

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ  
(ISO 9001:2008) กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

OPINION OF EMPLOYEES TOWARD APPLYING QUALITY MANAGEMENT  
SYSTEM (ISO9001:2008) IN AIR CONDITIONER SERVICE CENTER



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
พ.ศ. 2558  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**COPYRIGHT 2015**

**ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE**

**KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ  
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดระบบบริหารงาน  
คุณภาพ (ISO 9001:2008) กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ  
OPINION OF EMPLOYEES TOWARD APPLYING  
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM (ISO9001:2008) IN  
AIR CONDITIONER SERVICE CENTER

ชื่อนักศึกษา

นายสัมภาส สุริโย

รหัสประจำตัว

56611119

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

ดร.ชลิตา ศรีนวล

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ	ลายมือชื่อ
ดร.ชลิตา ศรีนวล	ชลิตา ศรีนวล
รองศาสตราจารย์อมรศรี ต้นพิพัฒน์	อมรศรี ต้นพิพัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร.กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร	กฤตัญญา ณ ป้อมเพ็ชร

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 23 กุมภาพันธ์ 2558 เวลา 12.30 – 13.00 น.

สถานที่สอบ วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ชั้น 4 ห้องประชุม AMC 2

วิทยาลัยรับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์ ดร. อำนวย แสงโนรี)

คณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่ 28 เดือน เมษายน พ.ศ. 2558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดระบบบริหารงาน คุณภาพ (ISO 9001:2008) กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ
นักศึกษา	นายสัมภาส สุริโย
รหัสนักศึกษา	56611119
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจ
พ.ศ.	2558
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ดร.ชลิตา ศรีนวล
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม	รองศาสตราจารย์อมรศรีตันพิพัฒน์

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้ในองค์กรและศึกษาปัญหาจากการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุน ของบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด จำนวน 105 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ (One Sample T-test) กับ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยที่องค์กรมีการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรของตนในระดับมากและพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพในภาพรวมและรายด้านมาประยุกต์ใช้นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรของบริษัท และด้านการพัฒนาระบบงานให้บริการเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) พบว่าพนักงานประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) ในระดับปานกลางและพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการไม่สามารถทำงานแทนผู้อื่นได้ ปัญหาด้านไม่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน และปัญหาด้านการไม่มีกระบวนการแก้ไขความผิดพลาดในขั้นตอนการทำงาน ผลการศึกษานี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน ตำแหน่งในปัจจุบัน และหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10) ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ได้แก่ เพศ และอายุ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>Title</b>	Opinion of employees toward applying Quality Management System (ISO9001:2008) in Air Conditioner Service Center.
<b>Student</b>	Mr. Sumphat Suriyo
<b>Student ID</b>	56611119
<b>Degree</b>	Master of Business Administration
<b>Major</b>	Business Administration
<b>Year</b>	2015
<b>Advisor</b>	Dr. Chalita Srinuan
<b>Co-Advisor</b>	Associate Professor Amornsri Tanpipat

## ABSTRACT

The purposes of this research were to study the level of the employee's opinions toward applying the Quality Management System (ISO 9001:2008) and explore the problems occurred during the period of implementation in Air Condition Service Center. There were 105 samples in this study which consists of employees of air conditioner service department and supporting, Mahajak Development Co., Ltd. The data was collected through self-administrative questionnaires and was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation and statistically hypotheses of One Sample t-test and One-Way ANOVA

The results revealed that the employees agree that the organization applied the requirement of ISO 9001:2008 at high level (mean = 3.72). The overall opinions of employee and opinion in each category on applying the requirement of ISO 9001:2008 were statistically significant at 0.05 levels. The categories which have highest opinion on average are 1) management responsibility 2) resource management and process improvement (3.85, 3.77 and 3.76 respectively). Sample groups also had a level of the opinions on the problem of applying the assessment of ISO 9001:2008 at medium level (mean = 3.18) and has a significant level at 0.05. The most important problems in applying the ISO 9001:2008 are: incomplete work substitution, no training courses in the department and no problem solving system in the work process (3.49, 3.45 and 3.37 respectively). The hypotheses testing results by One-Way ANOVA indicated that different personal factors such as the department that he works for, level of education, working experience

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

and current position have different impact on the opinions of applying the requirement of ISO 9001: 2008 statistically significant, but gender and age have not.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความช่วยเหลือแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆผู้ค้นคว้าขอขอบพระคุณ ดร.ชลิตา ศรีนวลอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้ความรู้ต่างๆอันเป็นประโยชน์ต่อการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์อมรศรี ตันพิพัฒน์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระร่วม และรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษา ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงการค้นคว้าอิสระฉบับนี้อันเป็นประโยชน์ต่อการค้นคว้าเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ขอขอบคุณพนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุน ของบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด สาขารามคำแหง เลขที่ 225 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูงเขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร ที่ได้อนุเคราะห์ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณผู้บริหารระดับสูงบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด ที่อนุญาตให้ใช้ข้อมูลประกอบในการค้นคว้า คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่ได้จากการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขอมอบแด่ คุณพ่อ คุณแม่ และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้ศึกษา ทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สัมภาศ สุริโย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
ABSTRACT.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญรายการ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญรูป.....	IX
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	4
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตการศึกษา.....	4
1.5 นิยามศัพท์.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ.....	7
2.2 แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า.....	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	10
2.4 แนวคิด หลักการ 8 ประการ ของระบบบริหารคุณภาพ.....	11
2.5 แนวคิดตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008.....	12
2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.7 กรอบแนวคิด.....	30
2.8 สมมติฐานของการศึกษา.....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	
4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม.....	35
4.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ.....	39
4.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบ ในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008.....	40
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนด ระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการ เครื่องปรับอากาศ.....	42
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ</b>	
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	45
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	47
5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป.....	49
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>50</b>
<b>ภาคผนวก.....</b>	<b>52</b>
<b>ประวัติผู้เขียน.....</b>	<b>60</b>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามฝ่าย.....	33
4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	36
4.2 ผลการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหาร คุณภาพ (ISO9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ.....	39
4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญหาและอุปสรรค ที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008.....	40
4.4 ค่าสถิติพรรณนาระดับความคิดเห็นของพนักงานพิจารณาตามปัจจัย ส่วนบุคคลที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศและค่าสถิติ F.....	42



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 เปอร์เซ็นต์การทำงานเสร็จภายในเวลากำหนด ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม .....	3
1.2 เปอร์เซ็นต์การเข้าหน้างานตามเวลานัดหมายตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2556.....	3
1.3 เปอร์เซ็นต์จำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2556.....	3
1.4 เปอร์เซ็นต์การทำงานเสร็จภายในเวลากำหนดของแต่ละเดือน.....	6
1.5 เปอร์เซ็นต์การเข้าหน้างานตามเวลานัดหมายของแต่ละเดือน.....	6
1.6 เปอร์เซ็นต์จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าของแต่ละเดือน.....	6
2.1 กระบวนการบริหารคุณภาพตาม ไตรศาสตร์ของบูราน.....	8
2.2 เงื่อนไขที่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า.....	9
2.3 ภาพรวมระบบบริหารงานคุณภาพ.....	13
2.4 กรอบแนวคิด.....	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันทุกธุรกิจต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงทั้งในระดับประเทศและระดับภูมิภาคอาเซียนซึ่งจะมีการรวมตัวเป็นประชาเศรษฐกิจอาเซียน (Asean Economics Community) หรือ เออีซี (AEC) จะเกิดขึ้นในปี พ.ศ. 2558 ประกอบด้วย 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย พม่า ลาว เวียดนาม มาเลเซีย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย ฟิลิปปินส์ กัมพูชา และบรูไน การรวมกลุ่มนี้ทำให้เกิดผลประโยชน์ร่วมกันหลายด้านมีการไหลเวียนทั้งเงินทุน และแรงงานอย่างเสรีตลอดจนการขยายตัวของฐานผลิตและบริการเพิ่มขึ้น เกิดอำนาจต่อรองในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการค้า และการส่งออกไปยังต่างประเทศมากขึ้นหากพิจารณาทางภูมิศาสตร์ ประเทศไทยถือว่าได้เปรียบที่สุด เพราะมีภูมิประเทศตั้งอยู่ตรงกลางระหว่างประเทศสมาชิกทั้ง 10 ประเทศ ส่งผลให้การคมนาคมมีความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อไปยังประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคอาเซียน อีกทั้งยังมีการเปิดเสรีการค้าและบริการเป็นเสาหลักของแผนการรวมตัวกันทางเศรษฐกิจอาเซียน ดังนั้นเพื่อให้เกิดความได้เปรียบทางธุรกิจ และเป็นการสร้างโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจทุกประเภท รวมทั้งธุรกิจบริการจำเป็นต้องมีระบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกยอมรับ นั่นหมายความว่าทุกบริษัทต้องมองหานวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) เพิ่มขึ้น (เดือนเด่น นิคมบริรักษ์และคณะ. 2555)

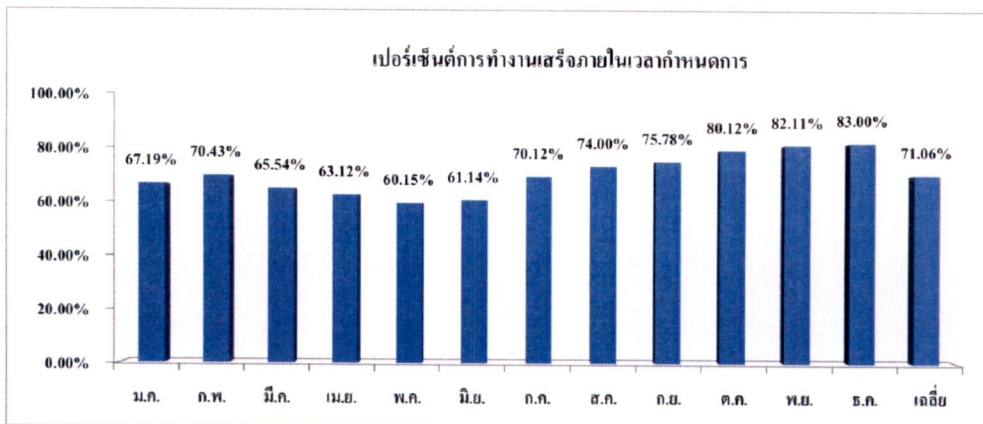
บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด เป็นอีกบริษัทหนึ่งที่ทำธุรกิจทางด้านงานบริการเครื่องปรับอากาศครบวงจร ตั้งแต่ จำหน่ายเครื่องปรับอากาศ ติดตั้งเครื่องปรับอากาศ บำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศ (ซ่อมล้าง) และรับประกันคุณภาพเครื่องปรับอากาศ (เคลม) และประสบกับปัญหาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานต่ำกว่ามาตรฐาน จากการสำรวจความคิดเห็นของพนักงาน โดยฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจทำงานร่วมกับฝ่ายบุคคลพบว่า ความไม่ชัดเจนด้านนโยบายของผู้บริหาร ความไม่ชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบงานไม่ให้ออกโอกาสในการพัฒนาตนเองและไม่ได้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน โครงสร้างไม่ชัดเจน ผลตอบแทนไม่เหมาะสม ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และการประเมินผลงานพนักงานไม่สะท้อนกับงานที่ส่งผลให้การทำงานไม่มีประสิทธิภาพและไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และถูกต้อง(บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด. 2556) ด้วยเหตุนี้ บริษัทฯ จำเป็นต้องปรับปรุงระบบการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง ตลอดจนสามารถรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดของงานบริการเครื่องปรับอากาศไว้ได้ บริษัทฯ จึงได้เลือกนวัตกรรมระบบ (System Innovation) คือระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มากำหนดแนวทางประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การในปี 2556 เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางทั่วโลก หลาย ๆ องค์การที่นำไปประยุกต์ใช้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ผลประกอบการดีขึ้น ลูกค้าพึงพอใจสูงขึ้น ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพิ่มขึ้น องค์การได้รับการยอมรับ เพราะระบบบริหารงานคุณภาพมีหลักหรือกรอบในการเขียนข้อกำหนด 8 ประการ ประกอบด้วย การให้ความสำคัญกับลูกค้า (Customer focus) ความเป็นผู้นำ (Leadership) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) การบริหารเชิงกระบวนการ (Process Approach) การบริหารที่เป็นระบบ (System Approach) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) การตัดสินใจบนพื้นฐานความเป็นจริง (Continual Improvement) ความสำคัญกับผู้ขายเพื่อประโยชน์ที่ได้รับร่วมกัน (Mutual Approach to Beneficial Supplier Relationship) (The International Organization for Standardization, 2008)

