประชากร 220 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานภายใน บริษัท เมเทค คิทามูระ (ประเทศไทย) จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย เคยมีประสบการณ์ทำงานมาแล้วต่ำกว่า 2 ปี และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 4,501-10,000 บาท ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการปรับปรุงงาน โดยพนักงานรู้สึกเต็มใจในการปฏิบัติตาม เพราะเห็นด้วยว่าเป็นเรื่องที่ ควรร่วมมือกัน อีกทั้งเป็นการช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการทำงาน ทำให้ทำงานด้วยความมั่นใจมากยิ่งขึ้น เพราะว่ามีขั้นตอนที่แน่ชัดในการทำงานช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น คุณภาพดีขึ้น ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จนั้น พนักงานมีข้อคิดเห็นตรงกัน คือ เห็นด้วยที่ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญในเรื่องคุณภาพและความมุ่งมั่นในการสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณที่สนับสนุนอย่างเพียงพอ อีกทั้งการปลูกจิตสำนึกโดยสังเกตได้จากนโยบายของบริษัทที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า มีความมุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า ปัญหาที่พบคือ บุคลากรส่วนใหญ่ขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างแท้จริง การควบคุมด้านเอกสารที่มีในแต่ละแผนกยังมีความไม่ชัดเจน และการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานไม่ชัดเจน

นางนุช วัฒน้อม (2544) ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานคุณภาพ กรณีศึกษา บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด (สาขา) จำนวนประชากร 206 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 ในระดับสูง ร้อยละ 66.7 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานในระดับสูง ร้อยละ 57.0 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 43 ดังนั้น พนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีสัดส่วนของผู้มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ สำหรับประเด็นที่พนักงานส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง คือ กระบวนการดำเนินงานด้านเอกสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงขอบเขตอำนาจของตนเอง ในด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานพบว่าพนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีระดับทัศนคติที่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติอยู่ที่ 4.67 จาก 5.00 ส่วนระดับปฏิบัติการมีระดับทัศนคติที่เห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติอยู่ที่ 3.94 จาก 5.00 แต่พนักงานยังรู้สึกว่าจะต้องเสียเวลากับงานด้านเอกสารมากกว่างานประจำและรู้สึกว่าการทำงานยุ่งยากมากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการกับทัศนคติของพนักงาน ต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงาน พบว่าปัจจัยด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

รณชัย อธิวิธวรรณพงศ์ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษาสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม จำนวนประชากร 150 คน ผลการศึกษาพบว่าพนักงานของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งข้าราชการระดับ 4 อายุการทำงานต่ำกว่า 2 ปี รายได้ปัจจุบันต่อเดือน 4,501 – 10,000 บาท และสถานภาพส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน จากการศึกษาทำให้ทราบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยมากในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ และเห็นด้วยมากในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.9 วิธีดำเนินการวิจัย

2.9.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลทางด้านแนวคิดทางทฤษฎีรวบรวมจากเอกสาร หนังสือ สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ งานวิจัยต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.9.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Schedules) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำแหน่งในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 คำถามที่วัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่พบของพนักงานภายหลังจากการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

2.9.3 ประชากรและขนาดของตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างได้จากการคำนวณและใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ดังสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้คือ

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

โดยที่

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้างนี้ เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n = \frac{1,997}{1+1,997(0.05 \times 0.05)}$$

$$n = 333.25$$

ดังนั้น ขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้อย่างน้อยประมาณ 334 คน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะใช้ตัวอย่าง 340 คน

2.9.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกสุ่มตัวอย่างพนักงานที่จะเป็นตัวอย่างสำหรับเก็บข้อมูล โดยเลือกพนักงาน สำหรับการเก็บข้อมูลจากจำนวนหน่วยงาน 49 หน่วยงาน ทั้งหน่วยงานประจำที่กิจการสระบุรีและ สำนักงานกรุงเทพ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) โดยสุ่มตามระดับชั้นตามสัดส่วน เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานในแต่ละหน่วยงานที่จะเป็นตัวอย่าง โดยการสุ่มคิดเป็นร้อยละ 17 ของ จำนวนพนักงานในหน่วยงานที่กิจการสระบุรีและสำนักงานกรุงเทพ โดยจำนวนพนักงานในแต่ละ หน่วยงานที่จะทำการสุ่มเป็นหน่วยงานประจำสำนักงานใหญ่ (สำนักงานกรุงเทพ) จำนวน 17 หน่วยงาน (ดังแสดงในตารางที่ 2.3 ลำดับที่ 1-17) และหน่วยงานประจำกิจการสระบุรี (โรงงาน สระบุรี) จำนวน 32 หน่วยงาน (ดังแสดงในตารางที่ 2.3 ลำดับที่ 18-49)

2. การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้รายชื่อพนักงานที่จะเป็นตัวอย่างโดยใช้วิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน (Without Replacement)

2.9.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการทางสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งนำข้อมูลที่รวบรวมได้เสนอในรูปการแจกแจงความถี่ (Frequency) และสัดส่วนร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย เพื่อแปลความหมาย ในส่วนที่ 2 และ 3 ได้ใช้เกณฑ์การประเมินค่าโดยกำหนดช่วงคะแนนออกเป็น 5 ระดับ (กัลยา วานิชบัญชา. 2544 : 27)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

2. แบบวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000

โดยคำถามเชิงบวก (Positive) ตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อ 1-12 และ 16-23 ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

คำถามเชิงลบ (Negative) ตามแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อ 13-15 และ 24-27 ให้คะแนน ดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	1	คะแนน
เห็นด้วยมาก	2	คะแนน
เห็นด้วยปานกลาง	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

ผู้ศึกษาได้แบ่งเกณฑ์ทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เป็น 5 ระดับ

ช่วงคะแนนเพื่อพิจารณาแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

คะแนน	4.21 – 5.00	แปลความหมายว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนน	3.41 – 4.20	แปลความหมายว่า	เห็นด้วย
คะแนน	2.61 – 3.40	แปลความหมายว่า	ปานกลาง
คะแนน	1.81 – 2.61	แปลความหมายว่า	ไม่เห็นด้วย
คะแนน	1.00 – 1.80	แปลความหมายว่า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับสมมติฐานของการศึกษาใช้ไคสแควร์ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานการทำงานขององค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 จำนวนตัวอย่างจำแนกตามหน่วยงานประจำสำนักงานใหญ่ (สำนักงานกรุงเทพ) และ
หน่วยงานประจำกิจการสระบุรี บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน พนักงาน ทั้งหมด (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
1	ฝ่ายกลุ่มงานด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย (Group OH & S)	6	1
2	ฝ่ายตรวจสอบภายใน (Internal Audit)	4	1
3	ฝ่ายกฎหมาย (Corporate Legal Services & Secretariat)	6	1
4	ฝ่ายการวิเคราะห์กลยุทธ์และวางแผนแนวทางธุรกิจ (Strategic Planning & Exports)	7	1
5	ฝ่าย Group Communication (Strategy&Planning, CSR/SD, Internal Communicatipns, Media & External Relations)	9	1
6	ฝ่ายบริหารงานลูกค้า (Customer Solutions)	14	2
7	ฝ่ายบริการเทคนิคลูกค้า (Customer Technical Services)	49	9
8	ฝ่าย Integrated Customer Communication (ICC)	10	2
9	ฝ่ายกลุ่มบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Group CRM)	27	4
10	ฝ่าย Planning & Development	13	2
11	ฝ่าย Pricing	6	1
12	ฝ่ายการบริหารบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร (P&OP) (BKK Office)	43	7
13	สาขางาน Logistics (BKK Office)	55	10
14	ฝ่าย Corporate Controller	7	1
15	ฝ่ายควบคุมสินเชื่อและวิเคราะห์ลูกหนี้ (CCAR)	16	3
16	ฝ่ายการเงิน (Treasury)	15	3
17	ฝ่ายบัญชี (Accounting & Reporting)	15	3
18	ส่วนกลาง EVP	27	5
19	ฝ่ายกำกับดูแล (Compliance & Regulations)	4	1
20	สาขางานการบริหารบุคลากรและประสิทธิภาพองค์กร (P&OP)	28	5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน พนักงาน ทั้งหมด (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
21	ด้านการจัดซื้อและจัดหา (Procurement)	35	6
22	ฝ่าย Customer Services Center	26	4
23	โรงงานอินทรีมอร์ตาร์ (Insee Mortar Plant)	34	6
24	ส่วนเตรียมวัตถุดิบ โรงงาน 2 (Raw Material Preparation 2)	41	7
25	ส่วนซ่อมเครื่องจักร โรงงาน 2 (Mechanical Maintenance 2)	60	10
26	ส่วนซ่อมไฟฟ้า โรงงาน 2 (Electrical Maintenance 2)	55	9
27	ส่วนผลิตปูนเม็ด โรงงาน 2 (Clinker Production 2)	64	11
28	ส่วนผลิตปูนซีเมนต์ โรงงาน 3 (Cement Production 2)	31	5
29	ส่วนสนับสนุนเทคนิคและพัฒนาระบบ โรงงาน 2 (Technical Support & Quality System)	16	3
30	ส่วนเตรียมวัตถุดิบ โรงงาน 3 (Raw Material Preparation 3)	57	10
31	ส่วนซ่อมเครื่องจักร โรงงาน 3 (Mechanical Maintenance 3)	73	12
32	ส่วนซ่อมไฟฟ้า โรงงาน 3 (Electrical Maintenance 3)	43	7
33	ส่วนผลิตปูนเม็ด โรงงาน 3 (Clinker Production 3)	64	11
34	ส่วนผลิตปูนซีเมนต์ โรงงาน 3 (Cement Production 3)	78	13
35	ส่วนสนับสนุนเทคนิคและพัฒนาระบบ โรงงาน 3 (Technical Support & Quality System)	14	2
36	โครงการหน่วยผลิตไฟฟ้า โรงงาน 3	42	7
37	ฝ่ายบรรจุปูนซีเมนต์ (Cement Packing)	203	35
38	Logistics (SRB Operations)	104	18
39	ฝ่ายเหมืองวัตถุดิบ (Quarry)	222	38
40	ฝ่ายซ่อมบำรุง (Maintenance)	62	11
41	ด้านพัฒนาเทคนิคและพลังงาน	18	3
42	ฝ่ายบริหาร โครงการ (Project Management)	31	5
43	ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานและบริการ (Infrastructure)	24	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน พนักงาน ทั้งหมด (คน)	จำนวน ตัวอย่าง (คน)
44	ฝ่ายคุณภาพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Quality and Product Development)	73	12
45	ฝ่ายอำนวยการประธานบัตรและหนังสืออนุญาต (Concessions and Permits)	16	3
46	ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations)	8	1
47	ฝ่ายธรณีวิทยา (Geology)	16	3
48	ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐานและจีโอไซเคิล (Environment and Standard System) & (Geocycle)	112	19
49	ฝ่ายความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (Occupational Health, Safety & Security)	14	2
	รวม	1,997	340

