

หนังสือพิมพ์ที่จัดทำโดยกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ
มีลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 ฉบับที่ 2000

EMBRACING AMBITUDE TOWARD EXPORT GARMENT MANUFACTURE
(LARGE SIZE) UNDER THE ISO 9001 : 2000 STANDARD

สิมบอร์ สิงห์
SIMBORN SINGHAH

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของเอกสารงานวิจัยที่ศูนย์วิจัยและพัฒนาเทคโนโลยี

อุตสาหกรรมของกรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ

ปทุมธานี

ฉบับที่ ๒๕๔๐

พ.ศ. ๒๕๔๐

ISBN 974-415-7823-5

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่
ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

EMPLOYEE' ATTITUDE TOWARD EXPORT GARMENT MANUFACTURE
(LARGE SIZE) UNDER THE ISO 9001:2000 STANDARD



ศิริพร สิงห์ห้ำ

SIRIPHORN SINGLAH

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....73139.....

วัน,เดือน,ปี...5...0...2550.

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

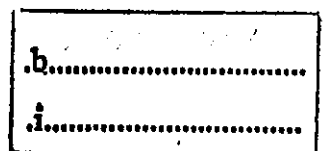
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2549

ISBN 947-15-2123-5



**EMPLOYEE' ATTITUDE TOWARD EXPORT GARMENT MANUFACTURE
(LARGE SIZE) UNDER THE ISO 9001:2000 STANDARD**

SIRIPHORN SINGLAH

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2006

ISBN 947-15-2123-5

COPYRIGHT 2006

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

บัณฑิตวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ทักษะคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่
ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000
EMPLOYEE' ATTITUDE TOWARD EXPORT GARMENT MANUFACTURE
(LARGE SIZE) UNDER THE ISO 9001 : 2000 STANDARD

ชื่อนักศึกษา นางสาวศิริพร สิงห์หล้า

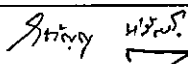




รหัสประจำตัว 45063810

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ รศ.กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ์

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ลายมือชื่อ
รศ.กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ์	
ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ	
รศ.ดร.รวีวรรณ ชินะตระกูล	
ผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์	
รศ.วิสุทธิ์ สุนทรกนกพงศ์	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 14 พฤศจิกายน 2548 เวลา 13.00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้องสมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม



วันที่.....18.....เดือน.....พฤศจิกายน.....พ.ศ.....๒๕๔๙.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก เครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000
นักศึกษา	นางสาวศิริพร สิงห์หล้า
รหัสประจำตัว	45063810
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ กตัญญู ธีรบุญสมบูรณ์
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญถาก

บทคัดย่อ

การศึกษาทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก โดยจำแนกทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำนวน 401 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกเป็น 1) ด้านประสิทธิภาพการทำงาน 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร 3) ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่ง 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดด้านประสิทธิภาพการทำงาน คือ ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม ทำให้สินค้าหรือบริการมี

ความสม่ำเสมอ 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร คือ ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ ทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน คือ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอยู่รวมถึงตำแหน่งอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ส่วนทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายคาของลูกค้าและ บุคคลภายนอก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ซึ่ง 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ทำให้สินค้าเป็นที่ยอมรับในตลาดสากลยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรและ ทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายคาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายคาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี มีทัศนคติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 35-44 ปี

Thesis Title	Employee' Attitude Toward Export Garment Manufacture (Large Size) Under the ISO 9001 : 2000 Standard
Student	Miss. Siriphorn Singlah
Student ID.	45063810
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2006
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Katanyu Hiransomboon
Thesis Co-Advisor	Assoc. Prof. Dr. Manus Paithuncharoenlap

ABSTRACT

The objective of this study was to find out the attitude of the employee towards export garment manufacturer (large size) under the ISO 9001: 2000 standard on two issues. The first issue was involved to the internal development on the work process and the organization system. The secondly was the employee's attitude on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality. Their attitudes were analyzed by classifying on the factors which included sex, age, education, work period and remuneration.

The data was collected from 401 employees in export garment manufacture (large size) under the ISO 9001 : 2000 standard. The data was analyzed by SPSS for windows program. Statistical tools were composed of percentage, arithmetic mean, standard deviation and to test hypothesis were t-test and one-way ANOVA. The hypotheses were tested at 0.05 and 0.01 level of significance.

The result of the study to the internal development on the work process and the organization system from the employee attitude towards export garment manufacture (large size) under ISO 9001 : 2000 standard was analyzed on; 1) Work efficiency 2) Work supporting from the executives 3) Work environment, teamworking and acknowledge The outcoming attitude was good. Top three popularity for the survey on work efficiency was ; outstanding of work objective, systematic and practical work processing, standard quality on products or services. Top three popularity for the survey on work supporting from the executives was; clear policy to establish, implement and maintain are deployed to all relevant work functions and levels, consistency to review the efficiency and effectiveness from the executives, training attention for

the employee's skill development. Top three popularity for the survey on work environment, teamworking and acknowledge was; better knowledge and understanding on standard quality of work system, build the employee's royalty on product quality, understanding the own and other responsibilities. Additionally, the outstanding of employee's attitude on the view of their customer and people outside about the product's efficiency and quality was good. Top three popularity for the survey was; better image of the company, more acceptable on the product quality to the global market, continual improvement on the standard and quality of products to enhance the customer's satisfaction.

The difference sex, age, education, work period and remuneration of employees did not cause any difference in attitude toward export garment manufacture (large size) under the ISO 9001 : 2000 standard, on the internal development on the work process and the organization system and on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality. However, the employee's attitude was different on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality on factor of age. The results were found that employees who had age between 25-34 years had a different attitude from age between 35-44 years.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จได้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงสำหรับความกรุณาให้คำชี้แนะ จาก รศ.กตัญญู หิรัญญสมบูรณ์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รวมทั้งคำแนะนำอื่น ๆ จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์อีก 3 ท่าน คือ รศ.ดร. รวีวรรณ ชินะตระกูล ผศ.พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์ และ ผศ.วิสุทธิ สุนทรกนกพงศ์

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ดร. จำนงค์ จีงธีรพานิช ผศ.ดร.อาริต ธรรมโน ดร.สิทธิพร พิมพัสกุล คุณบุญฉวี เชื้อศิริวัฒน์ กัญญารัตน์ บุรณะพาณิชย์กิจ ที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจนใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ที่ให้ข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ในความช่วยเหลือในการดำเนินงานติดต่อ ประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำและสอบวิทยานิพนธ์

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยทุกคน ที่ให้กำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้ การศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์

ศิริพร ดิงห์หัตถ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	III
กิตติกรรมประกาศ	V
สารบัญ	VI
สารบัญตาราง	IX
สารบัญภาพ	XII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
1.3 สมมติฐานการวิจัย	5
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	7
1.5 ขอบเขตการวิจัย	9
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง	12
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	12
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก.....	15
2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000.....	18
2.1.4 ข้อมูลสถานการณ์สิ่งทอไทย	34
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	47
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	47
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	51
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน ภายในองค์กรในการทำงาน และทัศนคติของพนักงานในด้านการพัฒนา ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000	64
4.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการ ทำงานภายในองค์กร	64
4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและ คุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000	73
4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล.....	77
4.3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาระบบและ ขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร	77
4.3.2 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาประสิทธิ ภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก.....	87
4.4 ผลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	92
4.4.1 ข้อดีของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ ในองค์กร.....	92
4.4.2 ข้อเสียของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000	93
4.4.3 ข้อเสนอแนะของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
5.1 สรุปผลการวิจัย	96
5.2 อภิปรายผล	104
5.2.1 ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายใน องค์กรเมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท	104
5.2.2 ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายใน องค์กรการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้า และบุคคลภายนอก เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ใน บริษัท	106
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	107
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยครั้งนี้	107
5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	111
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	112
ประวัติผู้เขียน.....	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 มูลค่าการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย	35
2.2 มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์เครื่องนุ่งห่มหลักของไทย	36
2.3 ตลาดส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย	37
2.4 มูลค่าการนำเข้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	38
2.5 มูลค่าการส่งออกกลุ่มสินค้าแฟชั่นไทย	39
2.6 รายชื่อโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลางที่ได้รับการรับรองระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 ณ ปี 2000	41
3.1 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ	51
3.2 สูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA	57
4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ของพนักงานของโรงงาน อุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่.....	62
4.2 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน	65
4.3 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ใน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร.....	68
4.4 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ใน ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน ..	70
4.5 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ ของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ ใน ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร	72
4.6 ค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของ ทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ในด้าน การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก ...	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.7 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ระหว่างเพศของพนักงาน โดยวิธี t-test	79
4.8 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	80
4.9 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	81
4.10 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	82
4.11 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	83
4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มในแต่ละระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD	85
4.13 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกระหว่างเพศของพนักงาน โดยวิธี t-test	86
4.14 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์กร โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	87
4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ในอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.16 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์การ โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	89
4.17 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์การ โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	90
4.18 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์การ โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน โดยวิธี One-way ANOVA	91
4.19 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดี ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	92
4.20 จำนวนและร้อยละ ข้อเสียของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	93
4.21 จำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะ ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	94