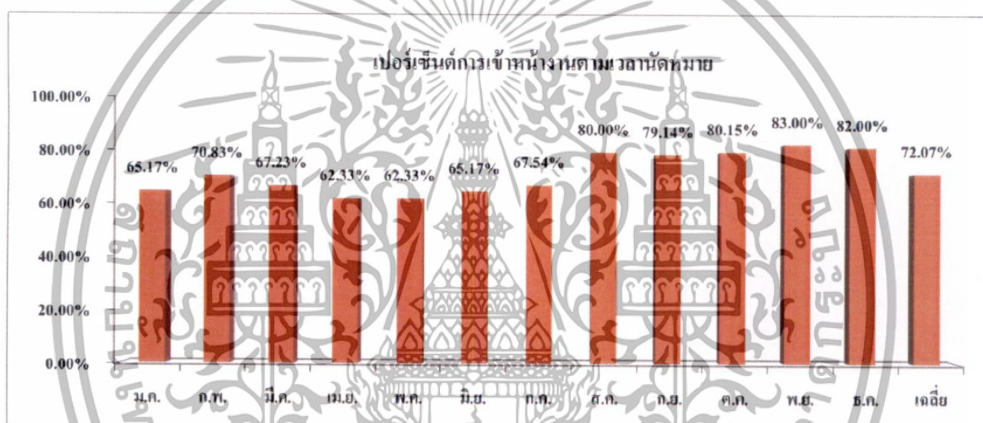
ในปี พ.ศ. 2556 ส่วนงานบริการเครื่องปรับอากาศประสบกับปัญหาประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ลดลงส่งผลให้ค่าเฉลี่ยร้อยละการทำงานเสร็จภายในเวลาดำหนดการ เท่ากับ 71.06% (ดังภาพที่ 1.1) ร้อยละการเข้าหน้างานตรงตามเวลาที่นัดหมายกับลูกค้าค่าเฉลี่ยเท่ากับ 72.07% (ดังภาพที่ 1.2) ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้าค่าเฉลี่ย เท่ากับ 31.87% (ดังภาพที่ 1.3) ซึ่งค่าเฉลี่ยเปอร์เซ็นต์ที่ได้ทั้ง 3 ด้านยังไม่บรรลุตามเป้าหมายบริษัทฯ กำหนด (ฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด. 2556)

ดังนั้นการศึกษาคั้งนี้จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้เพื่อกำหนดแนวทางประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับงานบริการเครื่องปรับอากาศ ลดร้อยละข้อร้องเรียนจากลูกค้า และร้อยละประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในหัวข้อร้อยละการทำงานเสร็จภายในเวลาดำหนด และหัวข้อร้อยละการเข้าหน้างานตรงตามเวลาดำหนดกับลูกค้า รวมทั้งศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

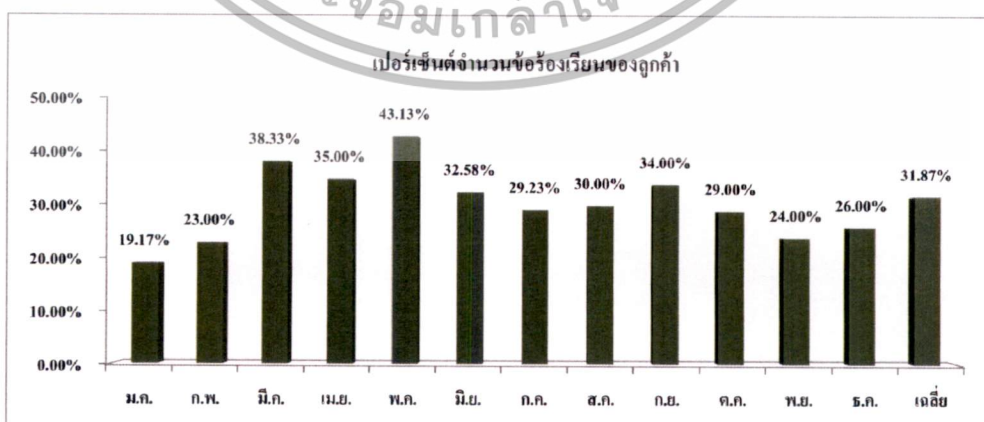
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1.1 ร้อยละการทำงานเสร็จภายในเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2556  
ที่มา: (บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด.2556)



ภาพที่ 1.2 ร้อยละการเข้าหน้างานตามเวลาดำเนินการ ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2556  
ที่มา: (บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด.2556)



ภาพที่ 1.3 ร้อยละจำนวนข้อร้องเรียนของลูกค้า ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม 2556

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ซึ่งเนื้อหาที่ออกให้เพื่อใช้เฉพาะหน้าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ(ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร
2. เพื่อศึกษาปัญหาจากการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) กับองค์กร

## 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008)
2. ได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดจากการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ และสามารถกำหนดแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม
3. สามารถนำแนวทางที่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดที่มีประสิทธิผลขยายผลไปยังศูนย์บริการเครื่องปรับอากาศของสาขาแต่ละภูมิภาคในประเทศไทย

## 1.4 ขอบเขตการศึกษา

### 1.4.1 ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระบบบริหารงานคุณภาพศูนย์บริการเครื่องปรับอากาศ บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด สาขารามคำแหง เลขที่ 225 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขต สะพานสูง กรุงเทพมหานคร ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศและฝ่ายสนับสนุนของบริษัท จำนวน 105 คน

### 1.4.2 ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุน บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการจัดการด้านระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) ประกอบด้วย ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านความรับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของฝ่ายบริหาร ด้านการจัดการทรัพยากรของบริษัท ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านการวัด การวิเคราะห์ การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด

#### 1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ช่วงระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน กันยายน ปี พ.ศ. 2557 ถึง เดือน ธันวาคม ปี พ.ศ. 2557

### 1.5 นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมายของคำและข้อความที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จึง ได้นิยามศัพท์ไว้ ดังนี้

1. ISO ย่อมาจาก “International Organization for Standardization” คือองค์กรที่ด้วย มาตรฐานสากล หรือองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานเป็นองค์กรที่ออกมาตรฐานต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับธุรกิจ และอุตสาหกรรม ส่วนมาตรฐานที่องค์กรนี้ออกมาจะใช้ชื่อนำหน้า ISO เช่น ISO 9001 และ ISO 14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานว่าด้วยระบบบริหารงานคุณภาพ และระบบบริหารจัดการ ด้านสิ่งแวดล้อม ISO จะมีสมาชิกจากหลายๆประเทศทั่วโลก และสมาชิกก็มีแบ่งระดับแตกต่างกัน ไป มาตรฐานต่างๆที่ออกมาก็เป็นมาตรฐานระหว่างประเทศ “International Standard” นอกจากนี้ มาตรฐาน ISO ยังสามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือองค์กร ขนาดเล็ก เป็นอุตสาหกรรมการผลิตหรือบริการ

2. ISO 9001:2008 หมายถึง ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System: QMS) เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้าน คุณภาพ และความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) การดำเนินงานขององค์กร แนวคิดสำคัญของ ISO 9001:2008 คือการจัดการระบบบริหารงานเพื่อประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่า กระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอน และ วิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรในองค์กรรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆในการ ปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานมีการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาด รวมทั้งแนวทางป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดซ้ำ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง กระบวนการทำงานที่มีลักษณะ ดังนี้ ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resource) และประหยัดเวลา (Time) เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงาน ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

4. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงานที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะได้แก่เป้าหมายเชิงปริมาณจะกำหนดชนิดประเภท และจำนวนผลผลิต ส่วนเป้าหมายเชิงคุณภาพจะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตหรือที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้น ๆ

5. การประยุกต์ใช้ หมายถึง การนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์โดยปรับใช้อย่างเหมาะสมกับสถานะที่เฉพาะเจาะจง การประยุกต์เป็นวิธีการนำบางสิ่งมาใช้ประโยชน์ บางสิ่งก็นำมานั้น อาจเป็นทฤษฎี หลักการ แนวคิด ความรู้เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และนำมาใช้ประโยชน์ในภาคปฏิบัติโดยปรับให้เข้ากับบริบทแวดล้อมที่เป็นอยู่อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ บางสิ่งนั้นอาจเป็นวัตถุประสงค์ของที่นำมาใช้นอกเหนือบทบาทหน้าที่เดิมเพื่อให้เหมาะสมกับบริบทใหม่

6. แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สถานะที่กระตุ้นบุคคลให้แสดงพฤติกรรมหรือกระทำการกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

7. เปอร์เซ็นต์การทำงานเสร็จภายในเวลากำหนดของแต่ละเดือนมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนงานที่ปฏิบัติเสร็จตามเป้าหมาย}}{\text{จำนวนงานทั้งหมด}} \times 100$$

8. เปอร์เซ็นต์การเข้าหน้างานตามเวลานัดหมายของแต่ละเดือนมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนงานที่เข้าหน้าตามเวลานัดหมาย}}{\text{จำนวนงานทั้งหมด}} \times 100$$

9. เปอร์เซ็นต์จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้าของแต่ละเดือนมีวิธีคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนข้อร้องเรียนจากลูกค้า}}{\text{จำนวนงานทั้งหมด}} \times 100$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

# แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) กับงานศูนย์บริการเครื่องปรับอากาศบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด ผู้วิจัยได้ค้นคว้าทบทวนเอกสารทางวิชาการ เพื่อศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ
- 2.2 แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.4 แนวคิด หลักการ 8 ประการ ของระบบบริหารคุณภาพ
- 2.5 แนวคิดตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008)
- 2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิด
- 2.8 สมมติฐานของการศึกษา

### 2.1 แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ

แนวคิดด้านการบริหารคุณภาพ (Quality Management) ในปัจจุบันได้นิยามไว้ว่า การบริหารคุณภาพ หมายถึง กระบวนการในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินการให้บรรลุจุดประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร โดยสร้างแนวความคิดคุณภาพที่เหมาะสมกับบุคลากรในทุกตำแหน่งหน้าที่ ทุกลำดับชั้นตามสายบังคับบัญชา ตลอดจนทุกสายการผลิต สำหรับผลิตภัณฑ์หรือการบริการ กระบวนการที่ใช้ในการชี้แจงและบริหารกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบไปด้วย 3 กระบวนการหลัก ๆ ดังนี้