ที่มา : ฝ่ายการบริหารบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ปี 2553

บทที่ 3

การบริหารระบบคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

3.1 บทนำ

คุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสิ่งที บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) มุ่งเน้นที่จะสร้างและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยรวมถึงการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ตลอดจนอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ดังนั้นบริษัทฯ จึงมีนโยบายนำมาตรฐาน ISO / มอก. 9001 เข้ามาใช้เป็นหลักปฏิบัติ เพื่อรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ อันจะทำได้ด้วยความร่วมมือของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกระดับในบริษัทฯ โดยมีการสนับสนุนด้วยพันธะผูกพันของฝ่ายบริหาร มีคู่มือระบบมาตรฐานต่างๆ เพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินการระบบบริหารงานคุณภาพของบริษัทฯ ให้เกิดประสิทธิผล และคงอยู่กับบริษัทฯ ตลอดไป

3.2 รายละเอียดเกี่ยวกับบริษัท

3.2.1 ประวัติการดำเนินงาน

บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2512 ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อปี พ.ศ. 2520 โดยมีประวัติการก่อตั้ง ดังนี้

พ.ศ. 2512 จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท โดยมีทุนจดทะเบียน 100 ล้านบาท

พ.ศ. 2515 เริ่มผลิตจากสายการผลิตที่ 1 (โรงงานที่ 1) มีความสามารถในการผลิตปูนซีเมนต์ 600,000 ตันต่อปี

พ.ศ. 2520 บริษัท ได้จดทะเบียนเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

พ.ศ. 2524 สายการผลิตที่ 2 (โรงงาน 1) เริ่มผลิตโดยมีกำลังผลิตปูนซีเมนต์ 1,300,000 ตันต่อปี

พ.ศ. 2525 บริษัทได้เปลี่ยนการใช้เชื้อเพลิงจากน้ำมันเตามาใช้ถ่านหินและลิกไนต์

พ.ศ. 2526 บริษัทได้เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของสายการผลิตที่ 1 จาก 600,000 ตันต่อปี เป็น 1,200,000 ตันต่อปี

พ.ศ. 2534 บริษัทได้เพิ่มสายการผลิตที่ 3 (โรงงาน 2) โดยมีกำลังผลิต 1,750,000 ตันต่อปี
 พ.ศ. 2536 บริษัทได้เพิ่มสายการผลิตที่ 4 (โรงงาน 2) โดยมีกำลังผลิต 1,750,000 ตันต่อปี
 พ.ศ. 2537 บริษัทได้เพิ่มสายการผลิตที่ 5 (โรงงาน 3) โดยมีกำลังผลิต 3,000,000 ตันต่อปี
 พ.ศ. 2539 บริษัทได้เพิ่มสายการผลิตที่ 6 (โรงงาน 3) โดยมีกำลังผลิต 3,000,000 ตันต่อปี
 พ.ศ. 2542 บริษัทได้เริ่มใช้เชื้อเพลิงและวัตถุดิบทดแทน

3.2.2 สถานที่ตั้ง

สำนักงานกรุงเทพ เลขที่ 199 อาคารคอลลัมน์ทาวเวอร์ ชั้น 7-12 ถนนรัชดาภิเษก
 แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

โรงงาน 1 และโรงงาน 3 เลขที่ 99 หมู่ 9 ถนนมิตรภาพ ตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย
 จังหวัดสระบุรี

โรงงาน 2 เลขที่ 219 หมู่ 5 ถนนมิตรภาพ ตำบลทับกวาง อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
 คลังสินค้าจังหวัดลำปาง เลขที่ 208 หมู่ 2 ถนนลำปาง-เชียงใหม่ ตำบลปงยางคก
 อำเภอห้างฉัตร จังหวัดลำปาง 52190

ศูนย์กระจายสินค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานี เลขที่ 13-29 ถนนสุราษฎร์ธานี-ปากน้ำ
 ตำบลบางกุ้ง อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

3.2.3 การประกอบกิจการ

ปัจจุบัน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) สามารถผลิตปูนซีเมนต์ได้ 12 ล้านตัน
 ต่อปี จาก 6 สายการผลิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยโรงงานผลิตปูนซีเมนต์
 จำนวน 3 โรงงาน (6 สายการผลิต) ตลอดจนฝ่ายต่าง ๆ ที่สนับสนุนการดำเนินงานของบริษัท
 ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ทั้งที่โรงงานสระบุรี และสำนักงานกรุงเทพ

โรงงาน 1 ประกอบด้วยสายการผลิตที่ 1 และ 2 มีกำลังการผลิตรวม 2,500,000 ตันต่อปี โดย
 สายการผลิตที่ 1 ออกแบบเครื่องจักร โดยบริษัท F.L.Smidth ประเทศเดนมาร์ก และสายการผลิตที่ 2
 ออกแบบเครื่องจักร โดยบริษัท Polysius ประเทศเยอรมันนี

โรงงาน 2 ประกอบด้วยสายการผลิตที่ 3 และ 4 โดยมีกำลังผลิตรวม 3,500,000 ตันต่อปี
 ออกแบบเครื่องจักร โดยบริษัท F.L. Smidth ประเทศเดนมาร์ก

โรงงาน 3 ประกอบด้วยสายการผลิตที่ 5 และ 6 โดยมีกำลังผลิตรวม 6,000,000 ตันต่อปี
 ออกแบบเครื่องจักร โดยบริษัท F.L. Smidth ประเทศเดนมาร์ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ มีปูนซีเมนต์ทั้งที่ส่งจำหน่ายภายในและต่างประเทศ โดยผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองคุณภาพจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ดังนี้

ปูนซีเมนต์ผสมตราอินทรีแดง ได้รับเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ มอก.80-2550

ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ ประเภทหนึ่งตราอินทรีเพชร ได้รับเครื่องหมายรับรอง ผลิตภัณฑ์ มอก. 15-2547

ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ ประเภทสามตราอินทรีดำ ได้รับเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ มอก. 15-2547

ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ปอซโซลาน ประเภท IP และ IP (MS) ตราอินทรีเขียว ได้รับเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ มอก. 849-2532

ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ปอซโซลาน ชนิดทนกลไธด์สูง ตราอินทรีสมุทร ได้รับเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ มอก. 849-2532

ปูนซีเมนต์พอร์ตแลนด์ ประเภทห้าตราอินทรีฟ้า ได้รับเครื่องหมายรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์ มอก. 15-2547

ปูนซีเมนต์ผสมตราอินทรีทอง มีคุณสมบัติตามมาตรฐาน ASTM C91 Type N

ปูนซีเมนต์ผสมตราอินทรีปูนเขียว ได้รับเครื่องหมายรับรองผลิตภัณฑ์ มอก.80-2550

ในการออกแบบตั้งแต่เริ่มต้นได้คำนึงถึงการประหยัดพลังงาน และความปลอดภัย โดยได้ออกแบบเครื่องจักรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น ใช้หม้อบดแบบ Vertical Mill ซึ่งจะใช้พลังงานไฟฟ้าต่อตันของวัตถุดิบที่น้อยกว่าแบบ Ball Mill, ใช้ระบบ Pregrinding System สำหรับระบบ Cement Grinding System ซึ่งจะใช้พลังงานไฟฟ้าต่อตันปูนซีเมนต์ที่น้อยกว่าหม้อบดทั่วไป ใช้ระบบสายพานลำเลียง (Conveyor Transportation System) แทนระบบลำเลียงโดยใช้ลม (Pneumatic Transportation System) ซึ่งจะใช้พลังงานไฟฟ้าต่อตันของวัตถุดิบที่ลำเลียงน้อยกว่า ใช้หอแลกเปลี่ยนความร้อนแบบ 5 ชั้น แทนการใช้แบบ 4 ชั้น ซึ่งจะทำให้ประหยัดพลังงานความร้อน โดยเฉพาะสายการผลิตที่ 4 ได้ติดตั้ง Waste Heat Recovery System นำความร้อนที่เหลือจากกระบวนการเผา (Kiln, Clinker Cooler) นำกลับมาใช้ในการผลิตกระแสไฟฟ้า (โรงงาน 2)

นอกจากนี้ในการออกแบบยังได้คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะฝุ่น โดยมีการติดตั้งเครื่องจับฝุ่นแบบถุงกรอง (Bags Filter) ในจุดที่จะเกิดฝุ่นจากการลำเลียง หรือจุดที่จะเกิดฝุ่นจากกระบวนการผลิต นอกจากนี้ยังมีการติดตั้งเครื่องจับฝุ่นแบบไฟฟ้าสถิต (Electrostatic Precipitator) จับฝุ่นจากกระบวนการที่มีปริมาณมาก ๆ เช่น กระบวนการบดปูนซีเมนต์ กระบวนการบดถ่านหิน กระบวนการบดวัตถุดิบ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 ขอบข่าย และโครงสร้างการบริหาร

3.3.1 ขอบข่าย

ขอบข่ายของการดำเนินการตามระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นไปโดยสอดคล้องกับข้อกำหนด ISO / มอก. 9001 ทุกข้อกำหนด ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงาน การออกแบบและการพัฒนา การผลิต การจ่ายปูนซีเมนต์ และการบริการลูกค้า โดยไม่รวมการจัดการ และการเตรียมเชื้อเพลิงทดแทน

3.3.2 โครงสร้างการบริหาร

1. โครงสร้างการบริหารงานขององค์กร แสดงดังภาพที่ 3.1 และมีโครงสร้างผังองค์กร โดยรวมของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) แสดงดังภาพที่ 3.2 โดยแต่ละหน่วยงาน / สายงานมีขอบข่ายความรับผิดชอบ ดังนี้