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
2.1 องค์ประกอบของทัศนคติ	14
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลง ภายใน	15

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเป็นอุตสาหกรรมที่มีส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจของประเทศสามารถนำรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศจากการส่งออกอยู่ในลำดับต้นๆ ของสินค้าส่งออกของไทยมาโดยตลอด ภายใต้การพัฒนา รูปแบบและสร้างมูลค่าเพิ่มด้วยการมีตราสินค้าเป็นของตนเองและหันมาเจาะตลาดในระดับบนเพิ่มมากขึ้น และการผลิตสินค้าของกลุ่มที่จ้างผลิตสินค้าในตราสินค้าของตนเองที่พบว่าฝีมือแรงงานไทยยังสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้ในเรื่องของคุณภาพและความประณีตของสินค้า จากข้อมูลสถิติขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ปี 2546 ประเทศไทยส่งออกเครื่องนุ่งห่มเป็นลำดับที่ 11 ของโลก มูลค่า 3.62 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และได้รับการจัดอันดับการนำเข้าเครื่องนุ่งห่มในตลาดหลัก คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรป ดังนี้

สหรัฐอเมริกา นำเข้าเครื่องนุ่งห่มไทยเป็นลำดับที่ 9 มูลค่า 2,278 ล้านดอลลาร์สหรัฐ

สหภาพยุโรป นำเข้าเครื่องนุ่งห่มไทยเป็นลำดับที่ 14 มูลค่า 1,061 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

การเปิดเสรีถึงทอภายใต้ WTO ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ถูกมองว่าเป็นภาวะที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ซึ่งประเทศไทยจะต้องเผชิญกับประเทศคู่แข่งที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดในการค้าด้านสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม โดยเฉพาะสินค้าจากประเทศจีนที่มีราคาถูกกว่าและกำลังเข้าสู่ตลาดต่างๆเพิ่มมากขึ้น ทั้งในเอเชีย สหภาพยุโรป และอเมริกา

นอกจากนี้อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทในด้านการจ้างงาน โดยยังไม่รวมถึงการจ้างงานในระบบครัวเรือนจำนวนมากที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นรายได้เสริมของประชากรภาคเกษตรที่มีอยู่ในปัจจุบัน

การดำเนินการค้าอุตสาหกรรมทุกประเภทในปัจจุบันต่างก็ประสบสภาวะการแข่งขันที่รุนแรง อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มก็เช่นกัน ได้ประสบกับการแข่งขันอย่างรุนแรงในตลาดการค้าเสรีไม่ว่าจะเป็นการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีการผลิต การพัฒนาผลิตภัณฑ์และรวมไปถึงข้อกำหนดต่างๆ เช่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับสุขอนามัย สิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อม การห้ามใช้วัตถุอันตรายประเภทและมาตรฐานการผลิต เป็นต้น ดังนั้น อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มไทยจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทั้งในส่วนภาครัฐและองค์กร เอกชนตลอดจนผู้ประกอบการดังต่อไปนี้ คือ

1. ราคาสินค้าจากประเทศไทยจะต้องอยู่ในระดับที่สามารถแข่งขันได้กับผู้ผลิตในประเทศอื่น โดยการควบคุมต้นทุนและลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

2. ต้องยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ให้สูงขึ้น และพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ ให้ตรงต่อความต้องการของลูกค้า โดยการส่งเสริมด้านการวิจัยพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและเครื่องจักรที่ทันสมัย จัดให้มีการพัฒนาระบบการศึกษาเพื่อผลิตบุคลากรที่เหมาะสม และพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่อง

3. สร้างความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ที่ระดับราคาต่างๆ เพื่อให้เป็นประเทศที่พัฒนาและเป็นศูนย์กลางแฟชั่น และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งด้านความหลากหลายของสินค้า การให้บริการและการตอบสนองความต้องการผู้บริโภคซึ่งมีกำลังซื้อในระดับราคาที่แตกต่างกัน

4. เพิ่มประสิทธิภาพเพื่อลดต้นทุนการผลิต และเสริมสร้างความคล่องตัวในการผลิตและการส่งมอบสินค้าในระยะเวลาอันสั้น โดยผู้ประกอบการจะต้องปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตรวมทั้งการจัดการสิ่งซื้อวัตถุดิบที่มีมาตรฐานทั้งด้านราคา และคุณภาพโดยการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านการขนส่ง

5. กำหนดมาตรการขยายตลาดทั้งระยะสั้นและระยะยาว

ในระยะสั้น : โดยเร่งขยายตลาดหลักเดิม คือ สหรัฐฯ ญี่ปุ่น สหภาพยุโรป และปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การตลาดในตลาดรอง อันได้แก่ ประเทศกลุ่มอาเซียนด้วยกัน ตะวันออกกลาง และแอฟริกา โดยเพิ่มความสามารถในการขายและกระจายสินค้าไปยังกลุ่มเป้าหมาย

ในระยะยาว : โดยการพัฒนาช่องทางทางการตลาดในอนุภาคอย่างเป็นระบบ รวมทั้งการสร้างเครื่องหมายทางการค้าของสินค้าไทยให้เป็นที่ยอมรับในตลาดภูมิภาคเหล่านี้ด้วย

6. ยกระดับมาตรฐานของผู้ประกอบการภาคเอกชนเพื่อรองรับมาตรฐานสากล ทั้งด้านมาตรฐานคุณภาพสินค้า (ISO 9000) มาตรฐานการผลิตซึ่งไม่ทำให้เกิดมลภาวะต่อระบบสิ่งแวดล้อม (ISO 14000) มาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน (ISO 18000) เป็นต้น

อุตสาหกรรมสิ่งทอของประเทศไทยเป็นการผลิตแบบครบวงจรและสามารถจำแนกตามลักษณะของอุตสาหกรรมออกได้เป็น 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream) เป็นการเริ่มสร้างวัตถุดิบ ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรม การทำเส้นใย ทั้งเส้นใยธรรมชาติ เส้นใยสังเคราะห์ และเส้นใยประดิษฐ์ทางเคมีต่างๆ อุตสาหกรรมประเภทนี้จะเน้นปัจจัยทุนมาก (Capital Intensive) ต้องใช้เทคโนโลยีในระดับสูงและใช้ปัจจัยแรงงานต่ำ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการร่วมทุนกับต่างประเทศมีจำนวนผู้ประกอบการน้อยราย เนื่องจาก ต้องใช้การลงทุนสูง

ประเภทที่ 2 อุตสาหกรรมกลางน้ำ (Midstream) เป็นการนำวัตถุดิบมาแปรสภาพให้เป็นผลิตภัณฑ์แต่ยังไม่สามารถนำมาบริโภคได้ทันที ต้องผ่านกระบวนการอื่นๆ ต่อไปอีก ซึ่งประกอบด้วย อุตสาหกรรมปั่นด้าย ทอผ้า ถักผ้ารวมถึงอุตสาหกรรมการฟอกย้อมและการพิมพ์ผ้าด้วย อุตสาหกรรมประเภทนี้จะมีการใช้แรงงานและมีจำนวนผู้ประกอบการมากกว่าอุตสาหกรรมต้นน้ำ