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

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

วัตถุประสงค์ที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของการจัดการระบบบริหารคุณภาพ คือ การประกันคุณภาพ (Quality Assurance - QA) ซึ่งหมายถึง การที่ทุกกิจกรรมได้รับวางแผนไว้ล่วงหน้าและเป็นระบบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าโดยแนวคิดที่ใช้ในการบริหารคุณภาพตามที่กล่าวข้างต้น เรียกว่าไตรศาสตร์ด้านคุณภาพของจูราน (Juran's Quality Trilogy) (ภาพที่ 2.1)



**2.2 แนวคิดด้านความพึงพอใจของลูกค้า**

แนวความคิดในการสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าคือการตอบสนองต่อสิ่งที่จำเป็น (Needs) ภายใต้อุณหภูมิคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า โดยสิ่งที่จำเป็นจะหมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าขาดแคลน (Lack) แล้วมีความเดือดร้อน (Loss) อย่างใดอย่างหนึ่งต่อการดำเนินชีวิต และมาสโลว์ (Maslow, 1943) ได้จัดลำดับของความจำเป็นตามลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) โดยพิจารณาจากความเดือดร้อนเมื่อขาดแคลน และความจำเป็นนี้ ถือเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น (Necessary Condition) ต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า เงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับตอบสนองต่อความต้องการ คือ ความจำเป็น (Needs) ของลูกค้าซึ่งเป็นผลมาจากการที่ลูกค้าขาดแคลน (Lack) สิ่งใดแล้วก่อให้เกิดความเดือดร้อน (Loss) บางประการแก่ลูกค้า และผลจากความเดือดร้อนได้รับการจัดแบ่งตามลำดับขั้น ดังทฤษฎีความจำเป็นของมาสโลว์โดยมาสโลว์ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 5 ลำดับขั้น ดังนี้

1. ความจำเป็นขั้นพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค

และปัจจัยอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตและร่างกายมนุษย์  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

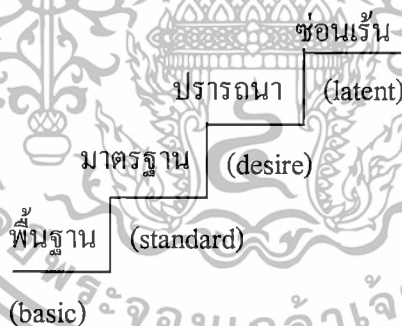
2. ความปลอดภัยและความมั่นคง ได้แก่ ความต้องการความมั่นคงในหน้าที่การงาน การมีรายได้ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

3. ความมีส่วนร่วมกับสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก การมีครอบครัว การมีญาติมิตร หรือเป็นสมาชิกของสมาคมหรือสโมสรต่างๆ

4. ความมีเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความต้องการอำนาจ การมีตำแหน่งหน้าที่การงานการ เป็นคนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักในสังคมและการมีคณยก่องสรรเสริญ

5. ความสำเร็จแห่งชีวิต ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิต มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผน

ผลจากการที่ลูกค้าแต่ละคนมีความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป ทั้ง ๆ ที่อยู่บนความจำเป็น เดียวกันนี้เอง ทำให้คุณภาพได้รับการกำหนดเป็นเกรด (Grade) หรือชั้นแห่งคุณภาพหรืออาจกล่าว ได้ว่าคุณภาพขึ้นอยู่กับเกรดของลูกค้า เช่น ถ้าลูกค้าคาดหวังเพียงผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรด ต่ำ ดังนั้นถ้าผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรดสูงกว่าอาจไม่สามารถตอบสนองต่อความคาดหวัง ของลูกค้าเลยก็ได้ ในทางกลับกันถ้าลูกค้าคาดหวังผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีเกรดสูง ผลิตภัณฑ์ หรือการบริการที่มีเกรดต่ำกว่าก็ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้าได้ ซึ่งหมายความว่า ผลิตภัณฑ์นั้นไม่มีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า



ภาพที่ 2.2 เงื่อนไขที่เพียงพอต่อการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า  
ที่มา: กิตติศักดิ์ พลอยวานิชเจริญ, 2547

จากภาพที่ 2.2 ภายใต้เงื่อนไขที่จำเป็นของลูกค้าผู้ผลิตจะต้องตอบสนองต่อเงื่อนไขที่เพียงพอ (Sufficient Condition) ให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และจะเรียก เงื่อนไขดังกล่าวว่า ความคาดหวัง (Expectation) ในสิ่งที่จำเป็นของลูกค้า โดยความคาดหวังจะแบ่ง ออกเป็น 4 ระดับ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ระดับพื้นฐาน (Basic Expectation) คือ ความคาดหวังที่ผลิตภัณฑ์ต้องสามารถทำงานได้ และเป็นระดับความคาดหวังที่จำเป็นต้องมี (Must-be quality) สำหรับผลิตภัณฑ์เดียวกันของผู้ผลิตหรือผู้บริการทุกราย

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

3. ระดับปรารถนา (Desire Expectation) คือความคาดหวังที่ถูกค้าคาดหวังในผลิตภัณฑ์ปัจเจกชน(Individual)

4. ระดับซ่อนเร้น (Latent Expectation) หรือ ระดับที่เหนือความคาดหวัง (Beyond Expectation) คือ ความคาดหวังในระดับที่ถูกค้าไม่เคยคิดถึง เพราะสถานการณ์การใช้งานของลูกค้ายังมีได้อยู่ในสถานการณ์ที่ถูกค้าจะคิดถึง แต่เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไปอยู่ภายใต้สถานการณ์หนึ่งก็จะทำให้ลูกค้ามีความคาดหวังในทันที ดังนั้น การกำหนดความคาดหวังของลูกค้าจึงต้องได้มาจากการวิจัยทางตลาด โดยการทำความเข้าใจกับสถานการณ์การใช้งานของลูกค้า และจะเรียกการตอบสนองต่อลูกค้าความคาดหวังในระดับดังกล่าวนี้ว่าการสร้างความประทับใจต่อลูกค้า (Customer Delight)

ความพึงพอใจของลูกค้าจะเป็นผลจากการที่สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ให้ตรงตามความคาดหวัง (Expectation) ของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะมีความคาดหวังเบื้องต้นในขณะที่ตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ อาทิ ชื่อเสียง รูปลักษณ์ ฯลฯ แต่ลูกค้าจะมีความคาดหวังมากที่สุดในขณะนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งานแล้ว อาทิ สมรรถนะ ความทนทาน ความไว้วางใจ ฯลฯ และจะมีความคาดหวังจนถึงการกำจัดผลิตภัณฑ์หลังการใช้

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

### 2.3.1 ความหมายของความคิดเห็น

Hilgard, Richard, & Atkinson. (1971 : 626) กล่าวว่าความคิดเห็นคือการพิจารณาตัดสินใจ หรือความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเนหรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น

พรนิภา ยันนาดี และคณะ (2546 : 142) กล่าวว่า ความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใด เวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้การรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ตักขมะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (2555 : 5) กล่าวว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด ที่แสดงออกมาในรูปแบบของปัญหาความต้องการและอื่น ๆ

### 2.3.2 องค์ประกอบของความคิดเห็น

จากการศึกษาเรื่ององค์ประกอบของความคิดเห็น เทรนดิส(Triandis. 1971 : 2-3) ได้อธิบายว่า องค์ประกอบของความคิดเห็นมี 3 ส่วน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้ (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้และความคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มหรือสภาวะการณ์ใดๆ ความรู้และความคิดดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความรู้และการติดต่อกับสิ่งเร้าได้ครบถ้วนแล้ว บุคคลจะมีความคิดเห็นต่อสิ่งเร้าในทางบวกหรือลบชัดเจนขึ้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) ได้แก่ อารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นส่วนกำหนดลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด บุคคลก็จะมีความคิดเห็นในทางบวกต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีอารมณ์หรือความรู้สึกที่ไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิดเห็นในทางลบ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งบอกลักษณะและทิศทางของความคิดเห็นของบุคคล กล่าวคือ ถ้าพฤติกรรมของบุคคลที่จะแสดงออกต่อสิ่งเร้านั้นชัดเจนแน่นอน ความคิดเห็นก็ย่อมมีลักษณะเป็นบวกหรือลบชัดเจนแน่นอน

### 2.3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ปัจจัยที่มีต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยตรง เช่น เพศ อายุ รายได้ และปัจจัยสภาพแวดล้อมคือ ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของบุคคลโดยอ้อม เช่น สื่อมวลชน กลุ่มที่เกี่ยวข้อง และครอบครัว(ฉัตรชัย ชูแก้ว, 2544)

## 2.4 แนวคิด หลักการ 8ประการ ของระบบบริหารคุณภาพ

### 1. การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)

องค์กรต้องรับรู้และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าพร้อมทั้งตอบสนองความต้องการดังกล่าว รวมถึงพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)

ผู้นำต้องกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรรวมถึงสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เอื้อต่อการประสานความร่วมมือของบุคลากร อันยังผลให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดขึ้น

## 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)

พนักงานทุกคนถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร การเปิดโอกาสให้พวกเขามีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ คือ กุญแจสำคัญที่จะทำให้พวกเขาได้ใช้ความสามารถของตน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

## 4. การมุ่งเน้นกระบวนการ (Process Approach)

การจะบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะต้องบริหารจัดการกิจกรรม และทรัพยากรทั้งหมดให้เป็นกระบวนการ

## 5. การบริหารอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)

การชี้แจง ทำความเข้าใจ และบริหารจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกันอย่างเป็นระบบ คือ กลไกสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

การปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ควรเป็นหนึ่งในเป้าหมายหลักขององค์กร โดยถาวร

## 7. การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (Factual Approach to Decision Making)

การตัดสินใจที่มีประสิทธิผลมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูล และสารสนเทศขององค์กร

## 8. ความสัมพันธ์แบบก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันกับผู้ส่งมอบ (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

องค์กรและผู้ส่งมอบขององค์กร ต้องพึ่งพาอาศัยและเกื้อกูลกัน เพื่อร่วมยกระดับความสามารถในการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้า

## 2.5 แนวคิดตามข้อกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มีส่วนประกอบของข้อกำหนด 8 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ข้อที่ 0 บทนำ

ข้อที่ 1 ขอบเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารข้อที่ 2 มาตรฐานหรือเอกสารอ้างอิงเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ข้อที่ 3 คำศัพท์และนิยาม
- ข้อที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ
- ข้อที่ 5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
- ข้อที่ 6 การบริหารทรัพยากร
- ข้อที่ 7 การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการ
- ข้อที่ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

โดยข้อที่องค์กรนำมาปฏิบัติและขอการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001 : 2008) คือ ข้อที่ 4 ถึง ข้อที่ 8 ซึ่งแสดงภาพรวมของระบบบริหารงานคุณภาพเริ่มตั้งแต่การรับความต้องการของลูกค้า จนถึงการกำหนดกระบวนการและทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า การวางแผนเพื่อผลิตหรือบริการตลอดจนการควบคุมคุณภาพ การตรวจติดตามวัดผลเพื่อ



ปรับปรุงคุณภาพ และการแสดงมุ่งมั่นของผู้บริหารในการพิจารณาความจำเป็นในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามภาพที่ 2.3 โดยมีรายละเอียดในแต่ละข้อ ดังนี้