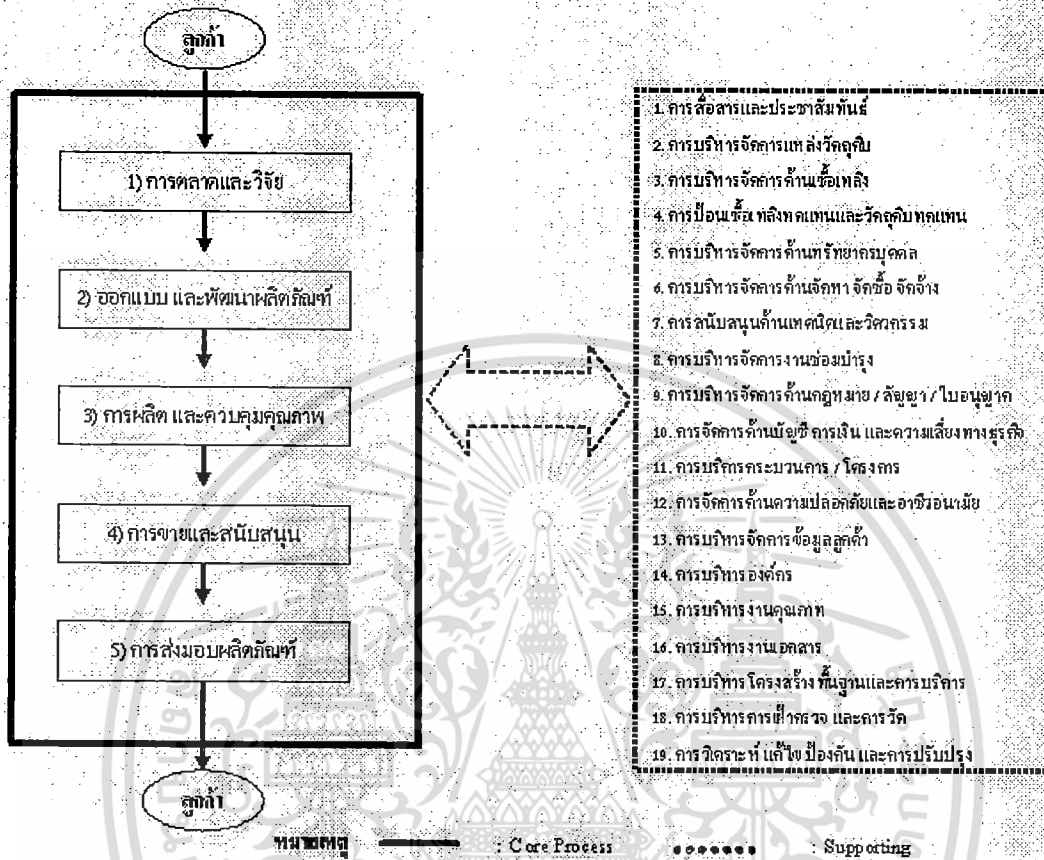
(1) หน่วยงานที่สังกัดสายงาน Saraburi Operations รับผิดชอบ

กระบวนการหลักเกี่ยวกับการผลิตและควบคุมคุณภาพ การออกแบบและพัฒนา
ผลิตภัณฑ์

กระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการแหล่งวัตถุดิบ การบริหารจัดการด้านเชื้อเพลิง การป้อนเชื้อเพลิงทดแทน/วัตถุดิบทดแทน การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนด้านเทคนิคและวิศวกรรม การบริหารจัดการงานซ่อมบำรุง การบริหารกระบวนการ / โครงการ การบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและอาชีวอนามัย (เฉพาะหน่วยงานต่างๆ ที่โรงงานสระบุรี) การบริหารด้านกฎหมาย / สัญญา / ใบอนุญาต การบริหารองค์กร การบริหารงานคุณภาพ การบริหารงานเอกสารระบบ การบริหารโครงสร้างพื้นฐานและบริการ การบริหารการเฝ้าตรวจ และการวัด การวิเคราะห์ แก้ไข ป้องกัน และการปรับปรุง

กระบวนการหลัก

กระบวนการสนับสนุน



ภาพที่ 3.1 โครงสร้างการบริหารงานองค์กร

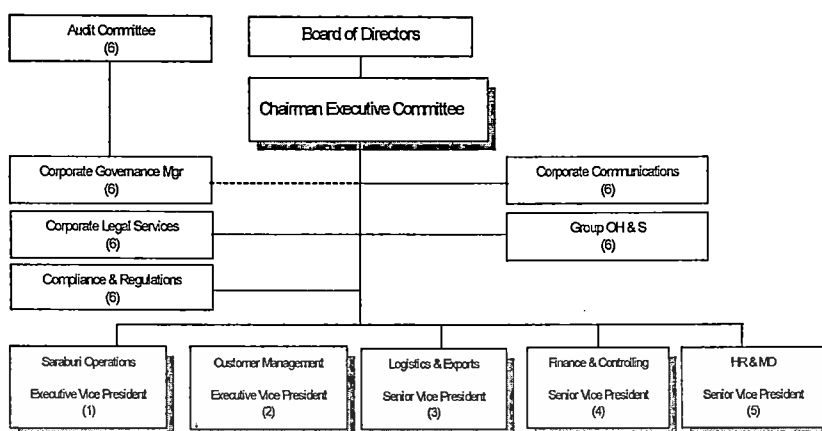
ที่มา : ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ปี 2552

(2) หน่วยงานที่สังกัดสายงาน Customer Management รับผิดชอบ

กระบวนการหลักเกี่ยวกับการตลาดและวิจัย การขายและสนับสนุน และมีส่วนร่วมกับสายงาน Saraburi Operations เกี่ยวกับการออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์

กระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า การบริหารองค์กร การบริหารงานคุณภาพ การบริหารการเฝ้าตรวจ และการวัดการวิเคราะห์ แก้ไขป้องกัน และการปรับปรุง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.2 โครงสร้างผังองค์กรโดยรวมของ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
ที่มา : ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง
จำกัด (มหาชน) ปี 2552

(3) หน่วยงานที่สังกัดสายงาน Logistics & Exports รับผิดชอบ
กระบวนการหลักเกี่ยวกับการบรรจุ การส่งมอบผลิตภัณฑ์
กระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารองค์กร การบริหารงานคุณภาพ
การบริหารการเฝ้าตรวจ และการวัด การวิเคราะห์ แก้ไข ป้องกัน และการปรับปรุง

(4) หน่วยงานที่สังกัดสายงาน Finance & Controlling รับผิดชอบ
กระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการจัดการด้านบัญชี การเงิน การบริหารจัดการด้าน
จัดซื้อ จัดหา จัดจ้างผู้รับเหมา / ผู้รับจ้างช่วง การวางแผน / จัดการความเสี่ยงทางธุรกิจของบริษัท
ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) การบริหารองค์กร การบริหารงานคุณภาพ การบริหาร การเฝ้า
ตรวจ และ การวัด การวิเคราะห์ การแก้ไข การป้องกัน และการปรับปรุง

(5) หน่วยงานที่สังกัดสายงาน HR & MD รับผิดชอบ
กระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล การสื่อสาร
และประชาสัมพันธ์ การบริหารองค์กร การบริหารงานคุณภาพ การบริหารการเฝ้าตรวจ และการวัด
การวิเคราะห์ แก้ไขป้องกัน และการปรับปรุง

(6) สายงาน MD's Office หรือ สำนักกรรมการผู้จัดการ
Corporate Legal Services และ Compliance & Regulations รับผิดชอบกระบวนการ
สนับสนุนเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านกฎหมายและสัญญา

Corporate Governance Mgr. และ Audit Comittee รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุน
เกี่ยวกับการตรวจสอบภายในของหน่วยงานต่างๆ ในบริษัท

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Corporate Communications รับผิดชอบกระบวนการสนับสนุนเกี่ยวกับการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ และธุรกิจของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน)

Group OH&S เป็นสายงานหนึ่งของกลุ่มบริษัทปูนซีเมนต์นครหลวง มีหน้าที่รับผิดชอบในการกำหนดนโยบายด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ทิศทางการทำงานมาตรฐานและกฎระเบียบข้อบังคับภายใต้ความเห็นชอบจากคณะผู้บริหาร นอกจากนี้ยังให้การสนับสนุนในการตรวจประเมิน การอบรม และให้คำปรึกษากับสายงาน หน่วยงานธุรกิจ และกลุ่มบริษัทในเครือ

2. บทบาทของบุคลากรที่ดำเนินการตามระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มีรายละเอียด ดังนี้

ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ และ รองประธานบริหาร / รองประธานอาวุโส ของสายงานต่างๆ เป็นผู้กำหนดนโยบายขององค์กร และให้การสนับสนุน / ส่งเสริมให้การดำเนินการตามระบบมาตรฐานต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตัวแทนฝ่ายบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ / ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม / ระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงให้เป็นผู้มีอำนาจในการกำกับ และดูแลให้มีการดำเนินการตามระบบมาตรฐานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่องค์กรกำหนด พัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิผล โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูงอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการระบบมาตรฐาน ได้แก่ ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่าย หรือ ตำแหน่งที่เทียบเท่าจากสายงานต่าง ๆ เป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร และเป็นกรรมการในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ตลอดจนสนับสนุน / ส่งเสริมให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

คณะทำงานระบบมาตรฐาน คือ ตัวแทนของหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนฝ่ายบริหาร ให้มีหน้าที่ในการจัดทำ นำเสนอ และร่วมทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม และระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย รวมทั้งสื่อสารให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ ตลอดจนติดตามให้มีการนำระบบไปปฏิบัติ โดยสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

คณะกรรมการตรวจประเมินภายใน คือ ตัวแทนของหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนฝ่ายบริหาร ให้มีหน้าที่ในการพิจารณาคัดเลือกและกำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติสำหรับเป็นทีมผู้ตรวจประเมินภายในระบบมาตรฐานต่าง ๆ รวมทั้งวางแผน / ควบคุมและรายงานผลการตรวจติดตามภายในแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

คณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ คณะกรรมการที่ถูกแต่งตั้งขึ้นโดยผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับประกาศกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เรื่องคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบงานตามที่ระบุไว้ในประกาศกระทรวงฉบับดังกล่าว