ประเภทที่ 3 อุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของอุตสาหกรรมถึงทอดเนื่องจากเมื่อผ่านขั้นตอนต่างๆ แล้วสามารถนำมาใช้บริโภคได้โดย ได้แก่ “อุตสาหกรรมการผลิตเครื่องนุ่งห่ม” โดยผลิตและตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปเป็นหลัก ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการมากที่สุด มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก และเน้นการใช้ปัจจัยแรงงานเป็นหลัก (Labor Intensive) อุตสาหกรรมนี้จะมีลักษณะที่ใช้เงินลงทุนน้อย ใช้เทคโนโลยีแบบง่ายและไม่ซับซ้อนนัก โดยจะมีขนาดแตกต่างกัน ตั้งแต่โรงงานที่มีเครื่องจักรที่ใช้ในการตัดเย็บน้อยกว่า 10 เครื่อง จนถึงโรงงานที่มีเครื่องจักรมากกว่า 1,000 เครื่อง (ที่มา : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2547))

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการ ที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุด

แต่ "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ จะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความพยายาม มุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากร ทุกระดับภายในองค์กร ที่จะนำเอาความรู้ ทักษะ และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุก ๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ

วิวัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และไม่มีที่สิ้นสุด ในอดีตก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม มีการผลิตสินค้าเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มาก มักจะมีการควบคุมคุณภาพโดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากจึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพ โดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว ตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนด หรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่าย และได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมา ซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอนตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้น และมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลก ก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรี และนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้ ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับ คุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพ และความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้

ถูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้น มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่าง สม่าเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของ สินค้าหรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่ มีโครงสร้างการบริหาร มีการตั้งนโยบาย และเป้าหมาย ด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร

มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำ ให้เกิด คุณภาพด้วย

จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวาง ทั่วโลก และได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไป กำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลาย ในชื่ออนุกรม มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 แม้ว่าอุตสาหกรรมการส่งออกเครื่องนุ่งห่มของ ไทย จะมีการพัฒนาและขยายตัวตลอดมา แต่เนื่องจากการที่มีพื้นฐานมาจากอุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ อุตสาหกรรมภายในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ระบบการบริหารและการควบคุม กระบวนการทำงานยังไม่เป็นระบบที่แน่นอนและมีขีดความสามารถที่จำกัด เมื่อธุรกิจอุตสาหกรรม มีการขยายตัวมากขึ้น การแข่งขันในระดับโลกมีความรุนแรงมากขึ้น และประกอบกับพบปัญหา การกีดกันทางการค้าในรูปแบบของการจำกัด โควต้า การควบคุมคุณภาพ และการกำหนด มาตรฐานสินค้าขึ้น (International Organization for Standardization : ISO) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการ รับซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น อุตสาหกรรมการส่งออกเครื่องนุ่งห่มของไทย จึงจำเป็นต้องมี การปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

ชูชาติ วิเรศณี (2542 : 13-25) กล่าวว่า สำหรับประเทศไทยได้มีการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศไทยเมื่อปี 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ) กระทรวงอุตสาหกรรม และได้ดำเนินการประกาศใช้เรียกว่า “อนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000” เป็นมาตรฐานระบบบริหารระดับชาติ เพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบและผู้ซื้อนำไปใช้ การนำ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO : 9000 ขึ้นนี้ เปรียบเสมือนเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างขวาง ขึ้น ตลาดที่สำคัญที่สำคัญที่จะต้องเปิดด้วยกุญแจดอกนี้ ได้แก่ กลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นตลาดหลักในการส่งออกสินค้าเสื้อผ้า และเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย หลังจาก ที่ได้มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO มาใช้ในองค์กรต่างๆ สิ่งที่พบและมีการยอมรับกันอย่าง แพร่หลายคือ ระบบบริหารคุณภาพเป็นระบบการจัดการ องค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ ต่อองค์กรหลายด้าน

การนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 เข้ามาประยุกต์ใช้ในโรงงาน ก่อเครื่องนุ่งห่ม จะช่วยให้องค์กรมีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานและสามารถ แข่งขันกับสินค้าต่างประเทศได้อย่างดียิ่ง ซึ่งการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพนั้นต้อง

อาศัยความร่วมมือของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญ ในการที่จะทำให้การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพดังกล่าวประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยศึกษาถึงทัศนคติในการปฏิบัติงานทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร และทางด้านการพัฒนา ประสิทธิภาพ และคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุงระบบการทำงาน พัฒนาบุคลากร และการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่าได้ นำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรก่อให้เกิดประโยชน์มากที่สุดและมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

1.3 สมมติฐานการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานวิจัย เพื่อทำการทดสอบดังนี้

1. ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร

1.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

- 1.1.1 เพศ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.1.2 อายุ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.1.4 อายุงาน แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป

1.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

- 1.2.1 เพศ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.2.2 อายุ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.2.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ
บริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.2.4 อายุงาน แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.2.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

- 1.3.1 เพศ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.3.2 อายุ แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป
- 1.3.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกันไป มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันไป

1.3.4 อายุงาน แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

1.3.5 รายได้ต่อเดือน แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

2. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก

2.1 เพศ แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

2.2 อายุ แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

2.3 ระดับการศึกษา แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

2.4 อายุงาน แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

2.5 รายได้ต่อเดือน แยกต่างหาก มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แยกต่างหาก

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการทำวิจัย

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2546 : 37-39) กล่าวว่า เป้าหมายพื้นฐานของการบริหารคุณภาพก็คือ การออกแบบพัฒนาสินค้าแล้วทำการผลิตและขายสินค้าและบริการซึ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งจำเป็นจะต้องปฏิบัติตามการดังต่อไปนี้

1. ค้นหาความต้องการและความจำเป็นต้องใช้ของลูกค้าแล้ววางแผนและพัฒนาสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองและบำบัดความต้องการและความจำเป็นต้องใช้เหล่านั้น

2. เสริมความแกร่งและส่งเสริม อุปถัมภ์ให้ระบบบริหารคุณภาพได้มาตรฐาน ทำการออกแบบและทำการผลิตสินค้าด้วยจิตสำนึก และผลิตแต่สินค้าปลอดภัยเท่านั้น

3. สำทับด้วยระบบหลังการขายที่ดี ที่มีการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างทันท่วงทีและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ได้มาเพื่อป้องกันมิให้เกิดข้อร้องเรียนแบบนั้นซ้ำอีก

จากที่กล่าวมาข้างต้น กระบวนการต่างๆ ถูกครอบคลุมด้วยข้อกำหนดของการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การค้นหาความต้องการของลูกค้า จนกระทั่งสินค้าได้ถูกส่งมอบให้ลูกค้า รวมถึงการดำเนินการต่อเสียงตอบกลับจากลูกค้าทั้งในด้านบวกและด้านลบ

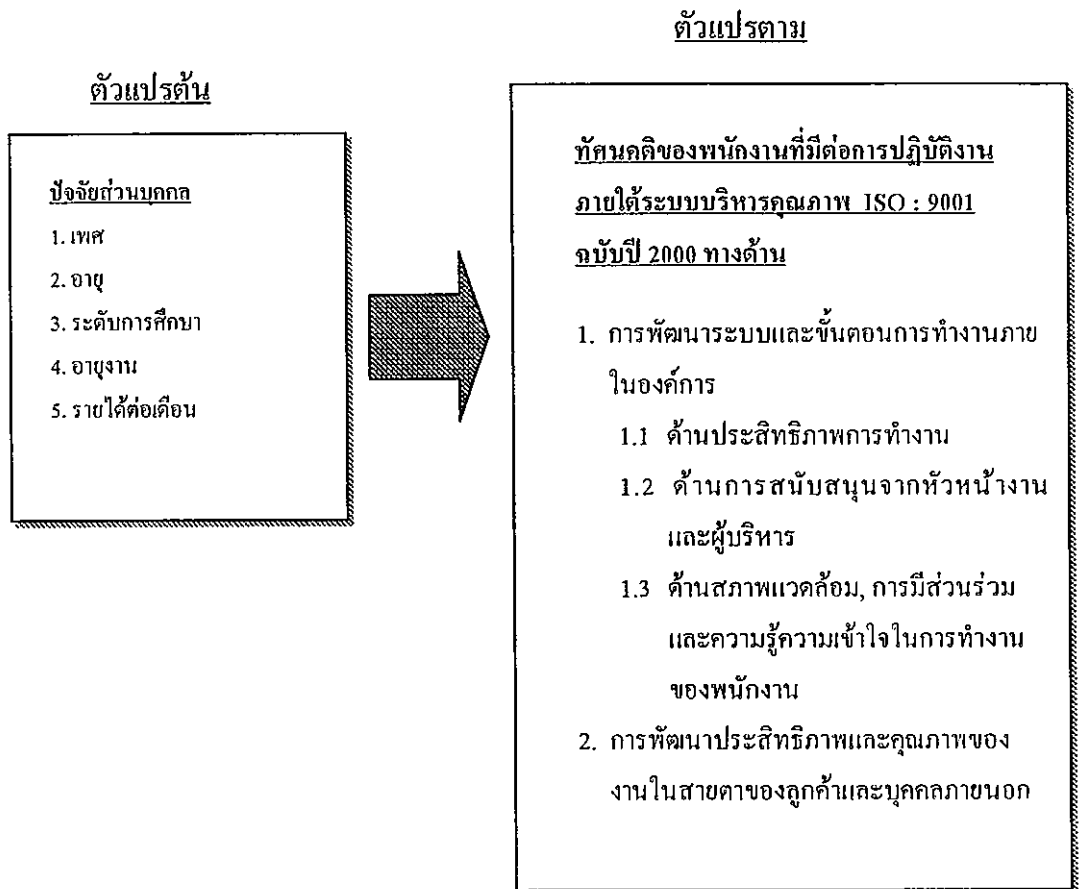
การพัฒนาและผลิตสินค้านอกจากจะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าภายนอกแล้ว ต้องมีการพิจารณาถึงลูกค้าของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรด้วย เพราะเป็นไปได้ที่ลูกค้าภายนอกจะได้รับสินค้าหรือคุณค่าใหม่ๆ ที่ดีอย่างต่อเนื่องได้ ถ้าการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ ดังนั้นจึงต้องมีการพิจารณาให้ครอบคลุมทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอกด้วย

การนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในองค์กรจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรหลายด้านได้แก่

1. พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการ เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
3. ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ และการตลาดคล่องตัวมากขึ้น
4. ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผลิตสินค้าได้สูงขึ้น
5. ภาพพจน์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

นอกจากระบบบริหารคุณภาพดังกล่าวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรเองและต่อบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องแล้ว การศึกษาถึงทัศนคติของพนักงานที่มีการทำงานภายใต้การบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยมาใช้ปรับปรุงและส่งเสริมให้การใช้ระบบบริหารคุณภาพดังกล่าวเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาทัศนคติของพนักงานในโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยเปรียบเทียบกับปัจจัยส่วนบุคคล 5 ด้านได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มส่งออกขนาดใหญ่ ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก เครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในเขตภาคกลาง จำนวนทั้งหมด 26 โรงงาน ประชากรทั้งหมด 26,900 คน ซึ่งโรงงานงานส่งออก เครื่องนุ่งห่มที่ได้รับการรับรองระบบดังกล่าว มีสถานที่ตั้งโรงงานอยู่ในเขตภาคกลาง คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 87 จากทั้งหมดที่มีสถานที่ตั้งโรงงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

1.5.2.1 ตัวแปรต้น

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) อายุงาน
- 5) รายได้

1.5.2.2 ตัวแปรตาม

1) การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

1.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

1.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

2) การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 หมายถึง ระบบบริหารงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้น โดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) สำหรับหน่วยงานที่มีกิจกรรมทั้งการออกแบบ การพัฒนาการผลิต การติดตั้งและบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1.6.2 โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ หมายถึง โรงงานที่มีพนักงานปฏิบัติงานตั้งแต่ 500 คนขึ้นไป

1.6.3 พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

1.6.4 การยอมรับของพนักงาน หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้และปฏิบัติให้เกิดประโยชน์

1.6.5 ทักษะคติของพนักงาน หมายถึง การผสมผสานความรู้ที่ถนัดคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่โรงงานอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดระบบงานขององค์กร

1.6.6 พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อมั่นพื้นฐาน ความรู้สึกนิยมชมชอบหรือเห็นคุณค่าในบุคคล สถาบัน หรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร อันจะทำให้เกิดการขยายการเรียนรู้ การฝึกอบรม การรับรู้ บุคลิกภาพ ทักษะที่ดี ความพึงพอใจในการทำงาน กระบวนการตัดสินใจ ปฏิบัติ การประเมินผลการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลูกค้ายภายในและลูกค้ายภายนอก

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

2.1.4 ข้อมูลสถานการณ์สิ่งทอไทย

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของคน

นิสคาร์ก เวชยานนท์ (2543 : 7-11) กล่าวว่า ทัศนคติที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของคน มีผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ไม่ดีนั้น ส่วนหนึ่งเกิดจากบุคคลผู้นั้นมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน

ทัศนคติจะเป็นแนวคิดทางด้านจิตวิทยาซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยหลายอย่างที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พร้อมจะตอบสนองต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยทัศนคติประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการคือ

1. องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา (Cognitive)
2. องค์ประกอบทางด้านจิตใจ (Affective)
3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral intentions)

ทัศนคติจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าค่านิยมเพราะความมั่นคงทัศนคติจะมีน้อยกว่า เช่น เราดูโฆษณาที่แชมพูยี่ห้อหนึ่ง เราเห็นว่าดาราทาโฆษณาให้ผมสวย ทำให้เรามีทัศนคติที่ดีและอยากซื้อแชมพูยี่ห้อนั้นมาใช้ แต่ต่อมาผมแชมพูอีกยี่ห้อหนึ่งที่ดาราทาโฆษณาเป็นผู้ที่เรานิยมยกย่อง เราก็อาจจะเปลี่ยนไปซื้อแชมพูยี่ห้ออื่นแทน

ในองค์การทุกองค์การทัศนคติของคนมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะมีผลต่อการทำงานด้วย เช่น การร่วมงานกับคนที่ทัศนคติแตกต่างกันมากๆ อาจทำให้รู้สึกคับข้องใจ (Frustration) และความเครียด (Tension) ทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ที่ไม่เหมาะสมและเป็นสาเหตุของการนำไปสู่ความไม่ร่วมมือในการทำงานได้

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

เชดสคัลด์ โฆวาสนธุ (2527 : 66) กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่างๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่างๆ ไปในทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านกันก็ได้