**ภาพที่ 2.3 ภาพรวมระบบบริหารงานคุณภาพ**  
ที่มา :บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด. 2557

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ

### 4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

- a) กำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับหน่วยงานและองค์กรและนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ
- b) ระบุลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการต่างๆที่กำหนด
- c) ชี้บ่งลักษณะปัญหาสิ่งแวดล้อมอันตรายและประเมินความเสี่ยงให้ครอบคลุมทุกกิจกรรมสภาพแวดล้อมในการทำงานผลิตภัณฑ์และบริการ
- d) กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินการและการควบคุมกระบวนการต่างๆ มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- e) เผื่อระวังตรวจวัดและวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ
- f) ดำเนินการให้ได้ผลตามแผนที่กำหนดไว้ และสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

### 4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

#### 1.ทั่วไป

- a) ข้อความที่เป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้
- d) เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- e) บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. คู่มือคุณภาพ

- a) ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงรายละเอียด  
การละเว้นข้อกำหนด และเหตุผล
- b) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิง  
ถึง
- c) รายละเอียดความสัมพันธ์ของกระบวนการระบบบริหารงาน  
คุณภาพ

## 3. การควบคุมเอกสาร

- a) อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้/แจกจ่าย
- b) ทบทวนตามช่วงเวลา ปรับปรุง (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- c) จัดการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของเอกสาร

### 4.3 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

#### 1. ทั่วไป

- a) ชื่อความเป็นลายลักษณ์อักษรของนโยบายคุณภาพและ  
วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- b) คู่มือคุณภาพ
- c) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนดในมาตรฐานสากล
- d) เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้มั่นใจว่าการวางแผนการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการมีประสิทธิภาพ
- e) บันทึกที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้

#### 2. คู่มือคุณภาพ

- a) ขอบข่ายของระบบบริหารงานคุณภาพ รวมถึงรายละเอียด  
การละเว้นข้อกำหนด และเหตุผล
- b) เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิง  
ถึง
- c) รายละเอียดความสัมพันธ์ของกระบวนการระบบบริหารงาน  
คุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. การควบคุมเอกสาร

- อนุมัติเอกสารก่อนนำไปใช้/แจกจ่าย
- ทบทวนตามช่วงเวลา ปรับปรุง (ถ้าจำเป็น) และอนุมัติซ้ำ
- ชี้แจงการเปลี่ยนแปลง และสถานะปัจจุบันของเอกสาร
- เอกสารที่จำเป็นมีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงาน
- มั่นใจว่าเอกสารยังคงอ่านได้ง่าย มีการชี้แจงการนำมาใช้ได้

โดยสะดวก

- ระบุ/ชี้แจง และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารจากภายนอก
- ป้องกันการใช้อเอกสารที่ล้าสมัย และมีการชี้แจงที่เหมาะสมในกรณีที่

จำเป็นต้องเก็บไว้ เพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ

### 4. การควบคุมบันทึก

บันทึกต้องได้รับการจัดทำและเก็บรักษาไว้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงความ เป็นไปตามข้อกำหนด และประสิทธิผลของการปฏิบัติงานตามระบบบริการคุณภาพ บันทึกต้อง อ่านได้ง่าย มีการชี้แจง และนำกลับมาใช้งานได้สะดวก ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดการควบคุมที่จำเป็นในการชี้แจง การจัดเก็บ การป้องกัน การนำกลับมาใช้ อายุการจัดเก็บ และการทำลายบันทึก

## ข้อที่ 5 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

### 5.1 ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร

a) สื่อสารภายในองค์กรถึงความสำคัญในการดำเนินการตามข้อกำหนด ของลูกค้า กฎระเบียบและกฎหมาย

- กำหนดนโยบาย
- มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- ให้มีการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

### 5.2 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้ถูกนำมา พิจารณาและกระทำไปบรรลุผลโดยมุ่งหวังในอันที่จะส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลัก

### 5.3 นโยบายคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ a) เหมาะสมกับจุดประสงค์ขององค์กร อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- b) มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) เป็นกรอบในการกำหนดและทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้มีการสื่อสารและเป็นที่ยอมรับในองค์กร
- e) ได้มีการทบทวนให้เหมาะสมตลอดเวลา

#### 5.4 การวางแผน

##### 1. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะบรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่และทุกระดับที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

##### 2. การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

a) มีการวางแผนระบบบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนด 4.1 และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

b) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพ ต้องยังคงรักษาความครบถ้วนสมบูรณ์ของระบบไว้ได้

#### 5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ หน้าที่ และการสื่อสาร

##### 1. ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าได้มีการกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่และได้สื่อสารภายในองค์กร

##### 2. ผู้แทนฝ่ายบริหาร

a) มั่นใจว่ากระบวนการที่จำเป็นของระบบบริหารงานคุณภาพได้ จัดทำ นำไปปฏิบัติ และรักษาไว้

b) การรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงถึงสมรรถนะของระบบบริหารงานคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง

c) มั่นใจว่ามีการส่งเสริมให้บุคลากรทั้งองค์กรตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้า

##### 3. การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการสื่อสารในองค์กรด้วยวิธีการที่เหมาะสม และคำนึงถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารงานคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

### 1.ทั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารงานคุณภาพตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อให้มั่นใจว่ายังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลตลอดเวลา การทบทวนนี้ต้องประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารงานคุณภาพ รวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ บันทึกจากการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องได้รับการจัดเก็บ

### 2.ข้อมูลในการทบทวน

ของผลิตภัณฑ์

- a) ผลการตรวจประเมิน
- b) ข้อมูลของลูกค้า
- c) สมรรถนะของกระบวนการและความเป็นไปตามข้อกำหนด
- d) สถานะ การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามผลจากการทบทวนครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงที่อาจมีผลต่อระบบบริหารงานคุณภาพ
- g) ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

### 3.ผลจากการทบทวน

กระบวนการ

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

## ข้อที่ 6 การจัดการทรัพยากร

### 6.1 การจัดหาทรัพยากร

- a) นำระบบบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ คงรักษาไว้ และปรับปรุง ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง
- b) เพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 6.2 ทรัพยากรบุคคล

### 1.ทั่วไป

บุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ต้องมีความรู้ความสามารถในการทำงานบนพื้นฐานการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

### 2.ความรู้ ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

a) กำหนดความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ทำงานที่มีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์

b) จัดฝึกอบรมหรือดำเนินการโดยวิธีอื่นใดที่จะทำให้มีความรู้ความสามารถที่ต้องการ

c) ประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการนั้น

d) มั่นใจว่าบุคลากรตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและ ความสำคัญของกิจกรรมและการมีส่วนร่วมในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

e) เก็บรักษายืนยันที่การศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

## 6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

a) อาคาร พื้นที่ปฏิบัติงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง

b) เครื่องมืออุปกรณ์ของกระบวนการ (ทั้งที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์)

c) บริการสนับสนุน (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

## 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด

## ข้อ 7 การผลิต/การบริการ

### 7.1 การวางแผนการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ

a) วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

b) ความจำเป็นในการกำหนดกระบวนการ เอกสาร และการจัดหาทรัพยากรสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์

c) กิจกรรมการทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าระวัง/ติดตาม การเอกสารข้อบกพร่องและการทดสอบสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์และเกณฑ์การยอมรับให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

d) บันทึกต่าง ๆ ที่จำเป็นเพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงว่ากระบวนการและผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด

## 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

### 1. การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

a) ข้อกำหนดที่ลูกค้าระบุ รวมถึงข้อกำหนดด้านการส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้ระบุ แต่จำเป็นในการใช้งาน

c) ข้อกำหนด กฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

d) ข้อกำหนดเพิ่มเติมที่กำหนดโดยองค์กร

### 2. การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

a) ได้มีการกำหนดข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

b) ข้อกำหนดในสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่ต่างจากที่กำหนดไว้เดิม

ได้รับการแก้ไข

c) องค์กรมีขีดความสามารถในการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนด

ที่กำหนดไว้

### 3. การสื่อสารกับลูกค้า

a) ข้อมูลผลิตภัณฑ์

b) การติดต่อสอบถาม สัญญา หรือคำสั่งซื้อ รวมถึงการแก้ไข

เปลี่ยนแปลง

c) ข้อมูลจากลูกค้า รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า

## 7.3 การออกแบบและการพัฒนา

### 1. การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

a) ขั้นตอนการออกแบบและการพัฒนา

b) การทบทวน ทวนสอบและรับรองความถูกต้องที่เหมาะสม

ในการออกแบบและการพัฒนาแต่ละขั้นตอนของการออกแบบ

c) ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการ

พัฒนา

### 2. ข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภายในเท่านั้น ไม่สามารถเผยแพร่ไปยังบุคคลภายนอกได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- b) ข้อกำหนดด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- c) ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมาในอดีต
- d) ข้อมูลอื่นที่จำเป็นในการออกแบบและพัฒนา

### 3.ผลจากการออกแบบและการพัฒนา

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

บริการ

และการใช้ที่ถูกต้อง

### 4.การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา

ข้อกำหนด

- a) ประเมินผลการออกแบบและการพัฒนาในการบรรลุข้อกำหนด
- b) ระบุปัญหาและเสนอการดำเนินการที่จำเป็น

### 5.การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลการออกแบบและการพัฒนาเป็นไปตามข้อกำหนดของข้อมูลในการออกแบบและการพัฒนา บันทึกผลการทวนสอบ และการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ

### 6.การรับรองการออกแบบและการพัฒนา

ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้นั้นสามารถบรรลุข้อกำหนดในการใช้งานที่กำหนดหรือมุ่งหวังไว้ กรณีที่สามารถปฏิบัติได้การรับรองต้องเสร็จสิ้นสมบูรณ์ก่อนการส่งมอบหรือนำไปใช้ บันทึกผลการรับรองและการดำเนินการที่จำเป็นต้องได้รับการจัดเก็บ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 7.การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและการพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องได้รับการชี้แจงและเก็บรักษาบันทึกไว้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม และอนุมัติก่อนใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบและผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไปแล้ว

### 7.4 การจัดซื้อ

#### 1.กระบวนการจัดซื้อ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ ประเภทและขอบเขตในการควบคุมผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อขึ้นกับผลกระทบต่อการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบ โดยพิจารณาความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร โดยต้องมีการกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก การประเมินผล และการประเมินผลซ้ำ

#### 2.ข้อมูลการจัดซื้อ

a) ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ กระบวนการต่าง ๆ และอุปกรณ์

b) ข้อกำหนดว่าด้วยคุณสมบัติของบุคลากร

c) ข้อกำหนดด้านระบบบริหารงานคุณภาพ

#### 3.การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องกำหนดและดำเนินการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นใดที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อ

ถ้าองค์กรหรือลูกค้าขององค์กรประสงค์ให้ทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องระบุการทวนสอบและวิธีตรวจสอบปล่อยผลิตภัณฑ์ไว้ในข้อมูลการจัดซื้อด้วย

### 7.5 การผลิตและการบริการ

#### 1.การควบคุมการผลิตและการบริการ

a) ความพร้อมของข้อมูลที่อธิบายคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

b) ความพร้อมของวิธีปฏิบัติงาน (Work Instructions)ตามความ

จำเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภายในองค์กรซึ่งมีหน้าที่ในการนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- d) ความพร้อมและการใช้เครื่องมือเฝ้าระวังและการวัด
- e) การปฏิบัติตามมาตรการเฝ้าระวังและการวัด
- f) การปฏิบัติตามกิจกรรมการตรวจปล่อย การส่งมอบ และ