จ.วิชาชีพ คือ เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับวิชาชีพ ประจำโรงงาน/ฝ่าย/หน่วยงาน หรือสำนักงาน เป็นผู้ควบคุมดูแล ติดตาม ตรวจสอบให้การปฏิบัติภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง อาชีวอนามัยและความปลอดภัย

3.4 นโยบายคุณภาพ

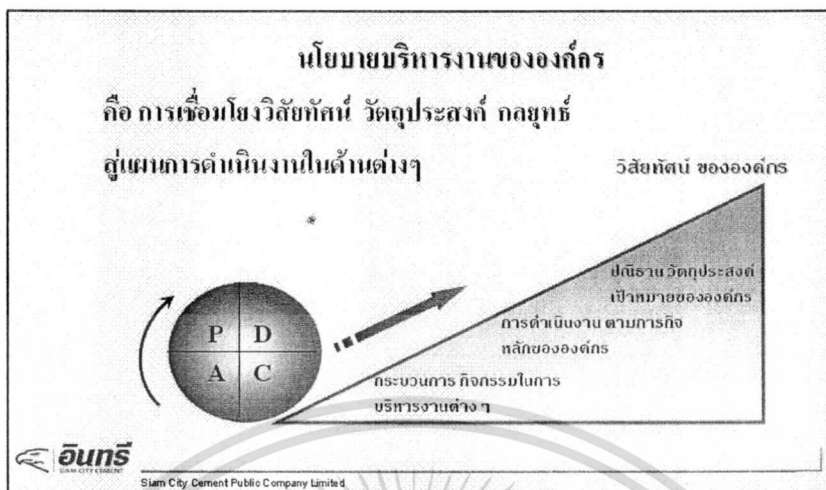
บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) มีความมุ่งมั่นที่จะบริหารงานด้านคุณภาพที่เป็นเลิศ การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าเป็นนโยบายหลักขององค์กร โดยฝ่ายบริหารของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) ได้ร่วมกันกำหนดนโยบายบริหารคุณภาพ แสดงดังภาพที่ 3.3 และหลักการที่ใช้ในการบริหารนโยบายคุณภาพของบริษัท ปูนซีเมนต์ นครหลวง จำกัด (มหาชน) เพื่อให้สามารถนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติได้อย่างแท้จริงและเป็นรูปธรรม แสดงดังภาพที่ 3.4



ภาพที่ 3.3 นโยบายบริหารคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์ นครหลวง จำกัด (มหาชน)

ที่มา : ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) ปี 2552

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3.4 นโยบายบริหารคุณภาพ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)
ที่มา : ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง
จำกัด (มหาชน) ปี 2552



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากตัวอย่างจำนวน 340 คน ซึ่งเป็นจำนวนตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 1,997 คน ของบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ และตำแหน่งในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนที่ 4 นำเสนอข้อมูลปัญหาและอุปสรรคที่พบของพนักงานหลังจากการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานการทำงาน ขององค์กร

ผลการวิจัยได้นำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยาย

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1 เพศ

จากการศึกษาจำนวนตัวอย่างจำนวน 340 คน เป็นเพศชายจำนวนทั้งสิ้น 221 คน คิดเป็นร้อยละ 65.0 เนื่องจากประเภทธุรกิจของบริษัทเป็นอุตสาหกรรมหนักซึ่งต้องใช้แรงงานเพศชายมากกว่าเพศหญิง และเป็นเพศหญิงจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	221	65.0
หญิง	119	35.0
รวม	340	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.2 อายุ

พนักงานส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาในช่วงอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ช่วงอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ช่วงอายุระหว่าง 41-45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ช่วงอายุระหว่าง 46 ปีขึ้นไป จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	14	4.1
26 - 30 ปี	51	15.0
31 - 35 ปี	55	16.2
36 - 40 ปี	120	35.3
41 - 45 ปี	50	14.7
46 ปีขึ้นไป	50	14.7
รวม	340	100.0

4.1.3 สถานภาพ

พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมา มีสถานภาพโสด จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และแยกกันอยู่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	97	28.5
สมรส	232	68.2
หย่าร้าง	9	2.6
แยกกันอยู่	2	0.6
รวม	340	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.4 ระดับการศึกษา

พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับ ปวส. หรืออนุปริญญา จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 35.9 ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	33	9.7
ปวส. หรืออนุปริญญา	122	35.9
ปริญญาตรี	153	45.0
สูงกว่าปริญญาตรี	32	9.4
รวม	340	100.0

4.1.5 อายุงาน

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมา อายุงาน 11 -15 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 อายุงาน 5 -10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 18.2 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5) ซึ่งจะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่มีอายุงาน 15 ปีขึ้นไป เนื่องจากเป็นพนักงานที่เมื่อจบการศึกษาปริญญาตรีแล้วมักเริ่มงานที่บริษัทเป็นแห่งแรก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลระดับการศึกษาที่ส่วนใหญ่พนักงานมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และอายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36 - 40 ปี

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	48	14.1
5 - 10 ปี	62	18.2
11 - 15 ปี	79	23.2
15 ปีขึ้นไป	151	44.4
รวม	340	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.1.6 รายได้

พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 65.6 รองลงมาได้รายได้ 30,001- 45,000 บาท จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 รายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท และรายได้ 45,000 ขึ้นไป จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.6) ซึ่งจะเห็นว่าระดับรายได้ 15,001-30,000 บาท จะเป็นระดับรายได้ของระดับปฏิบัติการที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและมีอายุงานมากกว่า 15 ปี ขึ้นไป และจะเป็นระดับรายได้ของระดับพนักงานที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและมีอายุงานมากกว่า 5 - 15 ปี ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลส่วนใหญ่ของข้อมูลระดับการศึกษาและข้อมูลอายุงาน (หัวข้อ 4.1.4 และ หัวข้อ 4.1.5 ตามลำดับ)

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15,001 บาท	38	11.2
15,001 - 30,000 บาท	223	65.6
30,001 - 45,000 บาท	54	15.9
45,000 บาทขึ้นไป	23	7.4
รวม	340	100.0

4.1.7 ตำแหน่งงาน

พนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 57.9 รองลงมาตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 และระดับผู้บริหาร จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	197	57.9
ระดับหัวหน้างาน	129	37.9
ระดับผู้บริหาร	14	4.1
รวม	340	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อมาตรฐาน ISO 9000

4.2.1 ทักษะคติเชิงบวก

จากผลการศึกษาพนักงานจำนวน 340 คน โดยพิจารณาจากคำถามเชิงบวกพบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับเห็นด้วย ในเรื่องมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน โดยพนักงานต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 ซึ่งการปฏิบัติตามมาตรฐานดังกล่าวสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า พนักงานเต็มใจและรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตาม ซึ่งระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น และช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น พนักงานให้ความสนใจกับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน และเห็นว่าช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น ซึ่งทำให้คุณภาพงานดีขึ้น พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากมีระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสีย น้อยลง พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น อีกทั้งพนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้น รวมถึงช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า น้อยลง ในส่วนเรื่องการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน พนักงานมีทัศนคติในระดับปานกลาง จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.66) (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8 ทักษะคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ทักษะคติเชิงบวกของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน	3.94	เห็นด้วย
ต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	3.88	เห็นด้วย
การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	3.84	เห็นด้วย
มีความเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	3.84	เห็นด้วย
รู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับการรับรอง	3.82	เห็นด้วย
การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	3.71	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 (ต่อ) ทักษะคติเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ทัศนคติเชิงบวกของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	3.71	เห็นด้วย
การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	3.71	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	3.70	เห็นด้วย
การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	3.66	เห็นด้วย
มีความมั่นใจในการทำงาน เมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	3.65	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง	3.62	เห็นด้วย
การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	3.62	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	3.61	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ	3.57	เห็นด้วย
การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	3.57	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	3.54	เห็นด้วย
การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	3.53	เห็นด้วย
การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	3.47	เห็นด้วย
มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	3.44	เห็นด้วย
การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	3.34	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (ทัศนคติเชิงบวก)	3.66	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 ทักษคติเชิงลบ

จากผลการศึกษาพนักงานจำนวน 340 คน โดยพิจารณาจากคำถามเชิงลบพบว่า พนักงานมีทัศนคติในระดับปานกลางเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานทำให้ทำงานช้าลงและเป็นเรื่องที่น่าเบื่อ การละเลยในการปฏิบัติตามมาตรฐานน่าจะทำงานเสร็จเร็วขึ้น ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐานเป็นการจับผิดงาน และการละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานบ้างไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก จากการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงลบในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยรวม = 2.65) (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9 ทักษคติเชิงลบของพนักงานที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ทัศนคติเชิงลบของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทัศนคติ
การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	3.04	ปานกลาง
การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ทำงานช้าลง	2.87	ปานกลาง
ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	2.78	ปานกลาง
การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	2.70	ปานกลาง
ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงานของท่าน	2.70	ปานกลาง
การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้างไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก	2.65	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม (ทัศนคติเชิงลบ)	2.65	ปานกลาง

4.3 ทักษคติต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

จากผลการศึกษาพนักงานจำนวน 340 คน โดยพิจารณาจากร้อยละพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในระดับที่เห็นด้วยในเรื่อง การกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม การติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง การมีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การที่พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

เอกส... ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมถึงระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี พนักงานมีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง และพนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ โดยในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในระดับที่เห็นด้วย (ค่าเฉลี่ยรวม = 3.71) (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10 ทักษะคิของพนักงานที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ทักษะคิของพนักงาน	ค่าเฉลี่ย	ระดับทักษะคิ
มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว	3.86	เห็นด้วย
ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง	3.81	เห็นด้วย
มีการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานธุรกิจ	3.81	เห็นด้วย
ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม	3.77	เห็นด้วย
มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.75	เห็นด้วย
มีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.69	เห็นด้วย
พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี	3.69	เห็นด้วย
พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมถึงระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี	3.60	เห็นด้วย
พนักงานมีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง	3.58	เห็นด้วย
พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.53	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ยรวม	3.71	เห็นด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ปัญหาที่พบของพนักงานภายหลังจากการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