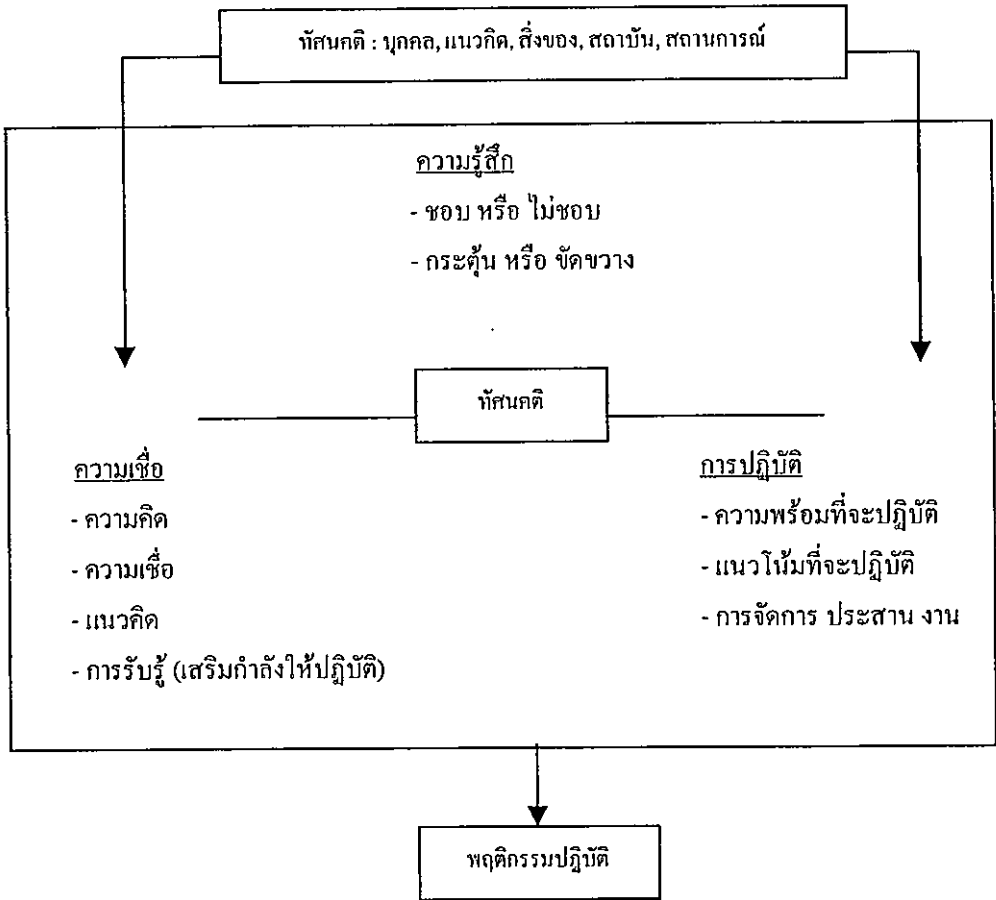
องค์ประกอบของทัศนคติ

สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) ได้สรุปว่า ทัศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อยๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมาในชีวิตของบุคคลนั้นๆ องค์ประกอบที่สำคัญของทัศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อม อันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชาที่มีความคิดหรือความเชื่อว่ามีผู้ใต้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ เป็นส่วนประกอบของทัศนคติ ซึ่งแสดงถึงการรู้สึกและความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้าน ความรู้สึกนี้จะ เป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็น ผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดการยึดมั่น และแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งขัดกับความรูสึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนเองชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้นๆ อาทิ บุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อระบบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ การแสดงออกใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบ เข้าหา (Seek Contact) ตรงกันข้ามหากมีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดี ก็จะเกิดพฤติกรรมในการถอยหนี หรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact)



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : อรวรรณ สุวรรณประสพ (2546 : 10)

ลักษณะของทัศนคติ

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 106-107) กล่าวว่า ลักษณะของทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรารู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรืออาจหมายถึงการแสดงความรู้สึกรภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พื่อใจหรือไม่พอใจต่อบางสิ่ง เนื่องจากทัศนคติเป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยาจึงไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไร หรือทำอะไร

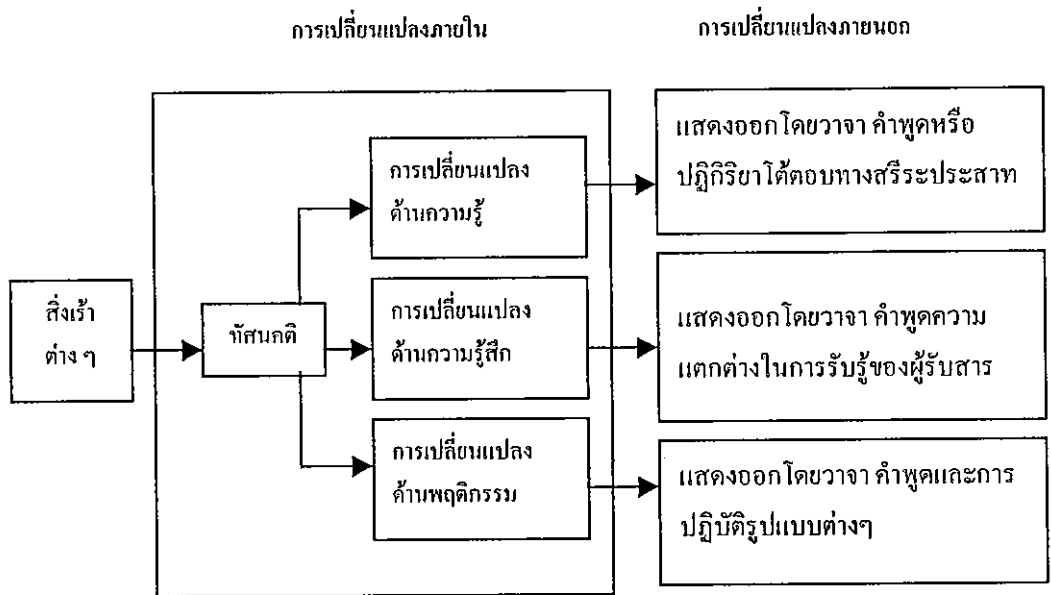
คำว่า Attitude ภาษาไทยมีหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ เท่าที่ความรู้สึกร แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to Act) ถ้าเรามีทัศนคติในเชิงบวก เราขอมปฏิบัติออกมาในทางบวก แต่ถ้าเรามีความรู้สึกรในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ดังนั้น ทัศนคติจึงมีลักษณะ

- ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)

- ทักษะคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางลบ (Act Negatively)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

อรวรรณ สุวรรณประสพ (2546 : 10-11 ; อ้างอิงจาก Blackwood. 1995) กล่าวว่า ทัศนคติ เป็นความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรู้และจิตสำนึก ไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนกลับเป็นคำพูด หรืออาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของคนๆ หนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และความรู้สึกที่มีต่อเรื่องต่างๆ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหมายถึงการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง ของความเชื่อ หรือ การเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป และได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และการเปลี่ยนแปลงภายใน ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน
ที่มา : อรวรรณ สุวรรณประสพ (2546 : 11)

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลูกค้ำภายในและลูกค้ำภายนอก ..

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2543 : 127-128) กล่าวว่า คุณภาพที่แท้จริงนั้นแค่หมายถึง ความพึงพอใจของลูกค้ำและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยที่ลูกค้ำคือลูกค้ำภายนอกกับลูกค้ำภายใน โดยจะอธิบายได้ดังนี้

1) ลูกค้าภายนอก กินความถึง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ครอบคลุม ประชาชน ผู้ถือหุ้น ผู้บริโภค ชุมชนรอบข้าง สังคมแวดล้อม ผู้มารับบริการจากเราโดยตรง รัฐบาล เจ้าขององค์กร สาธารณกุศล ผู้ส่งมอบ หุ้นส่วนทางธุรกิจ นายธนาคาร เป็นต้น

2) ลูกค้าภายใน (หน่วยงานถัดจากเราคือ ลูกค้า) ได้แก่พนักงานตามสายงานการบังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ผู้บริหาร ที่ปรึกษาที่มาทำงานประจำที่เรา สหภาพแรงงาน เป็นต้น

ชูชาติ วีระเศรณี (2542 : 61-65) กล่าวถึง คุณภาพที่มีผลต่อลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าภายนอก

ข้อกำหนด ความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าภายนอก

คุณภาพที่ลูกค้าตัดสินใจซื้อจะแบ่งออกเป็นสองชนิด คือ คุณภาพชนิดที่พึงต้องมีและคุณภาพชนิดที่มุ่งใจให้ซื้อ สำหรับคุณภาพที่ตมต้องมีนั้นแบ่งออกได้เป็น สองส่วนสำคัญ คือ

1.1 ข้อกำหนดของลูกค้า ซึ่งเป็นส่วนที่ลูกค้าได้แจ้งหรือแสดงออกให้ผู้ขายทราบอย่างชัดเจน หมายถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ หรือองค์ประกอบซึ่งเป็นความต้องการของลูกค้าที่ลูกค้ายึดเป็นประเด็นสำคัญ จะผิดพลาด ขาด เกิน หรือบกพร่องไม่ได้เป็นอันขาด เช่น เมื่อลูกค้าตั้งอาหารในร้านอาหารว่า บะหมี่น้ำ ไม่ใส่ผงชูรส ซึ่งอาหารคือบะหมี่น้ำ และองค์ประกอบคือ ไม่ใส่ผงชูรส สิ่งที่ลูกค้าบอกมาทั้งหมดนี้จะเป็นข้อกำหนดของลูกค้าที่ห้ามผิดพลาดเป็นอันขาด

1.2 ความคาดหวังของลูกค้า หมายถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์หรือเป็นองค์ประกอบที่รู้จักกันทั่วไปว่าจะต้องเป็นอย่างไร เช่น เมื่อลูกค้าตั้งอาหาร ความสะอาดก็ดี ความร้อนหรือความเย็นของอาหารขณะนำมาส่งมอบให้ก็ดี เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้กล่าวถึง เนื่องจากเป็นที่ทราบกันอยู่แล้วว่าปกติจะต้องมีหรือเป็นเช่นไร สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่ลูกค้ายึดเป็นประเด็นสำคัญ ที่จะผิดพลาด ขาด หรือ บกพร่องไม่ได้เช่นกัน