กิจกรรมหลังการส่งมอบ

## 2.การรับรองกระบวนการผลิตและการบริการ

- a) กำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- b) การอนุมัติใช้เครื่องมืออุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- c) การใช้วิธีการเฉพาะ และขั้นตอนเฉพาะในการปฏิบัติงาน
- d) ข้อกำหนดในการบันทึก
- e) การรับรองซ้ำ

## 3.การชี้แจงและการสอบกลับ

องค์กรต้องชี้แจงผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีที่เหมาะสมตลอดการจัดทำเป็นผลิตภัณฑ์/บริการ องค์กรต้องชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดการเฝ้าระวังและการวัด ในกรณีที่มีข้อกำหนดให้ต้องสอบกลับได้ องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการชี้แจงเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์

## 4.ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินลูกค้าในขณะที่อยู่ในความควบคุมหรือการนำมาใช้ขององค์กร โดยองค์กรต้องชี้แจง ทวนสอบ ป้อนกลับและคุ้มครองทรัพย์สินของลูกค้าที่จัดเตรียมไว้เพื่อใช้หรือประกอบเป็นผลิตภัณฑ์ กรณีที่ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย เสียหายหรือพบว่าไม่เหมาะสมกับการใช้งาน องค์กรต้องรายงานต่อลูกค้าและเก็บรักษานบันทึกไว้

## 5.การรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องรักษาผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดในระหว่างกระบวนการภายใน และการส่งมอบถึงจุดหมายปลายทางที่กำหนด การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องรวมถึงการชี้แจง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกันความเสียหาย การรักษาผลิตภัณฑ์ต้องประยุกต์ใช้กับชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

## 7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าระวังและตรวจวัด

a) ได้รับการสอบเทียบหรือทวนสอบตามช่วงเวลาที่กำหนด หรือก่อนการใช้งาน โดยเทียบกับมาตรฐานการวัดที่สามารถสอบกลับไปยังมาตรฐานการวัดระดับนานาชาติหรือระดับชาติ ถ้าไม่มีมาตรฐานดังกล่าวให้บันทึกวิธีการสอบเทียบหรือทวนสอบที่ใช้ไว้

b) ได้รับการปรับเทียบหรือปรับเทียบซ้ำ ตามความจำเป็น

c) ได้รับการชี้แจงถึงสถานะการสอบเทียบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในห้องปฏิบัติการเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- d) ได้รับการป้องกันการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการวัดเป็นโมฆะ
- e) ได้รับการป้องกันความเสียหายและเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

## ข้อ 8 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

### 8.1 ทั่วไป

- a) แสดงว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด
- b) ให้มั่นใจว่าระบบบริหารงานคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด
- c) ปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการกำหนดวิธีการที่ใช้ ตลอดจนกลวิธีทางสถิติต่าง ๆ ที่ใช้และขอข่ายการใช้งาน

### 8.2 การเฝ้าระวังและวัด

#### 1. ความพึงพอใจของลูกค้า

องค์กรต้องติดตามเฝ้าระวังข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของลูกค้าว่าองค์กรได้ดำเนินการตามข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่ ซึ่งถือว่าการวัดสมรรถนะของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างหนึ่ง และต้องกำหนดวิธีการในการได้มาซึ่งข้อมูลและการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้

#### 2. การตรวจติดตามภายใน

- a) เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานฉบับนี้ และเป็นไปตามข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพที่องค์กรกำหนดขึ้น
- b) มีการนำไปปฏิบัติและรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3. การเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการเฝ้าระวังและการวัดกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพที่จำเป็น วิธีดังกล่าวต้องแสดงถึงขีดความสามารถของกระบวนการเพื่อให้บรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ในกรณีที่ไมบรรลุผลตามแผนที่วางไว้ ต้องแก้ไขเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามข้อกำหนด และมีการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.การเฝ้าระวังและการวัดผลผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องเฝ้าระวังและวัดลักษณะของผลผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดของผลผลิตภัณฑ์ การเฝ้าระวังและวัดผลผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการจัดทำเป็นผลผลิตภัณฑ์/บริการ ตามแผนงานที่จัดเตรียมไว้

#### 8.3 การควบคุมผลผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

- กำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (ข้อบกพร่อง) ที่พบ
- อนุมัติให้ใช้ ตรวจสอบปล่อยหรือยอมรับให้ใช้ภายใต้ความยินยอมของผู้มีอำนาจ หรือลูกค้าตามความเหมาะสม
- ป้องกันการนำไปใช้งานหรือการนำไปประยุกต์ใช้ตามวัตถุประสงค์เดิม

#### 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลผลิตภัณฑ์
- คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและผลผลิตภัณฑ์รวมถึงโอกาสในการปฏิบัติการป้องกัน
- ผู้ส่งมอบ

#### 8.5 การปรับปรุง

##### 1.การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลการตรวจติดตามการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

##### 2.การปฏิบัติการแก้ไข

- การทบทวนข้อบกพร่อง (รวมถึงข้อร้องเรียนของลูกค้า)
- การพิจารณาสาเหตุของข้อบกพร่อง
- การประเมินความจำเป็นในการปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าข้อบกพร่องจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ
- การพิจารณาและการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น
- บันทึกผลการปฏิบัติที่ได้ดำเนินการไป
- การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้กระทำไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 3. การปฏิบัติการป้องกัน

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

## 2.6 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คมสัน ต้นทรงเจริญ (2550) ศึกษาปัญหาการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ไอเอสโอ 9000 ในองค์กรก่อสร้างขนาดกลาง กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาในองค์กรก่อสร้างขนาดกลางในจังหวัดเชียงใหม่ ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9000 แล้ว จำนวน 2 บริษัท และบริษัทที่ยังไม่ได้เข้าสู่ระบบ ISO 9000 จำนวน 2 บริษัท แล้วนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นได้แยกประเด็นการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ปัญหาอุปสรรคและประโยชน์ของการนำระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในส่วนของความสำคัญนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 มีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรให้ดีขึ้น ใน 4 ด้านหลัก คือ 1) ด้านการสร้างระบบการทำงานอย่างมีระเบียบวินัยและมีแนวทางปฏิบัติชัดเจน 2) ด้านความสามารถในการทำงานให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด 3) ด้านการใช้วัสดุให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและลดการสูญเสียวัสดุ 4) ด้านการจัดการเอกสารให้เป็นระบบ ในส่วนของปัญหา และอุปสรรค ปัญหาที่สำคัญในการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 มี 2 ประการ คือ 1) บุคลากรไม่เข้าใจถึงการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด 2) มีงานเอกสารเพิ่มขึ้นมาก ส่วนในเรื่องของประโยชน์นั้นพบว่าการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงานที่สำคัญ 6 ประการ คือ 1) ทำให้การจัดการเอกสารและข้อมูลเป็นระบบมากขึ้น 2) ทำให้ได้รับวัสดุสำหรับการใช้งานที่มีคุณภาพและได้รับตรงเวลา 3) ทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น 4) ทำให้สามารถดำเนินงานก่อสร้างให้ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดได้ดีขึ้น 5) ทำให้สามารถใช้เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ทำงานได้ดี เนื่องจากการตรวจซ่อมบำรุงที่มีแผนงานอย่างมีระบบ 6) ทำให้ระดับความสามารถในการแข่งขันเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างในความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าและยังเข้าสู่ระบบ ISO 9000 ซึ่งพบว่า ในประเด็นการให้ความสำคัญของระบบ ISO 9000 ต่อการพัฒนาเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์กรนั้นผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าและยังไม่เข้าระบบ ISO 9000 มีความเห็นไม่ต่างกันในส่วนประเด็นปัญหาอุปสรรค ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่ไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 เห็นว่าการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 มีปัญหาและอุปสรรคมากกว่า ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 แล้ว ส่วนในเรื่องของประโยชน์ผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่เข้าสู่ระบบ ISO 9000 แล้ว เห็นว่าการเข้าสู่ ISO 9000 แล้วเห็นว่าการเข้าสู่ระบบ ISO 9000 เป็นประโยชน์ในด้านต่างๆ มากกว่าผู้บริหารและพนักงานของบริษัทที่ยังไม่เข้าสู่ระบบ ISO 9000

อมรเทพ เทพพานิช (2550) ทำการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานในโรงพยาบาล นนทเวชที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงพยาบาลนนทเวชที่มีอายุงาน 3 ปี ขึ้นไปจำนวน 369 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสถิติ t-test และค่าสถิติ F-test โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานที่ดีขึ้นภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 และเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานพบว่าพนักงานมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในทุกด้าน

สกุณา ปัตถาทุม (2553) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานของระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 กรณีศึกษา บริษัท สดาร์เฟล็กซ์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของผู้บริหารในระดับหน่วยงานให้ความสำคัญและดำเนินการตามนโยบายระบบคุณภาพของบริษัทอยู่ในระดับมาก และเมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานของระบบคุณภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมพนักงานที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และส่วนที่ปฏิบัติ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของระบบคุณภาพแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี

ชนม์มติ นนทนานันท์(2554) ทำการวิจัยเรื่องความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด สรุปผลพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับเห็นด้วย 2) พนักงานที่มี เพศที่ต่างกันจะมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในการทำงาน และประเภทของพนักงานที่ต่างกันจะมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของงานวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาสุขภาพภาคใต้ เมื่อผู้ใดเห็นชอบที่จะนำเอกสารนี้ไปใช้ในการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรม รวมทั้งการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ต่างกันจะมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน 3) พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน 4) ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความรู้มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

เทวินทร์ วชิรศักดิ์โสภานะ (2554) ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท อลูมิเนียมไทย จำกัด ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานบริษัท อลูมิเนียมไทย จำกัด มีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ไม่มีความแตกต่างกันในทัศนคติ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 โดยได้ทำการจำแนกทัศนคติออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความเชื่อ ด้านความรู้สึกละ และด้านพฤติกรรม สรุปโดยรวมทั้ง 3 ด้านของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 อยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลรายด้านที่แตกต่างกันพบผลดังนี้ ด้านเพศของพนักงานพบว่า เพศชายมีระดับทัศนคติต่ำกว่าเพศหญิง ส่วนอายุ พบว่าช่วงอายุ 17-25 ปี พนักงานกลุ่มนี้มีระดับทัศนคติที่ต่ำสุดใน 4 ช่วงอายุ ได้แก่ 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี และ 56 ปีขึ้นไปด้านอายุงานอยู่ในระดับทัศนคติดีทั้ง 3 ช่วง แต่พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปีจะมีระดับทัศนคติต่ำสุด ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจะมีทัศนคติสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ ได้แก่ ระดับมัธยมต้นหรือต่ำกว่าระดับมัธยมปลาย หรือ ปวช. ระดับอนุปริญญาตรี หรือ ปวส. และระดับปริญญาตรี