4.4.1 สรุปปัญหาเกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารบางท่านยังไม่มี ความเข้าใจในหลักการของระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 เท่าที่ควร ทำให้การกำหนดนโยบายยังไม่ชัดเจนและขาดการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง บางครั้งยังไม่ให้ความสำคัญในระบบมาตรฐานเท่าที่ควร เน้นความรวดเร็วในผลงานจนอาจทำให้มองข้ามในมาตรฐานบางประเด็น อีกทั้งอาจเกิดช่องว่างระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับปฏิบัติการทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารภายในองค์กรจึงทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน

ข้อเสนอแนะ จัดการอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ให้กับผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารมีเข้าใจในหลักการของระบบ ISO 9001:2008 ยิ่งขึ้น ผู้บริหารควรมีการวางนโยบายอย่างชัดเจนและให้สอดคล้องกับการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ตามความเหมาะสมกับลักษณะงานในหน่วยงานและให้การสนับสนุนการดำเนินระบบอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรรับฟังความคิดเห็นจากพนักงานระดับปฏิบัติการให้มากยิ่งขึ้นเนื่องจากพนักงานระดับปฏิบัติการจะมีความเข้าใจในงานและเข้าใจกับปัญหาต่าง ๆ เป็นอย่างดี

4.4.2 สรุปปัญหาเกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนของพนักงาน / ความรู้ของพนักงาน

พนักงานในระดับปฏิบัติการยังขาดความรู้ ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ที่ดีพอเนื่องจากไม่ได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง ปัญหาด้านการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ และระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ไม่ทั่วถึงในทุกระดับเนื่องจากมีข่าวสารบางอย่างแจ้งผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เพียงอย่างเดียว พนักงานบางส่วนยังขาดจิตสำนึกยังไม่เห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 เนื่องจากบางครั้งมองว่าเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเป็นภาระเพิ่มงานให้กับตนเอง

ข้อเสนอแนะ ควรจัดการอบรมในเรื่องของระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 ให้กับพนักงานทุกคน ทุกระดับรวมถึงพนักงานผู้รับเหมาบางส่วนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐานอย่างทั่วถึงและต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจและปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบมาตรฐาน มีการจัดการระบบการสื่อสารรูปแบบต่างๆ ภายในองค์กรให้พนักงานทุกคนสามารถเข้าถึงและรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง รวมถึงการจัดกิจกรรมส่งเสริมที่ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจ และสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน ทั้งนี้หัวหน้างานที่ดูแลพนักงานควรชี้แจงให้ความรู้และสื่อสารข่าวสารต่าง ๆ ให้พนักงานในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ โดยชี้แจงให้ทราบถึงข้อดีในการปฏิบัติตามและผลเสียที่ไม่ปฏิบัติตามอย่างชัดเจน

4.4.3 ปัญหาอื่น

สำหรับปัญหาในด้านอื่น ๆ ที่พนักงานได้นำเสนอความคิดเห็น คือ การเขียนวิธีการปฏิบัติงานที่ยู่ยากและซับซ้อนเกินความจำเป็น การขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

ข้อเสนอแนะ ควรทำการทบทวนวิธีการปฏิบัติงาน โดยการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานในรายละเอียดการทำงานที่เป็นสาระสำคัญ สามารถปฏิบัติได้จริงและชัดเจน และควรจัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้กับคณะทำงาน ISO และตัวแทนประสานงาน ISO ในแต่ละหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

4.5 การทดสอบสมมุติฐานความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานการทำงานขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำแหน่ง กับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 กำหนดสมมุติฐานไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ใช้วิธีสถิติไคสแควร์ ในการทดสอบค่าความน่าจะเป็นของนัยสำคัญ โดยหากมีค่าความน่าจะเป็นของนัยสำคัญมากกว่า 0.05 จะยอมรับสมมุติฐาน ผลการศึกษาสามารถสรุปได้ดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.253
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.172
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.255
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.694
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.538
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียลดลง	0.260
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจสอบด้านคุณภาพ	0.657
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.734
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.630
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.315
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.652
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	0.159
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.614
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.205
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	0.140
16. การให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.133
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.272
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.410

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.061
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน	0.214
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.276
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.128
23. ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับความรับรอง	0.165
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.832
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.491
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้างไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก	0.894
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	0.320

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า

อายุ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ เชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น ต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 คิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน เต็มใจอย่างเต็มที่ที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 คิดว่าระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตารางที่ 4.12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.622
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.211
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.295
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.212
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.392
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง	0.378
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ	0.158
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.862
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.600
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.519
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.139
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	0.032*
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.713
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.723
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	0.317
16. ความต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.007*
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.004*
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.145
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.184
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่ต้องร่วมมือกัน	0.002*
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.376
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.025*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
23. ความภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับการรับรอง	0.033*
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.222
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.751
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้างไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก	0.784
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	0.861

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า

สถานภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ คิดว่าการทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า คิดว่า การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า เห็นว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น คิดว่าการทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน เชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น ต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 คิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ คิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น นอกนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตารางที่ 4.13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.000*
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบคุณภาพ	0.019*
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.809
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.152
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.009*
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียลดลง	0.096
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจสอบและทดสอบด้านคุณภาพ	0.382
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.762
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.183
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.001*
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.262
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	0.019*
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.746
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.902
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบ ด้านคุณภาพมากขึ้น	0.062
16. ความต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.009*
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.016*
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.103
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.014*
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน	0.372

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.008*
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.023*
23. ความภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับการรับรอง	0.152
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.608
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO9001:2008เป็นการจับผิดงาน	0.707
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ไม่น่ามีผลต่อคุณภาพมากนัก	0.966
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	0.273

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า

ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ คิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า เห็นว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น คิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.412
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.026*
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.118
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.101
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.013

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ที่ท่านนั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียลดลง	0.593
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ	0.558
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.409
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.850
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.548
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.631
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	0.213
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.088
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.525
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	0.720
16. ความต้องการให้เห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.597
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.016*
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.237
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.177
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่ต้องทุกคนต้องร่วมมือกัน	0.045*
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.116
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.222
23. ความภูมิใจที่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บริษัทฯ ได้รับการรับรอง	0.583
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.070
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.066
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้าง ไม่มีผลต่อคุณภาพมาก	0.840
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้งานเสร็จเร็ว	0.350

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า

อายุงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ เชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น ต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008 คิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ คิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน เห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น นอกนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุงานกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.110
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.133
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.584
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.820
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.051
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียลดลง	0.897
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ	0.267
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.213
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.369
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.235
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.193
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น	0.001*

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.402
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.140
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความ รับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	0.287
16. ความต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.041*
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.016*
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.428
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้าน คุณภาพมากขึ้น	0.019*
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน	0.006*
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.339
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.040*
23. ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ด้รับ การรับรอง	0.329
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.451
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.514
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้าง ไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพ มากนัก	0.583
27. ท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้ งานเสร็จเร็วขึ้น	0.832

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับความคิดเห็นในปัจจุบันที่มีผลต่อ ความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของ
การทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ (ตารางที่ 4.16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.840
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.088
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง	0.245
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.393
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.857
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง	0.688
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจสอบและทดสอบด้านคุณภาพ	0.902
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.349
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.787
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.856
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.523
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนางานขึ้น	0.654
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.171
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.418
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น	0.680
16. ความต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.756
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.612
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.087
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.352
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่คุณทุกคนต้องร่วมมือกัน	0.292
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.369

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.575
23. ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับความรับรอง	0.496
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.539
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.013
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้างไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก	0.354
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	0.383

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5.7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 สรุปได้ว่า

ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000 ในด้านต่างๆ ต่อไปนี้ เห็นว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น เชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น คิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น คิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น คิดว่าระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน นอกนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
1. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า	0.682
2. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า	0.520
3. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้ามีน้อยลง	0.271
4. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น	0.272
5. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น	0.010*
6. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง	0.613
7. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ	0.977
8. การปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	0.351
9. การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.460
10. การทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน	0.231
11. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น	0.951
12. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนางานขึ้น	0.004*
13. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง	0.323
14. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น	0.383
15. การปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงาน มีความรับผิดชอบ ด้านคุณภาพมากขึ้น	0.009*
16. การต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.960
17. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ	0.712
18. ความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.942
19. มาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น	0.003*
20. มาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่คุณคนต้องร่วมมือกัน	0.801

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติ

ทัศนคติของพนักงาน	P-value (Sig. 2-sided)
21. มาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น	0.715
22. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008	0.308
23. ความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับความรับรอง	0.755
24. การอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าเบื่อ	0.452
25. ระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงาน	0.017*
26. การละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้าง ไม่น่าจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก	0.381
27. ถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น	0.082

หมายเหตุ : มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้มาเป็นมาตรฐานการทำงาน และปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตาม รวมถึงปัญหาในการปฏิบัติตามมาตรฐาน โดยประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด(มหาชน) ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,997 คน จากการสุ่มตัวอย่างประชากรจำนวน 340 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และสรุปผลดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36 - 40 มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับระดับปริญญาตรี อายุการทำงานมากกว่า 15 ปี ระดับรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท และส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติเห็นด้วยว่าการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เป็นเรื่อง queทุกคนต้องร่วมมือกัน โดยพนักงานต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ซึ่งการปฏิบัติตามมาตรฐานสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า ซึ่งทำให้พนักงานเต็มใจและรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่ง ระบบมาตรฐานทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้นและช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น พนักงานให้ความสนใจกับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น ซึ่งทำให้คุณภาพงานดีขึ้น พนักงานมีความมั่นใจในการทำงาน เนื่องจากมีระบบตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียลดลง พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น ซึ่งทำให้การตรวจสอบด้านคุณภาพ เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำซึ่งช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า รวมทั้งเป็นการปรับปรุงงานรวมถึงทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้น และในด้านความคิดเห็นโดยรวมของพนักงานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 นั้น พนักงานเห็นด้วยที่ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยผู้บริหารระดับสูงต้องให้ความสำคัญ