หากพิจารณาถึงความพึงพอใจของลูกค้า เราต่างทราบกันดีอยู่ว่า ความพึงพอใจไม่ว่าจะเป็นของใครก็ตาม เป็นนามธรรมที่ไม่มีขีดจำกัดอย่างสมบูรณ์ ไม่มีเกณฑ์วัดที่แน่นอน ไม่สามารถอธิบายได้ครบถ้วน ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจขึ้นมาได้ก็ต่อเมื่อมีเหตุปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้เกิดคือ ได้รับคุณภาพชนิดที่พึงต้องมีย่างครบถ้วนทั้งสองส่วน (ข้อกำหนดและความคาดหวังของลูกค้า) จากนั้นเมื่อลูกค้าได้รับคุณภาพชนิดที่มุ่งใจให้ซื้อ ซึ่งเป็นเหตุปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นได้ ความพึงพอใจของลูกค้าก็จะเกิดขึ้น

เหตุปัจจัยส่วนหลังนี้มักเป็นสิ่งที่สร้างความประหลาดใจให้แก่ลูกค้าได้ด้วย เช่น ได้รับคุณภาพชนิดมุ่งใจที่สอดคล้องตรงกับรสนิยมของลูกค้าโดยไม่ได้คาดหวังไว้ ได้รับสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ตัวลูกค้ามากเกินไปเกินความคาดหวัง ประหยัดกว่าที่คิด เร็วกว่าที่คาดคะเนไว้ เป็นต้น

ความไม่พึงพอใจ ข้อตำหนิ และคำร้องเรียนของลูกค้าภายนอก

ในอีกด้านหนึ่งนั้น หากลูกค้าไม่ได้รับคุณภาพชนิดที่พึงต้องมีย่างครบถ้วน ความไม่พึงพอใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นทันที ความรุนแรงของความรู้สึกไม่พอใจจะขึ้นอยู่กับว่าคุณภาพในส่วนใดหรือคุณภาพในเรื่องที่สำคัญเพียงไรที่ได้ขาดหายหรือบกพร่องไป

หากเป็นคุณภาพในส่วนที่ลูกค้าไม่ได้แจ้งออกมาให้เป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนแน่นอนไว้ก่อน และลูกค้าตระหนักเองว่าการที่ไม่มีข้อกำหนดเช่นนี้ ผู้ขายอาจจะกำหนดขึ้นอ้างถึงความไม่กระจ่างชัดในความรับผิดชอบได้ ความรุนแรงของความไม่พึงพอใจก็จะสามารถลดลงได้ในระดับหนึ่งแต่ไม่ได้หมดไปเลยซะทีเดียว อาจกลายเป็นความเจ็บใจที่ต้องจดจำว่าคราวหลัง จะไม่ซื้อกับผู้ขายรายนี้อีกต่อไปก็ได้

แต่ถ้าหากเป็นส่วนที่ลูกค้ากำหนดให้เป็นข้อกำหนดของลูกค้า หรือแม้เป็นส่วนที่ไม่ได้แจ้งออกมาเป็นข้อกำหนดก็ตาม แต่ปรากฏชัดว่าผู้ขายชกชวยออกมาเป็นข้ออ้างในความไม่รับผิดชอบ หรือถ้าหากว่าคุณภาพในเรื่องดังกล่าวเป็นสิ่งที่ลูกค้ายึดเป็นประเด็นสำคัญที่จะผิดพลาดหรือบกพร่องไปไม่ได้ถึงแม้จะไม่ระบุไว้แต่ก็ต้องให้มีเป็นปกติ เพราะถือเป็นจุดสำคัญยิ่ง ความไม่พึงพอใจของลูกค้าก็就会有ความรุนแรงมากขึ้นจนกลายเป็นข้อตำหนิหรือคำร้องเรียนของลูกค้า

หากผู้ขายไม่ทราบ หรือเพิกเฉยต่อข้อตำหนิหรือคำร้องเรียนของลูกค้าหรือไม่เร่งดำเนินการแก้ไข หรือชดเชยให้อย่างไม่ถูกต้อง ก็จะสูญเสียลูกค้ารายนั้นไปในที่สุด และบางครั้งก็อาจจะเลยเถิดไปจนเกิดความเสียหายทางการตลาดจนยากที่จะเยียวยาแก้ไขได้โดยทีเดียว

2. ลูกค้าภายใน

กระบวนการถัดไปคือลูกค้าขององค์กรและสายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

ในการดำเนินธุรกิจทั้งหลาย ผู้ประกอบการจะนำปัจจัยป้อนเข้ามาสู่กระบวนการทางธุรกิจจนได้เป็นปัจจัยนำออกมาส่งมอบให้แก่ลูกค้า สิ่งที่ผู้ประกอบการต้องตระหนักและดำเนินการให้สำเร็จ คือจะต้องตอบสนองลูกค้าทั้งในส่วนที่เป็นข้อกำหนดและส่วนที่เป็นความคาดหวัง ของลูกค้า เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดให้ได้

และเมื่อพิจารณาให้ละเอียดลึกกลงไปในกระบวนการของธุรกิจ ก็จะพบความจริงหนึ่งที่ว่ากระบวนการของธุรกิจจะประกอบด้วยกระบวนการย่อยๆ ต่อเนื่องกันเป็นสาย จากจุดที่รับปัจจัยนำเข้ามาจนกระทั่งได้เป็นปัจจัยนำออกของกระบวนการสุดท้าย ไปส่งมอบให้แก่ลูกค้า ผลลัพธ์ของกระบวนการย่อยๆ เหล่านี้จะเป็นจุดกำเนิดความพึงพอใจของลูกค้าได้

หากเราประกันคุณภาพหรือสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้าจะมีคุณภาพตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้อย่างแน่นอน ผู้ที่ปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการต้องทราบว่าต้องดำเนินการให้ปัจจัยนำออกของกระบวนการที่ตนดำเนินการให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้สำหรับที่กระบวนการถัดไปนำไปเป็นปัจจัยป้อนเข้าได้ ประหนึ่งว่ากระบวนการถัดไปนั้นเป็นลูกค้าของกระบวนการก่อนหน้า นั่นเอง

สรุปได้ว่า หากผู้ปฏิบัติการในทุกกระบวนการในองค์กรมีความตระหนักรู้ว่ากระบวนการถัดไปเป็นลูกค้าของตน และดำเนินการให้เกิดปัจจัยนำออกที่ได้ตามเกณฑ์ที่กระบวนการถัดไปต้องการ หากความตระหนักรู้ดังกล่าวนี้ ผูกพันต่อกันเป็นสายตั้งแต่ต้นจนถึงกระบวนการบั้นปลายที่จะได้ผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปสำหรับนำไปส่งมอบให้แก่ลูกค้า การประกันคุณภาพก็จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ ลักษณะการผูกต่อกันเป็นสายของความตระหนักรู้ในเรื่องลูกค้าเช่นนี้ เราเรียกว่า สายโซ่แห่งความเป็นลูกค้า

2.1.3 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000

ความเป็นมา

กฤษฎี อุทัยรัตน์ (2543 : 8-39) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ได้จัดตั้งขึ้นโดยองค์กรที่ชื่อว่า The International Organization for Standardization (ISO) ซึ่งเป็นสถาบันที่เกิดจากการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมของนานาประเทศ โดยมีพันธะสัญญาในการที่จะพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมร่วมกัน และได้ประกาศใช้มาตรฐาน ISO : 9000 ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1987 โดยระบบมาตรฐาน ISO : 9000 นี้ สร้างมาจากต้นแบบมาตรฐานอังกฤษ BS - 5750 ของสถาบันมาตรฐานอังกฤษ (The British Standard Institute) ซึ่งขณะนั้นเป็นหน่วยงานรัฐบาล ที่ได้ทำการพัฒนามาตรฐานระดับคุณภาพ ชื่อ BS - 5750 ขึ้นมาจากมาตรฐานของ DEF / STAN, AQAP และ MIL - Q และได้ทำการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ในปี ค.ศ. 1979 เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาของท่านนายกรัฐมนตรี Margaret Thatcher ที่ได้กล่าวว่า “คุณภาพ คือ การทำผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะไม่คืนกลับมา”