วารินทร์ แก่งสันเทียะ(2554) ศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาทำให้ได้ทราบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความเห็นดีว่าการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้เป็นเรื่องที่ทุกคนต้องร่วมมือกัน โดยพนักงานต้องการให้ทุกคนเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน การปฏิบัติตามมาตรฐานสามารถเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าซึ่งทำให้พนักงานเต็มใจและรู้สึกภูมิใจอย่างยิ่งระบบมาตรฐานทำให้ระบบจัดการด้านเอกสารดีขึ้นและช่วยให้องค์กรพัฒนาขึ้น พนักงานให้ความสนใจกับการอบรมความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานโดยช่วยเพิ่มแนวคิดเชิงป้องกันมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศุภชัย นาทะพันธ์ (2555) ศึกษาาระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี กรณีศึกษา : ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยมหิดล สรุป IE-QAS เป็นระบบการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นในปี พ.ศ. 2553 โดยการรวบรวมระบบ MUQD เข้ากับระบบ TQA พร้อมกับเริ่มต้นรวบรวมเข้ากับ ISO 9001 ดังนั้น IE-QAS จะมีการบริหารจัดการตามหลักการ TQA โดยการนำเกณฑ์ของ สกอ. สมศ. และสภาวิศวกรรวมเข้าที่หมวดผลลัพธ์ของระบบการประกันคุณภาพ TQA ภายหลังจากประเมินของระบบบริหารจัดการคุณภาพของหลักสูตรฯ และกระบวนการเรียนการสอนตาม IE-QAS แล้วทำให้คณะกรรมการบริหารหลักสูตรสามารถบริหารหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมอุตสาหการได้อย่างมีคุณภาพจากการทราบบจุดแข็งและโอกาสพัฒนาของกระบวนการและผลลัพธ์ตามตัวบ่งชี้กระบวนการที่สำคัญ ซึ่งจะส่งผลให้หลักสูตรฯ และกระบวนการเรียนการสอนมีคุณภาพได้อย่างยั่งยืน โดยความยั่งยืนต้องเกิดจากกระบวนการบริหารที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ (คะแนนสูงกว่า 650) ที่ได้จากการปรับปรุงตามโอกาสพัฒนาที่ถูกค้นพบจากการตรวจประเมินทุกปี

อรนลิน ศิริวรรณ (2557) พบว่า พนักงาน บริษัทิตาชิ ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) มีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการคุณภาพแตกต่างกันกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งในการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการจัดการคุณภาพและด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.7 กรอบแนวคิด

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด มีกรอบแนวคิด (ภาพที่ 2.4)



ภาพที่ 2.4 กรอบแนวคิด

## 2.8 สมมติฐานของการศึกษา

พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

# วิธีดำเนินการวิจัย

### 3.1 ข้อมูลและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลทางด้านแนวคิดทางทฤษฎี รวบรวมจาก เว็บไซต์ งานวิจัยต่าง ๆ และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 3.2 เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ใช้การสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างคำถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงาน ตำแหน่งงาน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008)

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เกณฑ์ที่ใช้ในระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด ใช้ในการวัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยเรียงลำดับค่าคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	5 คะแนน
เห็นด้วย	ค่าคะแนนเท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	ค่าคะแนนเท่ากับ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ค่าคะแนนเท่ากับ	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าคะแนนเท่ากับ	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด โดยแบ่งออกเป็นคะแนน 5 ระดับ คำนวณตามสูตรอัตราภาคชั้นแล้วนำมาจัดช่วงคะแนน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้จากความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด มีรายละเอียด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุน ของบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด สาขารามคำแหง เลขที่ 225 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กทม. จำนวน 105 คน ประกอบด้วย ฝ่าย/แผนก (ตารางที่ 3.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย/แผนก	จำนวนพนักงาน
1. ฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ	76
2. ฝ่ายจัดซื้อ	4
3. ฝ่ายบุคคล	3
4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	5
5. อื่นๆ	17
รวม	105

หมายเหตุ : ฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ ประกอบด้วย 9 แผนกย่อย ได้แก่ แผนก One Stop Service, แผนก Call Center, แผนกติดตั้ง, แผนกล้างและซ่อม, แผนกรับประกันคุณภาพ แผนกคลังสินค้า, แผนกเทคนิค และแผนกบัญชี

### 3.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีสำรวจความคิดเห็นจากประชากรกลุ่มตัวอย่างที่มีอยู่ทั้งหมด 100% จำนวน เท่ากับ 105 คน

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้โปรแกรม SPSS ในการประมวลผลข้อมูล และแบ่งการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งนำข้อมูลที่รวบรวมได้เสนอในรูปแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และสัดส่วนร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ (One Sample T-test)

3. ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ (One Sample T-test)

4. การทดสอบสมมติฐาน โดยแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศสถิติที่ใช้ คือสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ(ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุนของบริษัท จำนวนทั้งสิ้น 105 คน จากนั้นเป็นการวิเคราะห์ผลการศึกษา โดยผลการศึกษาจะถูกนำเสนอในรูปแบบของตาราง พร้อมคำอธิบายเชิงพรรณนา และสถิติวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความคิดเห็นของพนักงานในการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

4.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ(ISO 9001: 2008)

4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ(ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

#### 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศ และฝ่ายสนับสนุน ของบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด สาขารามคำแหง เลขที่ 225 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กทม. จำนวน 105 คน โดยมีลักษณะดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณสมบัติ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	57	54.81
หญิง	47	44.19
รวม	104	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	2	1.90
20-25 ปี	20	19.00
26-30 ปี	32	30.50
มากกว่า 30 ปี	51	48.60
รวม	105	100.00
<b>ระดับการศึกษาสูงสุด</b>		
ชั้นมัธยมต้นหรือต่ำกว่า	10	9.61
ชั้นมัธยมปลาย หรือ ปวช.	21	20.19
อนุปริญญา หรือ ปวส.	25	24.04
ปริญญาตรี	43	41.35
สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.81
รวม	104	100.00
<b>อายุงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	73	70.19
5-10 ปี	15	14.42
11-15 ปี	3	2.89
15 ปีขึ้นไป	13	12.50
รวม	104	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

คุณสมบัติ	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ปัจจุบันต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	70	66.60
15,001-30,000 บาท	28	26.70
30,001-45,000 บาท	5	4.80
45,001 บาทขึ้นไป	2	1.90
รวม	105	100.00
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน	50	47.60
ช่างบริการ	31	29.50
หัวหน้างาน/โฟร์แมน	2	1.90
วิศวกร	9	8.60
หัวหน้าแผนก	9	8.60
ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	4	3.80
รวม	105	100.00
หน่วยงาน		
Call center	5	4.80
One Stop Service	6	5.70
ติดตั้ง	19	18.00
ล้างและซ่อม	20	19.00
รับประกันคุณภาพ	8	7.60
คลังสินค้า	5	4.80
เทคนิค	9	8.60
จัดซื้อ	4	3.80
บุคคล	3	2.90
เทคโนโลยีสารสนเทศ	5	4.80
บัญชี	4	3.80
อื่นๆ	17	16.20
รวม	105	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปได้ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 รองลงมา เป็นเพศหญิง จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีอายุระหว่าง 20-25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.35 รองลงมา มีระดับการศึกษานุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 มีระดับ การศึกษาชั้นมัธยมปลาย หรือ ปวช. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 20.19 มีระดับการศึกษาชั้นมัธยม ต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.61 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 รองลงมา มีอายุงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 14.42 มีอายุงานระหว่าง 15 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และมีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 รองลงมา มีตำแหน่งช่างบริการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีตำแหน่ง หัวหน้าแผนก จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีตำแหน่งวิศวกร จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการหรือผู้จัดการ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และมีตำแหน่งหัวหน้างาน หรือ โฟร์แมน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากสังกัดแผนกช่างและซ่อม จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 รองลงมา สังกัดแผนกติดตั้ง จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00 มีแผนกอื่นๆ จำนวน 17 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.20 มีแผนกเทคนิค จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 มีแผนกรับประกันคุณภาพ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.60 มีแผนก One Stop Service จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 มีแผนก Call Center จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มีแผนกคลังสินค้า จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มี แผนก เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 มีแผนกบัญชี จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 3.80 มีแผนกจัดซื้อ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.80 และแผนกบุคคล จำนวน 3 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 4.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้วยที่องค์กรมีการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรของตนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพในภาพรวมและรายด้านมาประยุกต์ใช้นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.2 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรของบริษัท และด้านการพัฒนาระบบงานให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.77 และ 3.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการประเมินความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008)	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ =3.40	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่า t	ผลประเมิน
1. ระบบบริหารงานคุณภาพ	0.80	7.26	34.66	40.00	15.42	3.63	3.17*	มาก
2. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	1.74	4.18	28.94	37.34	27.44	3.85	5.41*	มาก
3. การบริหารทรัพยากรของบริษัท	0.78	5.16	29.70	39.06	23.24	3.77	5.41*	มาก
4. การพัฒนาระบบงานการให้บริการ	0.78	6.48	31.62	39.82	21.12	3.76	4.66*	มาก
5. การจัดการวิเคราะห์ และการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	1.18	6.48	32.58	40.18	16.92	3.66	3.43*	มาก
6. การประยุกต์ใช้ข้อกำหนด	0.40	8.02	30.46	39.42	19.62	3.71	4.06*	มาก
ระดับความคิดเห็นรวม						3.72	4.66*	มาก

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.3 ความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติ ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) พบว่า พนักงานประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังตารางที่ 4.3 โดยปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการไม่สามารถทำงานแทนผู้อื่นได้ (ในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ หากท่านไม่อยู่ ผู้อื่นจะไม่สามารถทำแทนท่านได้ทุกอย่าง) ปัญหาด้านไม่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงานและปัญหาด้านการไม่มีการระดมความคิดเห็นความผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.45 และ 3.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ = 3.40	
	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ปานกลาง	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		ค่า t	ผลประเมิน
1. ในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ หากท่านไม่อยู่ ผู้อื่นจะไม่สามารถทำแทนท่านได้ทุกอย่าง	6.70	13.30	26.70	25.70	23.80	3.49	0.71*	มาก
2. ไม่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน	7.60	10.50	33.30	21.00	23.80	3.45	0.38*	มาก
3. ไม่มีการระดมความคิดเห็นความผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานตลอดจนการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ	2.90	17.10	35.20	23.80	17.10	3.37	0.32*	ปานกลาง

เอกสารมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ารใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความคิดเห็น : ร้อยละ					ค่าเฉลี่ย	ค่าทดสอบ = 3.40	
	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ปาน กลาง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง		ค่า t	ผล ประ เม ิน
4. ระเบียบปฏิบัติงานของ หน่วยงานยังมีความไม่ สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน จริง	4.80	21	37.10	17.10	15.20	3.18	1.99*	ปาน กลาง
5. ขั้นตอนการทำงานที่ เกี่ยวข้องกับตัวท่านยังมี ความผิดพลาด	2.90	21.00	41.00	21.00	10.50	3.16	2.46*	ปาน กลาง
6. หน่วยงานไม่มีการแจ้งให้ ทราบถึงอำนาจหน้าที่ในแต่ละ ตำแหน่งไว้เป็นลาย ลักษณ์อักษรชัดเจน	5.70	21.00	36.20	19.00	14.30	3.16	2.19*	ปาน กลาง
7. เอกสารในหน่วยงานลกรหัส ระบุนวันที่ ชื่อเอกสารไม่ ชัดเจน	10.50	15.20	37.10	21.90	10.50	3.07	2.92*	ปาน กลาง
8. การกำหนดเป้าหมาย คุณภาพของหน่วยงานไม่ ชัดเจน	7.60	20.00	38.10	22.90	7.60	3.03	3.57*	ปาน กลาง
9. มีความยุ่งยากในการทำงาน มากกว่าแต่ก่อน	7.60	22.90	34.30	19.00	10.50	3.02	3.42*	ปาน กลาง
10. การแจ้งข่าวสารหรือแสดง ให้เห็นถึงนโยบายของ บริษัทในหน่วยงานมีไม่ ทั่วถึง	12.40	21.90	34.30	20.00	6.70	2.86	4.86*	ปาน กลาง
ระดับความคิดเห็นรวม						3.18	2.80*	ปาน กลาง