ไม่ว่าการณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และการกำหนดแผนพัฒนา ด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ โดยมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนา ด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม การติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหาร คุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยมีงบประมาณอย่างเพียงพอ และพนักงานทุกคนในองค์กรมี ความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องของ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน รายได้ และตำแหน่ง กับทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการ ทำระบบ ISO 9000 พบว่า เพศ และรายได้ ไม่มีอิทธิพลต่อทัศนคติในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จ ของการทำระบบ ISO 9000 สำหรับ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา आयुงาน และตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อทัศนคติเห็นบางรายการในปัจจุบันที่มีผลต่อความสำเร็จของการทำระบบ ISO 9000

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจากการศึกษาพบว่าความสำเร็จนั้นต้องมีปัจจัยหลายประการและควร มีข้อปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดให้มีการฝึกอบรมในเรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง และให้ทั่วถึงในทุกระดับของพนักงาน โดยควรจัดหลักสูตรการอบรมให้เหมาะสมกับพนักงานใน แต่ละระดับ ได้แก่ หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร หลักสูตรสำหรับพนักงานในระดับหัวหน้างาน และ หลักสูตรพนักงานในระดับปฏิบัติการ
2. จัดให้มีระบบการสื่อสารข้อมูล ข่าวสาร และความรู้ในเรื่องมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง และให้สามารถเข้าถึงพนักงานในทุกระดับ โดยเพิ่มช่องทางการ สื่อสารให้หลากหลายยิ่งขึ้น เช่น การสื่อสารผ่านทางวารสาร ทำสาระให้ความรู้ฉบับย่อ เพื่อแจกจ่าย และจัดทำเป็นบอร์ดประชาสัมพันธ์ตามจุดต่าง ๆ เป็นต้น
3. จัดกิจกรรมส่งเสริมด้านคุณภาพเพื่อสร้างแรงจูงใจและปลูกจิตสำนึกด้านคุณภาพ ให้แก่พนักงาน เช่น การจัดกิจกรรมวันมาตรฐานโลก การจัดกิจกรรมมรณงค์ต่าง ๆ ด้านคุณภาพ การตอบปัญหาชิงรางวัล กิจกรรมข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงคุณภาพ เป็นต้น
4. ในส่วนของผู้บริหารระดับกลางและระดับหัวหน้างานควรมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสาร และช่วยชี้แจงให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 กับพนักงานที่อยู่ใ ความดูแลอย่างสม่ำเสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การเขียนวิธีการปฏิบัติงานและขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ควรเขียนขั้นตอนที่เป็นสาระสำคัญ เข้าใจง่าย และสามารถปฏิบัติได้จริง รวมถึงแบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานต่างๆ ที่การบันทึกหลายขั้นตอน ซ้ำซ้อน มากเกินความจำเป็น ควรปรับให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น และควรทำชี้แจงทำความเข้าใจให้กับพนักงานถึงผลดีและผลเสียที่จะเกิดขึ้นกรณีละเลยไม่ปฏิบัติตามวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำมากขึ้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรเก็บข้อมูลของพนักงานที่มีลักษณะที่แตกต่างกัน ออกจากกันเป็นส่วนให้ชัดเจน เช่น การเก็บแยกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เพราะลักษณะการทำงานที่ต่างกัน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ต่างกันอาจทำให้ทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน



บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ เจริญพลอยพานิชย์เจริญ. 2548. หลักการควบคุมคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6.

กรุงเทพมหานคร : ไชยปรินต์ติ้ง.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544. การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 4 โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ธวัชพงษ์ ถักดีปรีดา. 2545. “ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐาน
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา บริษัท เมเทค คิทามูระ (ประเทศไทย)
จำกัด.” การศึกษาอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณ
ทหารลาดกระบัง.

นงนุช ธัญน้อม. 2544. “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการ
บริหารงานคุณภาพของ บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด (สาขา).” การศึกษาอิสระ
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

นวม สงวนทรัพย์. 2535. สารตถกิจจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส. ปรินต์ติ้ง เฮ้าส์.

บุญส่ง นิลแก้ว. 2530. เครื่องมือวัดเจตคติ. เอกสารการวิจัยเบื้องต้น. ภาควิชาประเมินผลและวิจัย
การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร. : ไชยปรินต์ติ้ง.

พะยอม วงศ์สารศรี. 2531. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : คณะวิท
ทยาการการจัดการ. วิทยาลัยครูสวนดุสิต.

พิสมัย พิบูลย์สวัสดิ์. 2528. จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย. คณะจิตวิทยาศาสตร์ สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฝ่ายการบริหารบุคลากรและประสิทธิภาพขององค์กร (People & Organizational Performance).

2553. ฟังองค์กร. บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ.

สาขาวิชาคหศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

เมธา ชุณหสรี. 2543. ระบบคุณภาพมาตรฐาน. สรุปการบรรยายสัมมนาวิชาการระดับชาติ SMEs
FAIR. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม.

ธชัย อธิวิวัฒพงศ์. 2549. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม.”

การศึกษาคณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์งานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2544. คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพมหานคร: บพิธการพิมพ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2540. การโฆษณาและการส่งเสริมการขายการตลาด. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ A.N. การพิมพ์.
- สิทธิศักดิ์ พงษ์ปิติกุล. 2546. การพัฒนาคุณภาพแบบก้าวกระโดด. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สำนักงานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2552. มอก. 9001-2552 อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000. กรุงเทพมหานคร.
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. 2552. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001. กรุงเทพมหานคร.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2552. หลักการบริหารคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร.
- ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน. 2552. ประวัติการได้การรับรองระบบมาตรฐาน ISO. บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).
- ส่วนระบบมาตรฐาน ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและระบบมาตรฐาน. 2552. คู่มือการบริหารระบบคุณภาพ ISO 9000. บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน).
- Allport, Gardon W. 1935. **A hand book of Social Psychology**. Clark University Press : WorcesterMass.
- Baron, Robest. A. and D. Byrne. 1987. **Sosial Psychology : Understanding Human Interaction**. 5th ed. Massachusetts : Allyn and Bacon, Inc.
- Fishbein, Martin and Ajzen, Leck. 1975. **Belief Attitude Intention and Behavior : An Introduction to Theor and Research**. Addison-Wesley.
- International Standard . “ISO 9001:2008 Quality Management System Requirements.” [Online]. Available : <http://www.iso.org/iso/home.htm>, <http://www.theproof.sgs.com/th/01/iso-9001-2008.htm>, <http://www.iso-thailand.com>. 2008.
- Kerch, D. and Crutchfield, R. 1948. **Theory and Problems in Social Psychology**. New York : McGraw-Hill.
- Loudon, David and Della Bitta, Albert J. 1988. **Consumer Behavior Concept and Applications**. 3rd ed. New York : McGraw-Hall.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Rokeach, Mitton. 1968. **Beliefs Attitudes and Values**. San Francisco : Jossey-bass.
- Schiffman, Leon G. and Lazar Kanuk. Leslie. 1991. **Consumer Behavior**. 4th ed. Englewood Cliffs New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Sherif M., Carolyn and Nebergall. 1965. **Attitude change**. Philadelphia : Saunder.
- Silverman. Robert E. 1974. **Psychology** . 2nd ed. Englewood cliffs New Jersey : Pretice-Hall, Inc.
- Thai Industrial Standards Institute. 2008. **ISO 9001:2008 Quality Management System Requirements**. Bangkok.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

ข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

ส่วนประกอบหลักของ ISO 9001 : 2008

- ข้อที่ 0 บทนำ
- ข้อที่ 1 ขอบเขต
- ข้อที่ 2 มาตรฐานหรือเอกสารอ้างอิง
- ข้อที่ 3 คำศัพท์และนิยาม
- ข้อที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ
- ข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
- ข้อที่ 6 การบริหารทรัพยากร
- ข้อที่ 7 การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ
- ข้อที่ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

0. บทนำ

0.1 ทั่วไป

การนำเอาระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานนี้ไปใช้ ควรเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ (Strategic Decision) ขององค์การ

การออกแบบและประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพของแต่ละองค์การให้ขึ้นกับ สภาพธุรกิจขององค์การ ความเปลี่ยนแปลงและความเสี่ยงจากสภาพการณ์นั้น ความจำเป็น วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดจำหน่าย กระบวนการคุณภาพที่เกี่ยวข้อง โครงสร้างและขนาดขององค์การนั้นๆ

0.2 การมุ่งเน้นกระบวนการ

การมองการทำงานสร้างคุณภาพให้เป็นกระบวนการ (Process)

ระบบคุณภาพ คือ การบริหารกระบวนการทั้งหมดเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยการทำให้สอดคล้องกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมุ่งเน้นกระบวนการ จะต้องให้ความสำคัญกับการเข้าใจและทำได้ตามข้อกำหนด การมองกระบวนการในลักษณะการสร้างความคุ้มค่าเพิ่ม (Value added) การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยพิจารณาจากผลการวัดที่ได้

0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004

ISO 9001 : 2008 เป็นข้อกำหนดสำหรับการขอการรับรอง หรือใช้เป็นข้อกำหนดทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพว่าสามารถทำได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

ISO 9004 : 2000 เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร

0.4 ความสอดคล้องกับระบบอื่นๆ

สามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบบริหารอื่นๆ ได้ โดยเฉพาะ ISO 14001 : 2004

1. ขอบเขต

1.1 ทั่วไป

มาตรฐานสากลฉบับนี้ ได้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารงานคุณภาพ สำหรับองค์กรที่

1. จำเป็นต้องแสดงความสามารถของตนในการจัดทำผลิตภัณฑ์ให้มีความสอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. มีจุดมุ่งหมายที่จะยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า โดยใช้ระบบการจัดการนี้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีกระบวนการการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และต้องการรับประกันถึงความสอดคล้องตามความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานสากลฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์” หมายถึงเฉพาะ

- ผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า หรือ ที่ต้องการ โดยลูกค้า
- ผลลัพธ์ใด ๆ ที่มุ่งหมายไว้อันเป็นผลมาจากกระบวนการผลิตผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ 2 ข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ สามารถใช้คำว่า ข้อกำหนดทางกฎหมายได้

1.2 การนำไปใช้

ข้อกำหนดทั้งหมดในมาตรฐานสากลฉบับนี้มีลักษณะทั่วไป และสามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์