ระบบมาตรฐาน ISO : 9000 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1994 หรือที่เรียกว่า “ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 1994” ซึ่งจะเน้นหนักที่การเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสารวิธีปฏิบัติ (Documented Procedure) และต่อมาแนวทางของระบบมาตรฐานนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรื่อยมา โดยจะถูกแทนที่ด้วยข้อกำหนดเชิง “กระบวนการ” แทน ระเบียบวิธีปฏิบัติ” ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยแนวคิดเชิงกระบวนการเน้นที่การสร้างกลไกดังกล่าวนี้ก็คือกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร (Organization's Business Process) เพื่อองค์กรจะสามารถบรรลุผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างแท้จริง ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 2000 ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ แต่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพสำหรับสินค้าและบริการ และด้วยกระบวนการในการสร้างระบบนี้เองที่ทำให้ให้มาตรฐานนี้ ถูกออกแบบ และมุ่งหมายให้ใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะผลิตด้วยกระบวนการใดจากที่ไหนในโลกก็ตาม จึงได้เน้นหนักในหลักการ เป้าหมาย และจุดประสงค์ เป็นส่วนใหญ่ แทนที่จะกำหนดวิธีการ การปฏิบัติหรือเทคนิคที่เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่งเป็นจุดประสงค์เดียวกันที่ผลักดันธุรกิจให้ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

ระบบบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนด (Quality Management Systems - Requirements)

1. ขอบข่าย (scope)

1.1 บททั่วไป (General)

มาตรฐานฉบับนี้ได้วางข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ สำหรับองค์กรที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ

- แสดงให้ประจักษ์ว่า องค์กรมีความสามารถที่จะผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้า (Customer requirements) ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดขององค์กรเองได้อย่างสม่ำเสมอ

- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า (enhance customer satisfaction) ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ

1.2 การนำมาใช้

ข้อกำหนดทั้งหมดที่ระบุในมาตรฐานนี้ใช้ได้ทั่วไปและมุ่งหมายที่จะให้นำไปใช้กับทุกองค์กรได้ โดยไม่ขึ้นกับชนิดของสินค้า ขนาดองค์กร หรือบริการ ถ้าหากว่าข้อกำหนดบางข้อในมาตรฐานฉบับนี้ไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งเป็นเพราะลักษณะขององค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร สามารถนำมาพิจารณาเพื่อการยกเว้นได้ ถ้าหากมีการขอให้พิจารณาเพื่อการยกเว้นในมาตรฐาน ฉบับนี้จะไม่ยอมรับการตกลงเพื่อการร้องขอ นอกจากการยกเว้นจะจำกัดให้ทำได้เฉพาะในข้อกำหนดที่ 7 และข้อยกเว้นดังกล่าวนี้ไม่มีผลต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กร ในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมาย

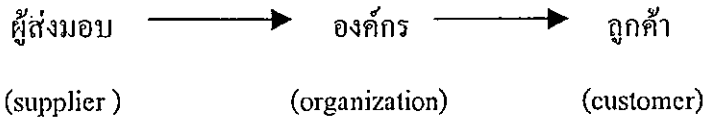
2. การอ้างอิงเอกสารต้นฉบับ (Normative reference)

เอกสารอ้างอิงต่อไปนี้มีรายละเอียดต่างๆที่ได้ถูกนำมาบรรจุอ้างอิงอยู่ในมาตรฐานฉบับนี้ แต่สำหรับวันที่อ้างอิงของเอกสาร ลำดับการเปลี่ยนแปลงหรือการแก้ไขส่วนใดส่วนหนึ่งของเอกสารอ้างอิงฉบับนี้ไม่ได้มีการนำมาเกี่ยวข้องในมาตรฐาน แต่อย่างไรก็ตามองค์กรที่ตกลงนำมาตรฐานฉบับนี้ไปใช้ ก็ควรที่จะมีการตรวจสอบความทันสมัยของเอกสารอ้างอิงที่ระบุไว้ข้างล่างนี้ก่อนสำหรับการอ้างอิงที่ไม่ลงวันที่ ขอให้ให้นำเอาเอกสารอ้างอิงฉบับล่าสุดมาใช้งาน ผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กร ไอ เอส โอ และ IEC ก็จะมีทะเบียนของมาตรฐานนานาชาติที่ยังคงใช้อยู่ซึ่งสามารถตรวจสอบจากรายการนั้นได้

ISO 9001:2000 ระบบบริหารคุณภาพ – หลักการพื้นฐานและคำศัพท์

3. คำศัพท์และคำนิยาม

คำนิยามและคำอธิบายศัพท์เพื่อสำหรับใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ ได้ระบุใน ISO 9001:2000 หมายเหตุ คำศัพท์ดังต่อไปนี้ที่ใช้ใน ISO 9001 ฉบับนี้อธิบายห่วงโซ่การส่งมอบ โดยมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสะท้อนถึงคำศัพท์ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน



4. ระบบบริหารคุณภาพ / ระบบจัดการคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรจะต้องกำหนด, จัดทำเอกสาร, ดำเนินการปฏิบัติ, ดำรงรักษา และปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลฉบับนี้ ในการดำเนินการปฏิบัติระบบบริหารคุณภาพองค์กรควรปฏิบัติตามดังต่อไปนี้

- บ่งชี้กระบวนการต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และวิธีการทำงานทุกส่วนขององค์กร (ดูข้อ 1.2)
- กำหนดขั้นตอน ลำดับ และความสัมพันธ์ต่าง ๆ ของขบวนการเหล่านี้
- กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการที่จำเป็นเพื่อให้การปฏิบัติการ และการควบคุมกระบวนการเหล่านี้มีประสิทธิภาพ
- ทำให้มั่นใจถึงความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ และข้อมูลที่ใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติการและการติดตามตรวจสอบ (Monitoring) ของกระบวนการเหล่านี้
- ควบคุม, ติดตามตรวจสอบและวิเคราะห์กระบวนการเหล่านี้
- ดำเนินการปฏิบัติการที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุผลตามแผน และเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรจะต้องบริหารกระบวนการเหล่านี้ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานสากลฉบับนี้ กรณีที่องค์กรมีการเลือกใช้บางกระบวนการจากภายนอก ซึ่งมีผลกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนด องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่ามีการควบคุมกระบวนการ เหล่านี้ และการควบคุมกระบวนการที่เลือกใช้จากภายนอกจะต้องมีการระบุไว้ภายในระบบบริหารคุณภาพ

หมายเหตุ กระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพดังที่กล่าวไว้หมายถึงรวมถึงกระบวนการสำหรับกิจกรรมการบริหาร การจัดเตรียมทรัพยากร การทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผลและการวัดผลผลิตภัณฑ์

4.2 ข้อกำหนดการจัดเตรียมเอกสาร

4.2.1 ข้อกำหนดโดยทั่วไป

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพจะต้องประกอบด้วย

- คำอธิบายที่เป็นลายลักษณ์อักษรในเรื่องนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ทางด้านคุณภาพ
- คู่มือคุณภาพ

- ระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้
- เอกสารต่างๆ ที่องค์กรจำเป็นต้องใช้ เพื่อให้มั่นใจการวางแผน การดำเนินการ ปฏิบัติการและการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มีประสิทธิผล

- บันทึกความต้องการที่กำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ (ดู 4.2.4)

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

คู่มือคุณภาพต้องถูกจัดทำและดำรงรักษาไว้ ซึ่งรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

- ขอบข่ายของระบบคุณภาพ รวมถึงรายละเอียดและหลักการพิจารณาขอบข่าย ในกรณียกเว้น (ดู 1.2)

- เอกสารวิธีการหรือการอ้างอิงถึง
- รายละเอียดลำดับขั้นตอนและปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการในระบบคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารต่าง ๆ ตามที่กำหนดในระบบคุณภาพต้องได้รับการควบคุม บันทึก คือ เอกสารรูปแบบพิเศษที่ต้องมีการควบคุมตามข้อกำหนด 4.2.4 และต้องมีระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

- เพื่ออนุมัติเอกสารว่ามีความเหมาะสมก่อนแจกจ่าย
- เพื่อทบทวน, ปรับปรุงให้มีความทันสมัยตามความจำเป็นและการอนุมัติใหม่
- เพื่อแสดงการเปลี่ยนแปลง และสถานะล่าสุดของเอกสาร
- เพื่อมั่นใจว่าเอกสารฉบับล่าสุดมีใช้ที่จุดทำงาน
- เพื่อให้มั่นใจว่าเอกสารนั้นยังคงอ่านเข้าใจง่าย สามารถชี้บ่งได้สะดวก
- เพื่อมั่นใจว่ามีการบ่งชี้เอกสารที่ได้รับจากภายนอกและควบคุมการแจกจ่ายเอกสารเหล่านั้น
- เพื่อป้องกันการนำเอกสารเก่าสมัยไปใช้โดยไม่ตั้งใจ และเพื่อให้มีการใช้วิธีการชี้บ่งที่เหมาะสมสำหรับเอกสารเหล่านี้