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001 : 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน ตำแหน่งในปัจจุบัน และหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10) ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ และอายุ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศไม่แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.4** ผลการประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานพิจารณาตามปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศและค่าสถิติ F

ตัวแปรอิสระและกลุ่มย่อย	จำนวนตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	สถิติทดสอบค่า F
เพศ				
ชาย	57	3.74	0.64	0.08
หญิง	47	3.70	0.64	(0.77)
อายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี	2	3.28	0.02	1.26
20-25 ปี	20	3.83	0.50	(0.29)
26-30 ปี	32	3.57	0.70	
มากกว่า 30 ปี	51	3.80	0.63	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระและกลุ่มย่อย	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	สถิติทดสอบ ค่า F
ระดับการศึกษาสูงสุด				
ชั้นมัธยมต้นหรือต่ำกว่า	10	4.03	0.81	
ชั้นมัธยมปลายหรือปวช.	21	3.70	0.63	2.09
อนุปริญญา หรือ ปวส.	25	3.89	0.59	(0.09*)
ปริญญาตรี	43	3.65	0.60	
สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.14	0.51	
อายุงาน				
ต่ำกว่า 5 ปี	73	3.72	0.57	
5-10 ปี	15	3.49	0.86	2.20
11-15 ปี	3	3.44	0.04	(0.09*)
15 ปีขึ้นไป	13	4.10	0.65	
รายได้ปัจจุบันต่อเดือน				
ต่ำกว่า 15,000 บาท	70	3.72	0.61	
15,001-30,000 บาท	28	3.75	0.65	0.41
31,000-45,000 บาท	5	3.75	0.94	(0.75)
45,001 บาทขึ้นไป	2	3.23	0.33	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ตัวแปรอิสระและกลุ่มย่อย	จำนวน ตัวอย่าง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	สถิติทดสอบ ค่า F
หน่วยงาน				
Call Center	5	3.75	0.71	
One Stop Service	6	3.77	0.42	
ติดตั้ง	19	3.84	0.56	
ล้างและซ่อม	20	3.93	0.63	
รับประกันคุณภาพ	8	4.08	0.34	2.28
คลังสินค้า	5	3.01	0.25	(0.01**)
เทคนิค	9	3.69	0.46	
จัดซื้อ	4	3.59	0.80	
บุคคล	3	3.57	0.38	
เทคโนโลยีสารสนเทศ	5	2.75	0.61	
บัญชี	4	4.07	0.72	
อื่นๆ	17	3.65	0.68	
ตำแหน่งในปัจจุบัน				
เจ้าหน้าที่ประจำ	50	3.68	0.65	
สำนักงาน				
ช่างบริการ	31	3.86	0.54	2.06
หัวหน้างาน/โฟร์แมน	2	4.63	0.52	(0.07*)
วิศวกร	9	3.49	0.39	
หัวหน้าแผนก	9	3.78	0.73	
ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	4	3.16	0.67	
ผู้บริหารระดับสูง	0	0.00	0.00	

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

# สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศมีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ในองค์กร 2) เพื่อศึกษาปัญหาจากการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) กับองค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายบริการเครื่องปรับอากาศและฝ่ายสนับสนุนของบริษัท มหาจักร ดีเวลอปเมนท์ จำกัด สาขารามคำแหง เลขที่ 225 ถนนรามคำแหง แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งหมด 105 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งนำข้อมูลที่รวบรวมได้เสนอในรูปแบบแจกแจงความถี่ (Frequency) และสัดส่วนร้อยละ (Percentage) ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานในการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ (One Sample T-test) ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ สัดส่วนร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกับเกณฑ์ (One Sample T-test) และทดสอบสมมติฐานโดยแสดงข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ด้านข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 54.81 มีอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 48.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.35 มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 70.19 มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านความคิดเห็นของพนักงานในการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศผลการศึกษามือพิจารณา ระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นว่างค์การมีการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรของตนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และพบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพในภาพรวมและรายด้านมาประยุกต์ใช้นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ด้านการบริหารทรัพยากรของบริษัท และด้านการพัฒนาระบบงานให้บริการ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.77 และ 3.76 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาซี ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานบริษัทอิตาซี ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

ด้านความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) ผลการศึกษามือพิจารณา ระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) พบว่า พนักงานประสบกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18) และพบว่าระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคที่ประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) นั้นมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัญหาและอุปสรรคที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดใน 3 อันดับแรก ได้แก่ ปัญหาด้านการไม่สามารถทำงานแทนผู้อื่นได้ (ในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่ หากท่านไม่อยู่ ผู้อื่นจะไม่สามารถทำแทนท่านได้ทุกอย่าง) ปัญหาด้านไม่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน และปัญหาด้านการไม่มีกระบวนการแก้ไขความผิดพลาดในขั้นตอนการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49, 3.45 และ 3.37 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศพบว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระกับคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) โดยมีตัวแปรอิสระ

ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน รายได้ปัจจุบันต่อเดือน ตำแหน่งในปัจจุบัน และหน่วยงาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านหน่วยงาน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05) ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน และตำแหน่งในปัจจุบัน (มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10) ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศแตกต่างกัน แต่ปัจจัยส่วนบุคคลอื่นๆ ได้แก่ เพศ และอายุ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณดิน ศิริวรรณ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัทธิดาชิทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการจัดการระบบในภาพรวมไม่ต่างกัน กลุ่มประชากรที่มีอายุต่างกันความคิดเห็นต่อการจัดการระบบในภาพรวมไม่ต่างกัน เนื่องจากข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO9001:2008) เป็นการบริหารงานที่เน้นกระบวนการโดยพนักงานมีส่วนร่วมกับการพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยผ่านการฝึกอบรมบนพื้นฐานการศึกษา ความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา และลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบหรือหน่วยงานที่สังกัด ส่วนปัจจัย ด้านเพศ อายุ ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้จึงมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001: 2008) มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาในมุมมองแต่ละด้าน ดังนี้

1. ในการนำข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ควรจะทำมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางให้กับพนักงานที่จะมาปฏิบัติงานแทนเมื่อพนักงานที่รับผิดชอบโดยตรงไม่อยู่ และควรมีการอบรมทดสอบความรู้ความเข้าใจอยู่เสมอ พร้อมทั้งกำหนดระเบียบปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาและป้องกันการเกิดซ้ำเพื่อให้ทุกส่วนงานปฏิบัติเป็นแนวเดียวกัน และสามารถสอบกลับได้
2. ด้านระบบบริหารงานคุณภาพควรมีการปรับโครงสร้างเอกสารให้ชัดเจนพร้อมจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติการควบคุมเอกสารและการควบคุมบันทึก รวมถึงการอบรมให้ความรู้กับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พนักงานทุกระดับให้ปฏิบัติไปแนวทางเดียวกันในเรื่องการควบคุมเอกสารตั้งแต่การขึ้นทะเบียน การควบคุมแจกจ่าย การแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน และการขออนุมัติทำลาย

3. ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารผู้บริหารควรจะกำหนดนโยบายให้ชัดเจนและประกาศให้ทุกส่วนงานรับทราบและทำแผนงานสอดคล้องรวมถึงกำหนดตัวชี้วัดให้เป็นรูปธรรม และผู้บริหารควรจะต้องแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหารเพื่อดูแลระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) และรายงานผลต่อผู้บริหารระดับสูงโดยตรง

4. ด้านการบริหารทรัพยากรของบริษัทควรมีการจัดทำสำรวจความจำเป็นในการฝึกอบรมประจำปีพร้อมจัดทำแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร และกำหนดเกณฑ์วัดผลให้สามารถวัดได้มากกว่าวัดแค่การอบรมตามแผน และใช้งบประมาณไม่เกินที่กำหนด ควรจะสามารถวัดได้ว่าผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมสามารถปฏิบัติงานได้จริง และที่สำคัญควรมีระบบหมุนเวียนหน้าที่การทำงานเพื่อเพิ่มทักษะให้กับพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลายตำแหน่ง (Multi Skill) ซึ่งจะเห็นได้ชัดจากผลการวิจัยความคิดเห็นของพนักงานต่อปัญหาและอุปสรรคที่พนักงานประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008) กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมากในหัวข้อไม่สามารถทำงานแทนผู้อื่นได้

5. ด้านการวัดวิเคราะห์และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานควรมีการอบรมเครื่องมือในการวิเคราะห์ปัญหาให้กับพนักงาน เช่น QC 7 Tools เพื่อให้พนักงานสามารถวิเคราะห์ได้ถึงรากที่แท้จริงของปัญหาช่วยให้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และป้องกันการเกิดซ้ำ ที่เห็นได้จากการที่กรณีตัวชี้วัดผลงานร้อยละการทำงานเสร็จภายในเวลาดำเนินการกับร้อยละการเข้าหน้างานตรงตามทีมนัดหมายกับลูกค้าค่าเฉลี่ยลดลง และร้อยละร้องเรียนจากลูกค้าเพิ่มขึ้น ซึ่งตัวชี้วัดสะท้อนผลการทำงานจริงสามารถวัดผลได้ทุกเดือน แต่ไม่สามารถกำหนดแนวทางแก้ไขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานได้

6. ด้านการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดผู้บริหารควรจะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสามารถแข่งขันทางการตลาดได้ เช่น ระบบ ERP หรือการควบคุมเอกสารด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานซึ่งก็ยังคงสอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001: 2008)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาในเรื่องรายละเอียดผลกระทบต่อพนักงาน และองค์กรจากการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพจาก (ISO 9001: 2008) ไปสู่(ISO 9001:2015) ซึ่งจะประกาศใช้ประมาณเดือน กันยายน 2558 โดยระบบบริหารคุณภาพใหม่จะมีมาตรฐานการจัดการต่างๆ เพิ่มมากขึ้น องค์กรที่จัดทำมาตรฐานไม่ว่าจะเป็นงานผลิตหรืองานบริการต้องการระบบการจัดการที่สามารถใช้ร่วมกันได้ และลดความสำคัญของเอกสารรวมถึงเพิ่ม ความสำคัญของการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และการบริหารความเสี่ยง ดังนั้นหากมีการศึกษา ในเรื่องดังกล่าวองค์กรจะสามารถนำระบบการจัดการมาประยุกต์ใช้ให้ตรงกับลักษณะธุรกิจ สามารถลดต้นทุนและแข่งขันในตลาดได้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

กิตติศักดิ์ พลอยวานิชเจริญ. 2547. ระบบการควบคุมคุณภาพที่หน้างาน: คิวซีเซอร์เคิล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ส.เอเชียเพลส.