ในกรณีที่ข้อกำหนดใด ๆ ของมาตรฐานสากลฉบับนี้ ไม่สามารถนำไปใช้ได้อันเนื่องมาจากคุณลักษณะและผลิตภัณฑ์ขององค์กร ให้พิจารณาข้อยกเว้นข้อกำหนดนั้น

ในกรณีที่มีการข้อยกเว้นข้อกำหนด การอ้างสิทธิในความสอดคล้องตามมาตรฐานสากลฉบับนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถยอมรับได้ เว้นแต่การข้อยกเว้นข้อกำหนดนั้นจำกัดอยู่เฉพาะภายในข้อกำหนดข้อ 7 และการข้อยกเว้นข้อกำหนดเหล่านั้นไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความสามารถ หรือหน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรในการจัดทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดกฎหมายและข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิงต่อไปนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการใช้ออกสารฉบับนี้ สำหรับเอกสารอ้างอิงที่มีการลงวันที่ จะใช้เฉพาะฉบับที่มีการกล่าวถึงเท่านั้น สำหรับเอกสารอ้างอิงที่ไม่มีการลงวันที่ จะใช้ออกสารอ้างอิงฉบับล่าสุด (รวมทั้งเอกสารฉบับแก้ไขใด ๆ)

ISO 9000: 2005 ระบบการบริหารงานคุณภาพ --- หลักการพื้นฐานและคำนิยามศัพท์

3. คำศัพท์และคำจำกัดความ

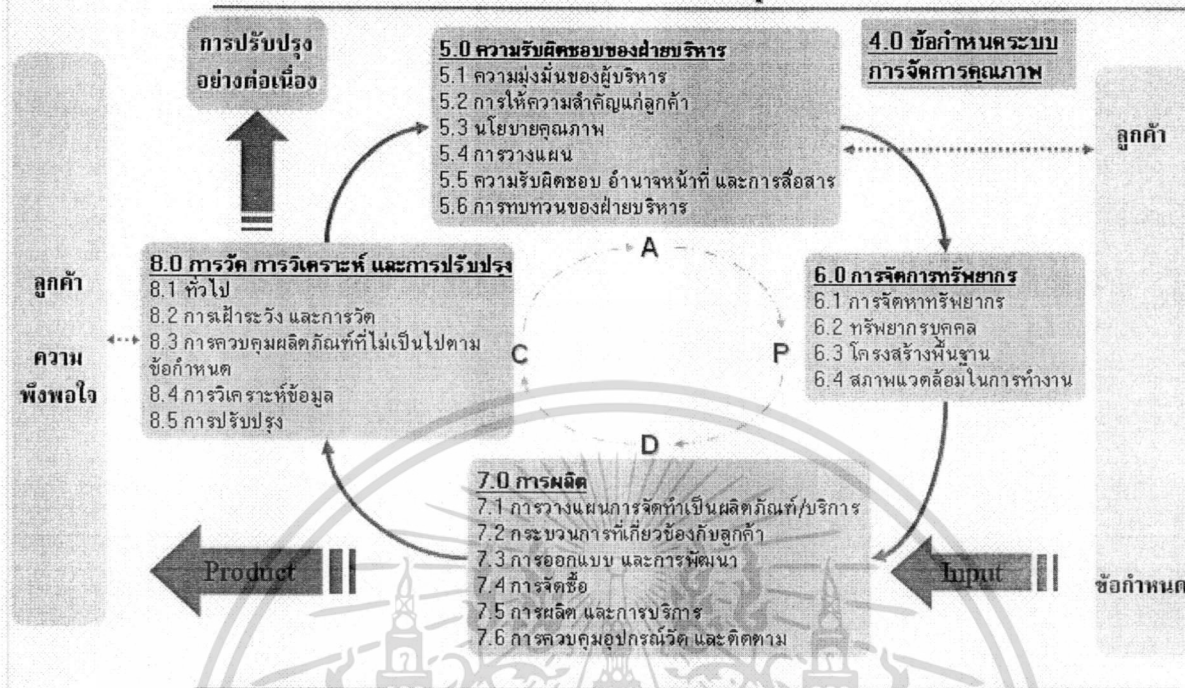
สำหรับสาระสำคัญของมาตรฐานสากลฉบับนี้ให้ใช้คำศัพท์และคำจำกัดความที่ใช้ในมาตรฐาน ISO 9000

ตลอดเนื้อหาของมาตรฐานสากลฉบับนี้ ในส่วนที่ใช้คำว่า “ผลิตภัณฑ์” สามารถหมายรวมถึง “บริการ” ด้วย

โดยข้อที่องค์กรนำมาปฏิบัติและขอการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) คือ ข้อที่ 4 ถึง ข้อที่ 8 ซึ่งแสดงภาพรวมของระบบบริหารงานคุณภาพตามภาพผนวกที่ 1 โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบบริหารงานคุณภาพ



ภาพผนวกที่ 1 ภาพรวมระบบบริหารงานคุณภาพ
ที่มา : (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ 2552: 12)

4. ระบบบริหารคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

- a) กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับหน่วยงาน และองค์กร และนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- b) ระบุลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆ ที่กำหนด
- c) ชี้บ่งลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อม อันตรายและประเมินความเสี่ยง ให้ครอบคลุมทุกกิจกรรม สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลิตภัณฑ์ และบริการ
- d) กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการ และการควบคุมกระบวนการ ต่าง ๆ มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- e) เฝ้าระวัง ตรวจสอบ และวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของกระบวนการต่าง ๆ
- f) ดำเนินการให้ได้ผลตามแผนที่กำหนดไว้ และสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

4.2.1 ทั่วไป

- a) ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้
- d) เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงานและการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ

e) บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

- a) ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงรายละเอียดการละเว้นข้อกำหนดและเหตุผล
- b) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิงถึง
- c) รายละเอียดความสัมพันธ์ของกระบวนการระบบบริหารงานคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

- a) อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้/แจกจ่าย
- b) ทบทวนตามช่วงเวลา ปรับปรุง (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- c) ชี้นำการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของเอกสาร
- d) เอกสารที่จำเป็นมีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- e) มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านได้ง่าย มีการชี้นำการนำมาใช้ได้โดยสะดวก
- f) ระบุ/ชี้บ่ง และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากภายนอก
- g) ป้องกันการใช้เอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้บ่งที่เหมาะสมในกรณีที่ต้องเก็บไว้เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

4.2.4 การควบคุมบันทึก

บันทึกต้องได้รับการจัดทำและเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความเป็นไปตามข้อกำหนด และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานตามระบบบริการคุณภาพ บันทึกต้องอ่านได้ง่าย มีการชี้บ่ง และนำกลับมาใช้งานได้สะดวก ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการชี้บ่ง การจัดเก็บ การป้องกัน การนำกลับมาใช้ อายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

- a) สื่อสารภายในองค์กรถึงความสำคัญในการดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎระเบียบ และกฎหมาย
- b) กำหนดนโยบาย
- c) มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ให้มีการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- e) จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

5.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้ถูกนำมาพิจารณาและกระทำให้บรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

5.3 นโยบายคุณภาพ

- a) เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร
- b) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) เป็นกรอบในการกำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในองค์กร
- e) ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

5.4 การวางแผน

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะบรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่และทุกระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

- a) มีการวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด 4.1 และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพต้องยังคงรักษาความครบถ้วนสมบูรณ์ของระบบไว้ได้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่และได้สื่อสารภายในองค์กร

5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร

- a) มั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารงานคุณภาพได้ จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้
- b) การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงถึงสมรรถนะของระบบบริหารงานคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง
- c) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งองค์กรตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้า

5.5.3 การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในองค์กรด้วยวิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ

5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.6.1 ทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพตามเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลตลอดเวลา การทบทวนนี้ต้องประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ รวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ บันทึกจากการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องได้รับ การจัดเก็บ

5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน

- a) ผลการตรวจประเมิน
- b) ข้อมูลของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- c) สมรรถนะของกระบวนการและความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- d) สถานะ การปฏิบัติที่การแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามผลจากการทบทวนครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- g) ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

5.6.3 ผลจากการทบทวน

- a) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ และกระบวนการ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดลูกค้า
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

6. การจัดการทรัพยากร

6.1 การจัดหาทรัพยากร

- ต่อเนื่อง
- a) นำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่าง
 - b) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 ทั่วไป

บุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

6.2.2 ความรู้ ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

- a) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์
- b) จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการ โดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้มีความรู้ ความสามารถที่ต้องการ
- c) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนั้น
- d) มั่นใจว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- e) เก็บรักษามบันทึกการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

- a) อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
- b) เครื่องมืออุปกรณ์ของกระบวนการ (ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)
- c) บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด

7. การผลิต/การบริการ

7.1 การวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ

- a) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการ เอกสาร และการจัดหาทรัพยากรสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์
- c) กิจกรรมการทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าระวัง/ติดตาม การตรวจสอบและการทดสอบสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับ
- d) บันทึกต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่ากระบวนการและผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

- a) ข้อกำหนดที่ลูกค้ารวบรวมถึงข้อกำหนดด้านการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ
- b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นในการใช้งาน
- c) ข้อกำหนด กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์
- d) ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

- a) ได้มีการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ข้อกำหนดในสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่ต่างจากที่กำหนดไว้เดิมได้รับการแก้ไข
- c) องค์กรมีขีดความสามารถในการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำหนดไว้

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

- a) ข้อมูลผลิตภัณฑ์
- b) การติดต่อสอบถาม สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลง
- c) ข้อมูลจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

- a) ขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนา
- b) การทบทวน ทวนสอบและรับรองความถูกต้องที่เหมาะสมในการออกแบบและการพัฒนาแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ
- c) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา

- a) ข้อกำหนดด้านการใช้งาน และสมรรถนะ
- b) ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- c) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมาในอดีต
- d) ข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการออกแบบและการพัฒนา

7.3.3 ผลจากการออกแบบและการพัฒนา

- a) เป็นไปตามข้อกำหนดข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา
- b) ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการบริการ
- c) มีหรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์
- d) กำหนดลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นด้านความปลอดภัยและการใช้ที่ถูกต้อง

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

- a) ประเมินผลการออกแบบและการพัฒนาในการบรรลุข้อกำหนด
- b) ระบุปัญหาและเสนอการดำเนินการที่จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลการออกแบบและการพัฒนา เป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา บันทึกผลการทวนสอบ และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ

7.3.6 การรับรองการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลลัพธ์ที่ได้นั้นสามารถบรรลุข้อกำหนดในการใช้งานที่กำหนดหรือมุ่งหวังไว้ กรณีที่สามารถปฏิบัติ ได้การรับรองต้องเสร็จสิ้นสมบูรณ์ก่อนการส่งมอบหรือนำไปใช้ บันทึกผลการรับรองและ การดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการชี้แจงและเก็บรักษาบันทึกไว้ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม และอนุมัติก่อนใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผล กระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไปแล้ว

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ ประเภท และขอบเขตในการควบคุมผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อขึ้นกับผลกระทบต่อการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์ หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบโดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก การประเมินผล และการประเมินผลซ้ำ

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

- a) ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ กระบวนการต่าง ๆ และอุปกรณ์
- b) ข้อกำหนดว่าด้วยคุณสมบัติของบุคลากร
- c) ข้อกำหนดด้านระบบบริหารงานคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ

ถ้าองค์กรหรือลูกค้าขององค์กรประสงค์ให้ทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องระบุการทวนสอบและวิธีตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อด้วย

7.5 การผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

- ความพร้อมของข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- ความพร้อมของวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions) ตามความจำเป็น
- การใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม
- ความพร้อมและการใช้เครื่องมือเฝ้าระวังและการวัด
- การปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังและการวัด
- การปฏิบัติตามกิจกรรมการตรวจปล่อย การส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ

7.5.2 การรับรองกระบวนการผลิตและการบริการ

- กำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- การอนุมัติใช้เครื่องมืออุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- การใช้วิธีการเฉพาะ และขั้นตอนเฉพาะในการปฏิบัติงาน
- ข้อกำหนดในการบันทึก
- การรับรองซ้ำ

7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ

องค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีที่เหมาะสมตลอดการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ องค์กรต้องชี้บ่งสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับข้อกำหนดการเฝ้าระวังและการวัด ในกรณีมีข้อกำหนดให้ต้องสอบกลับได้ องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการชี้บ่งเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุมหรือการนำมาใช้ของ องค์กร โดยองค์กรต้องชี้บ่ง ทวนสอบ ป้องกันและคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้หรือประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ กรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหายหรือพบว่า ไม่เหมาะกับการใช้งาน องค์กรต้องรายงานต่อลูกค้าและเก็บรักษานบันทึกไว้

7.5.5 การรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องรักษาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในระหว่างกระบวนการภายใน และการส่งมอบถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องรวมถึงการซีบั้ง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหาย การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องประยุกต์ใช้กับชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและตรวจวัด

a) ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนการใช้งาน โดยเทียบกับมาตรฐานการวัดที่สามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานการวัดระดับนานาชาติ หรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าวให้บันทึกวิธีการสอบเทียบหรือทวนสอบที่ใช้ไว้

b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำ ตามความจำเป็น

c) ได้รับการซีบั้งถึงสถานะการสอบเทียบ

d) ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ

e) ได้รับการป้องกันความเสียหายและเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษาและการจัดเก็บ

8. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

8.1 ทั่วไป

a) แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

b) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด

c) ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำหนดวิธีการที่ใช้ ตลอดจนกลวิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้และชอบจ่ายการใช้งาน

8.2 การเฝ้าระวังและวัด

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าว่าองค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ ซึ่งถือว่าเป็นการวัดสมรรถนะของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างหนึ่ง และต้องกำหนดวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลและการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน

a) เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้ และเป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพที่องค์กรกำหนดขึ้น

b) มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.3 การเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพที่จำเป็น วิธีดังกล่าวต้องแสดงถึงขีดความสามารถของกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ในกรณีที่ไม่ว่างบรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ต้องแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด และมีการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

8.2.4 การเฝ้าระวังและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องเฝ้าระวังและวัดลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การเฝ้าระวังและวัดผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ ตามแผนงานที่จัดเตรียมไว้

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

a) กำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) ที่พบ

b) อนุมัติให้ใช้ ตรวจสอบปล่อยหรือยอมรับให้ใช้ภายใต้ความยินยอมของผู้มีอำนาจ หรือลูกค้าตามความเหมาะสม

c) ป้องกันการนำไปใช้งานหรือการนำไปประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์เดิม

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

a) ความพึงพอใจของลูกค้า

b) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

c) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน

d) ผู้ส่งมอบ

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข

- a) การทบทวนข้อบกพร่อง (รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า)
- b) การพิจารณาสาเหตุของข้อบกพร่อง
- c) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องจะไม่เกิดซ้ำ
- d) การพิจารณาและการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น
- e) บันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป
- f) การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

- a) การพิจารณาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นและสาเหตุ
- b) การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อป้องกันการเกิดข้อบกพร่อง
- c) การพิจารณาและการดำเนินการปฏิบัติการป้องกันที่จำเป็น
- d) การบันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป
- e) การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้กระทำไป



ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาคั่นคว้าด้วยตนเอง
ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐาน

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

กรณีศึกษา : บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ในการทำการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อตอบแบบสอบถามชุดนี้

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง () ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ ปี
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> ปวส. หรืออนุปริญญา
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อายุงาน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5 ปี	<input type="checkbox"/> 5-10 ปี	<input type="checkbox"/> 11-15 ปี	<input type="checkbox"/> 15 ปีขึ้นไป
---------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------------
6. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 15,000 บาท	<input type="checkbox"/> 15,001 – 30,000 บาท
<input type="checkbox"/> 30,001 - 45,000 บาท	<input type="checkbox"/> 45,001 บาท ขึ้นไป
7. ตำแหน่งในปัจจุบัน

<input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ (ต่ำกว่าหัวหน้าหมวด)
<input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าหมวด/ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก/วิศวกร/หัวหน้าแผนก/หรือเทียบเท่า)
<input type="checkbox"/> ระดับผู้บริหาร (สูงกว่าหัวหน้าแผนกขึ้นไป/ผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการส่วน/ผู้จัดการฝ่าย/หรือเทียบเท่า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อมาตรฐาน ISO 9001 : 2008

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตามหมายเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยกำหนดให้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 3 หมายถึง ปานกลาง
 4 หมายถึง เห็นด้วย
 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ท่านคิดว่าการทำ ISO 9001:2008 เป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้ลูกค้า					
2. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 จะช่วยลดการตรวจสอบด้านคุณภาพจากลูกค้า					
3. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง					
4. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 ทำให้ระบบการจัดการด้านเอกสารดีขึ้น					
5. ท่านเห็นว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 แล้วคุณภาพงานดีขึ้น					
6. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้มีการตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพและควบคุมปริมาณของเสียในกระบวนการให้มีปริมาณของเสียน้อยลง					
7. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้เกิดความเที่ยงตรงและแม่นยำในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพ					
8. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
8. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตาม ISO 9001:2008 จะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานและความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน					
9. ท่านเห็นว่า การปรับปรุงและประสานงานกันดีขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008					
10. ท่านคิดว่าการทำ ISO 9001:2008 เป็นการทำให้ปรับปรุงงาน					
11. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้สภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น					
12. ท่านเชื่อว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น					
13. ท่านคิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้ท่านทำงานช้าลง					
14. ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 ยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้น					
15. ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามมาตรฐานของ ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบด้านคุณภาพมากขึ้น					
16. ท่านต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9001:2008					
17. ท่านคิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ					
18. ท่านรู้สึกมีความมั่นใจในการทำงานเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008					
19. ท่านคิดว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 ทำให้พนักงานมีความเข้าใจและตระหนักในด้านคุณภาพมากขึ้น					
20. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่อง que ทุกคนต้องร่วมมือกัน					
21. ท่านเห็นว่ามาตรฐาน ISO 9001:2008 จะช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น					
22. ท่านเต็มใจอย่างยิ่งที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
23. ท่านรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งที่ได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 และทางบริษัทฯ ได้รับการรับรอง					
24. ท่านคิดว่าการอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นเรื่องที่น่าสนใจ					
25. ท่านคิดว่าระบบการตรวจสอบตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 เป็นการจับผิดงานของท่าน					
26. ท่านคิดว่าการละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 บ้างไม่นานจะมีผลต่อคุณภาพมากนัก					
27. ท่านคิดว่าถ้ามีโอกาสละเลยการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ท่านคิดว่าปัจจัยใดข้างต่อไป่นี้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องตามหมายเลขที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน โดยกำหนดให้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
 3 หมายถึง ปานกลาง
 4 หมายถึง เห็นด้วย
 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
2. มีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว					
3. มีการกำหนดแผนพัฒนาด้านคุณภาพที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินธุรกิจ					
4. ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม					
5. มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
6. มีการติดตามผลการปฏิบัติงานและทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง					
7. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความรู้และได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
8. พนักงานมีการควบคุมเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้ในการตรวจและทดสอบด้านคุณภาพให้มีความแม่นยำและเที่ยงตรง					
9. พนักงานทุกคนในองค์กรมีความพึงพอใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการรวมถึงระบบความปลอดภัยขององค์กรเป็นอย่างดี					
10. พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพและการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2008

ปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรค เกี่ยวกับการให้ความสนับสนุนของพนักงาน / ความรู้ของพนักงาน

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ปัญหาและอุปสรรคอื่นๆ

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	นางสาววรินทร์ แก่งสันเทียะ
วันเดือนปีเกิด	22 มิถุนายน พ.ศ. 2518
สถานที่เกิด	จังหวัดอุบลราชธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	595/29 ถนนถวิลวัฒนา ตำบลแก่งคอย อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2541 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประสบการณ์ทำงาน	2541-2542 เจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ บริษัท สตาร์ปรีน จำกัด (มหาชน) 2542-2544 เจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ บริษัท สตาร์ปรีน จำกัด (มหาชน) 2544-2546 หัวหน้างานประกันคุณภาพ บริษัท สตาร์ปรีน จำกัด (มหาชน) 2547 เจ้าหน้าที่ระบบงานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย บริษัท ไทยแอร์โรวิ์ จำกัด (บางพลี) 2548-ปัจจุบัน ผู้ตรวจติดตามระบบมาตรฐานไอเอสโอ บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้