คมสัน ตันทรงเจริญ. 2550. ปัญหาการประยุกต์ใช้มาตรฐานไอเอสโอ 9000 ในองค์กรก่อสร้างขนาดกลาง กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมและการบริหารการก่อสร้าง คณะวิศวกรรมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ฉัตรชัย ชูแก้ว.2544. “ความคิดเห็นของผู้สื่อข่าวต่อการนำเสนอข่าวอาชญากรรมทางโทรทัศน์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชนม์มดี นนทนานันท์. 2554. “ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรติ่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เดือนเด่น นิคมบริรักษ์, วีรวัดย์ ไพบูลย์จิตต์อารี และสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.2555. การสัมมนาวิชาการประจำปี 2555ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: มายาคติ ความเป็นจริง โอกาสและความท้าทาย (ASEAN Economic Community: Myths, Reality, Potentials and Challenges) หัวข้อที่ 3 AEC กับการปฏิรูปสาขาบริการ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

เทวินทร์ วชิรศักดิ์โสภานะ. 2554. ทัศนคติของพนักงานบริษัท อลูมิเนียมไทย จำกัด ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ (สุพรรณบุรี), มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด. 2556. คู่มือคุณภาพ. กรุงเทพฯ : มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์.

---

รายงานวัตถุประสงค์คุณภาพฝ่ายบริการ  
เครื่องปรับอากาศ. กรุงเทพฯ : มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์.

---

รายงานสำรวจความคิดเห็นพนักงาน. กรุงเทพฯ :  
มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์.

พรนิภา ยันนาดี, ชุตินาสิริจันทรา,ธนันตชัย นพแก้วและบวรบัวขาว. (2546). การสำรวจความต้องการการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในจังหวัดลพบุรี. กรุงเทพฯ :

เอกสารนี้เป็นมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.ใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- วารินทร์ แก่งสันเทียะ. 2554. **ทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000** กรณีศึกษา บริษัท ปูนซีเมนต์นครหลวง จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัยการบริหารและจัดการ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศุภชัย นาทะพันธ์. 2555. **ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี** กรณีศึกษา : ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ มหาวิทยาลัยมหิดล. วิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. 22(1) : 170-179.
- สฤณา ปีตาทุม. 2553. **ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานของระบบคุณภาพ ISO 9001:2000** กรณีศึกษา บริษัท สตาร์เฟล็กซ์ จำกัด. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. 2555. **รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของประชาชนในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555.** ขอนแก่น : กองแผนและงบประมาณ.
- อมรเทพ เทพพานิช. 2550. “**ความคิดเห็นของพนักงาน โรงพยาบาลนนทเวชที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานภายหลังได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000.**” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- อรณลิน ศิริวรรณ. 2557. “**ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001** ของพนักงานบริษัทชิตาชิ ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด.” การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.
- Joseph, M.J. 1986. **The Quality Trilogy A Universal Approach to Managing for Quality.** California : no place of publishing.
- Maslow, A. H. 1943. “A Theory of Human Motivation.” **Psychological Review**.50(4) : 370-396.
- The International Organization for Standardization. 2008. **International Standard ISO 9001: 2008.** Geneva :The International Organization for Standardization.
- Triandis, H.C. 1971. **Attitude and Attitude Change.** New York : John Wiley&Sons.
- Hilgard, E.R., Richard, C. & Atkinson. 1971. **Introduction to Psychology.** 5th ed. New York :HarcomtBrance and world.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้  
กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยกระผม นายสัมภาส สุริโย นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังดำเนินการวิจัยเพื่อทำการค้นคว้าอิสระเรื่อง “ความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาประยุกต์ใช้กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ” โดยมี ดร. ชลิตา ศรีนวล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งการทำค้นคว้าอิสระดังกล่าวจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากท่านตามรายละเอียดในแบบสอบถามนี้

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยขอให้ท่านตอบตามที่เห็นว่าเป็นจริง กระผมขอรับประกันว่าจะเก็บข้อมูลไว้เป็นความลับ และผลการวิจัยจะนำเสนอในลักษณะภาพรวม จึงไม่เกิดผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่ประการใด

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายสัมภาส สุริโย

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

โทร 0850612477 E-mail : pranda\_2527@hotmail.com

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิ์ในการตอบแบบสอบถามของท่าน แบบสอบถามจะไม่ระบุชื่อผู้ตอบ

หลังจากตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว กรุณาส่งกลับฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่องความคิดเห็นต่อการนำข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001:2008) มาประยุกต์ใช้  
กับงานบริการเครื่องปรับอากาศ

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน รวม 48 ข้อด้วยกันดังนี้  
 ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (มี 7 ข้อ)  
 ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ  
 ISO 9001 : 2008 และการนำข้อกำหนดมาประยุกต์ใช้ (มี 30 ข้อ)  
 ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหาร  
 คุณภาพWISO 9001 : 2008 (มี 10 ข้อ)  
 ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ (1 ข้อ)

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 1

กรุณาตอบคำถามข้อ 1-7 โดยทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน  
มากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 20 ปี

2) 20-25 ปี

3) 26-30 ปี

4) มากกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

1) ชั้นมัธยมต้นหรือต่ำกว่า

2) ชั้นมัธยมปลาย หรือ ปวช.

3) อนุปริญญา หรือ ปวส.

4) ปริญญาตรี

5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

1) ต่ำกว่า 5 ปี

2) 5-10 ปี

3) 11-15 ปี

4) 15ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 5. รายได้ปัจจุบันต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท  2) 15,001-30,000 บาท  
 3) 30,001-45,000 บาท  4) 45,001 บาทขึ้นไป

## 6. ตำแหน่งในปัจจุบัน

- 1) เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน  2) ช่างบริการ  
 3) หัวหน้างาน / โฟร์แมน  4) วิศวกร  
 5) หัวหน้าแผนก  6) ผู้ช่วยผู้จัดการ/ ผู้จัดการ  
 7) ผู้บริหารระดับสูง

## 7. หน่วยงาน

- 1) Call Center  2) One Stop Service  3) ติดตั้ง  
 4) ล้าง,ซ่อม  5) รับประกันคุณภาพ  6) สตอร์  
 7) เทคนิค  8) จัดซื้อ  9) บุคคล  
 10) IT  11) บัญชี  12) อื่นๆ

**ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการบริหารงานด้วยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และการนำข้อกำหนดมาประยุกต์ใช้**

**ข้อเสนอแนะในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2**

กรุณาอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>2.1 ด้านระบบบริหารคุณภาพ</b>					
1. มีการจัดทำโครงสร้างระบบเอกสารที่ชัดเจน					
2. มีการจัดทำระเบียบปฏิบัติของแต่ละส่วนงาน (Procedure)					
3. มีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงานของแต่ละส่วนงาน (Work Instruction)					
4. เอกสารทุกระดับมีการควบคุมโดยขึ้นทะเบียนเลขที่เอกสารชัดเจน					
5. มีการควบคุมบันทึกคุณภาพ เช่น การกำหนดอายุจัดเก็บเอกสาร การชี้แจงเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา					
<b>2.2 ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร</b>					
6. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและความมุ่งมั่นรวมถึงการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง					
7. ผู้บริหารมีการกำหนดนโยบายด้านคุณภาพที่ชัดเจน					
8. ผู้บริหารมีการประชาสัมพันธ์นโยบายคุณภาพให้พนักงานรับทราบทั่วกัน					
9. ผู้บริหารมีการสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาด้านคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม					
10. ผู้บริหารมีงบประมาณอย่างเพียงพอสำหรับการปรับปรุงคุณภาพงาน					
<b>2.3 ด้านการบริหารทรัพยากรของบริษัท</b>					
11. มีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมของพนักงานทุกปี					
12. มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำอย่างเป็นประจำ					
13. มีการประเมินผลหลังจากฝึกอบรมทุกครั้ง					
14. มีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานเพียงพอต่อการใช้งาน					
15. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความปลอดภัย					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>2.4 ด้านการพัฒนาระบบงานการให้บริการ</b>					
16. มีระบบที่สามารถรับความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วน ถูกต้อง					
17. มีวิธีการทบทวน และยืนยัน ความต้องการของลูกค้าให้ถูกต้อง					
18. มีการวางแผนงานบริการ และควบคุมการให้บริการเป็นไปตามแผนที่วางไว้					
19. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานมีการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบทุกครั้ง					
20. เมื่อพนักงานพบปัญหาจากการปฏิบัติงานมีช่องทางติดต่อกับผู้มีอำนาจตัดสินใจอย่างสะดวก					
<b>2.5 ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน</b>					
21. มีกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่ชัดเจน					
22. มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของระบบการทำงานอย่างเป็นประจำ					
23. มีกระบวนการในการ วิเคราะห์ แก้ไข และปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างชัดเจน					
24. พนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการคิดปรับปรุงงาน					
25. พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ได้อย่างอิสระ					
<b>2.6 ด้านการประยุกต์ใช้ข้อกำหนด</b>					
26. พนักงานทราบเป้าหมายคุณภาพของฝ่ายงาน					
27. พนักงานตระหนักถึงความสำคัญ และบทบาทของตนในการช่วยให้ฝ่ายงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					
28. พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดผลงานของฝ่ายงาน					
29. พนักงานรับทราบผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเป็นประจำตามรอบการประเมิน					
30. พนักงานทุกคนในองค์กรมีจิตสำนึกด้านคุณภาพตลอดจนให้ความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพของฝ่ายงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านประสบในการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

กรุณาอ่านข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

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

ปัญหาและอุปสรรค	ระดับความคิดเห็น				
	1	2	3	4	5
1. การแจ้งข่าวสารหรือแสดงให้เห็นถึงนโยบายของบริษัทในหน่วยงานมีไม่ทั่วถึง					
2. การกำหนดเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงานไม่ชัดเจน					
3. เอกสารที่ใช้ในหน่วยงานมีการลงทะเบียนวันที่ ชื่อเอกสารไม่ชัดเจน					
4. มีความยุ่งยากในการทำงานมากกว่าแต่ก่อน					
5. หน่วยงานไม่มีการแจ้งให้ทราบถึงอำนาจหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน (Job Description)					
6. ไม่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาพนักงานในหน่วยงาน					
7. ในตำแหน่งที่ท่านทำอยู่หากท่านไม่อยู่ ผู้อื่นจะไม่สามารถทำแทนท่านได้ทุกอย่าง					
8. ขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับตัวท่านยังมีความผิดพลาด (WI)					
9. ระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานยังมีความไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติจริง					
10. ไม่มีกระบวนการแก้ไขความผิดพลาดในขั้นตอนการทำงาน					

เอกสารนี้คัดลอกจนการป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

#### ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของท่าน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถามนี้  
 กรุณานำแบบสอบถามนี้เก็บใส่ซองปิดผนึกและส่งคืนที่ฝ่ายกลยุทธ์ธุรกิจ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสัมภาส สุริโย
วันเดือนปีเกิด	3 สิงหาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดขอนแก่น
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	250/49สมาร์ท คอนโด วัชรพล แขวงท่าแร้ง เขตบางเขน กรุงเทพมหานคร 10230 มือถือ 0850612477 อีเมล pranda_2527@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2552 สาขาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2552 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท แพรนต้าจีเวลรี่ จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2553-2554 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารคุณภาพ บริษัท ซีเอสอินดัสตรี จำกัด พ.ศ. 2554-2556 ผู้จัดการฝ่ายบริหารคุณภาพ บริษัท พีวเจอร์บิสซิเนส โซลูชั่น จำกัด พ.ศ. 2556-ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่กลยุทธ์ธุรกิจอาวุโส บริษัท มหาจักร ดีเวลอปเม้นท์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้