4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

บันทึกต่างๆต้องมีการจัดทำและดำรงรักษาไว้ เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนด และความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติของระบบบริหารคุณภาพ บันทึกต้องอ่านเข้าใจง่าย ชี้บ่งและเรียกคืนได้ ต้องการจัดทำเอกสารวิธีการ เพื่อกำหนดการควบคุมสำหรับการชี้บ่ง การจัดเก็บ การเรียกคืน การป้องกันการเรียกคืน ระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึกคุณภาพ

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารสูงสุดต้องแสดงหลักฐานให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและใช้งานระบบบริหาร คุณภาพ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดย

- การสื่อสารไปยังองค์กรถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้า รวมถึง
ข้อบังคับต่าง ๆ และข้อกำหนดทางกฎหมาย

- การจัดทำนโยบายคุณภาพ
- ทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพ
- ดำเนินการทบทวนของฝ่ายบริหาร
- ทำให้มั่นใจว่ามีทรัพยากรที่เพียงพอ

5.2 มุ่งเน้นที่ลูกค้า

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการพิจารณาถึงความต้องการของลูกค้า รวมถึงจุดมุ่งหมาย
ที่จะเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้า (ดูข้อ 7.2.1 และ 8.2.1)

5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- มีความเหมาะสมสำหรับจุดมุ่งหมายขององค์กร
- รวมถึงความมุ่งมั่นที่จะทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนด และดำเนินการปรับปรุง

ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

- เป็นโครงสร้างหลักสำหรับกำหนดและทบทวนเป้าหมายคุณภาพ
- มีการสื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายภายในองค์กร
- มีการทบทวนเพื่อให้มีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

5.4 การวางแผน

5.4.1 เป้าหมายคุณภาพ

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำเป้าหมายคุณภาพรวมถึงความจำเป็นในการ
บรรลุข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 7.1 ก) มีการจัดทำภายในหน่วยงานและระดับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
ภายในองค์กร เป้าหมายคุณภาพต้องสามารถวัดได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบคุณภาพ

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำให้มั่นใจว่า

- การวางแผนของระบบบริหารคุณภาพมีการดำเนินไปเพื่อให้บรรลุถึง ข้อกำหนดในข้อ
4.1 รวมถึงเป้าหมายคุณภาพ และ
- ภาพรวมของระบบบริหารคุณภาพยังคงถูกดำรงรักษาไว้ เมื่อการวางแผนและการจัดทำ
ระบบบริหารคุณภาพมีการเปลี่ยนแปลง

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร

5.5.1 ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่และ
มีการสื่อสารออกไปภายในองค์กร

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งสมาชิกหนึ่งคนของฝ่ายบริหารแม้ว่าสมาชิกนั้นจะมีหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นๆ โดยต้องมีความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- ทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำ, ดำเนินการปฏิบัติและดำรงรักษาไว้ซึ่งกระบวนการ ที่จำเป็นต่อระบบบริหารคุณภาพ
- ทำการรายงานต่อผู้บริหารสูงสุดถึงผลงานของระบบบริหารคุณภาพ รวมถึง ความจำเป็นสำหรับการปรับปรุงและพัฒนา
- ทำให้มั่นใจว่ามีการส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้านำทั่วทั้งองค์กร

5.5.3 การสื่อสารภายใน

ผู้บริหารสูงสุดต้องทำให้มั่นใจว่ามีการจัดทำกระบวนการในการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กร และการสื่อสารนั้นต้องแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ

5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารสูงสุดต้องทบทวนระบบคุณภาพขององค์กรตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงเหมาะสมเพียงพอและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง การทบทวนต้องรวมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นสำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์เป้าหมายคุณภาพ บันทึกจากการทบทวนของฝ่ายบริหารจะต้องเก็บรักษาไว้(ดูหัวข้อ 4.2.4)

5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน

ข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องรวมถึงข้อมูลข่าวสารดังนี้

- ผลของการตรวจประเมินต่างๆ
- การตอบสนองกลับจากลูกค้า
- ผลการดำเนินกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- สถานะของกิจกรรมการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การติดตามความคืบหน้าของกิจกรรมจากการทบทวนครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ
- คำแนะนำสำหรับการปรับปรุง

5.6.3 ผลของการทบทวน

ผลของการทบทวนของฝ่ายบริหารต้องรวมถึงการตัดสินใจและการใดๆที่เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการต่างๆ ของระบบ
- การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของลูกค้า
- ความต้องการในเรื่องของทรัพยากรต่างๆ

6. การจัดการทรัพยากร Resource Management

6.1 การจัดสรรทรัพยากร

องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น

- เพื่อใช้ดำเนินการและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและ
- เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล Human Resources

6.2.1 ข้อกำหนดโดยทั่วไป

บุคคลที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะต้องมีความสามารถที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการศึกษา, การฝึกอบรม, ทักษะ และประสบการณ์

6.2.2 ความสามารถ การตระหนัก และการฝึกอบรม องค์กรจะต้อง

- พิจารณาความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่จะมาทำหน้าที่ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- จัดเตรียมการฝึกอบรมหรือกิจกรรมใด ๆ เพื่อให้ตอบสนองกับความต้องการเหล่านี้
- ประเมินความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติที่ได้ทำมา
- ทำให้มั่นใจว่าพนักงานมีการตระหนักถึงความเกี่ยวข้องและความสำคัญของการทำงานของตนให้บรรลุตามเป้าหมายคุณภาพ
- คงไว้ซึ่งบันทึกของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ (ดูหัวข้อ 4.2.4)

6.3 สาธารณูปโภค

องค์กรจะต้องกำหนด จัดเตรียม และดำรงรักษาสาธารณูปโภคที่จำเป็นเพื่อให้ได้มาซึ่งความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์โดยที่สาธารณูปโภครวมถึง

- อาคารสถานที่ทำงานและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้อง
- วัสดุอุปกรณ์ของกระบวนการ (รวมทั้งซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์) และ
- การบริการสนับสนุนต่าง ๆ (เช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

6.4 สภาวะแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรจะต้องพิจารณาและจัดการสภาวะแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น เพื่อจะให้บรรลุซึ่งความสอดคล้องตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

7. การทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุ

7.1 การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล

องค์กรจะต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นสำหรับการทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล การวางแผนในการทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผลจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดในกระบวนการอื่น ๆ ของระบบบริหารคุณภาพ (ดูหัวข้อ 4.1)

ในการวางแผนการทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุผล องค์กรจะต้องมีการกำหนดสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- เป้าหมายคุณภาพและข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับผลิตภัณฑ์
- ความจำเป็นที่จะจัดตั้งกระบวนการ และทำเอกสารต่าง ๆ และจัดหาทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น
- มีการดำเนินกิจกรรมทวนสอบ รับรอง เฝ้าติดตาม ตรวจสอบและทดสอบ ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และเกณฑ์การยอมรับ
- บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานว่ากระบวนการทำให้บรรลุผล และผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้น มีความสอดคล้องและเป็นไปตามที่กำหนด (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องพิจารณาถึง

- ข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้ารวมถึงข้อกำหนดสำหรับกิจกรรมการส่งมอบ และติดตามหลังการส่งมอบ
- ข้อกำหนดที่ไม่ได้ระบุโดยลูกค้าแต่จำเป็นต่อการใช้งานของผลิตภัณฑ์ หรือ การใช้งานเฉพาะด้าน
- ข้อกำหนดตามข้อบังคับ และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และ
- ข้อกำหนดเพิ่มเติมใด ๆ ที่พิจารณาโดยองค์กร

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ต้องถูกดำเนินการ ก่อนการให้คำมั่นสัญญาที่จะจัดหาผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า (เช่น การเสนองาน การตกลงในการยอมรับข้อเสนอที่เป็นสัญญาหรือคำสั่งซื้อ การตกลงในการยอมรับข้อเสนอเปลี่ยนแปลงในสัญญาหรือ คำสั่งซื้อ) และต้องทำให้มั่นใจว่า

- ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ได้ถูกระบุไว้
- ข้อกำหนดของสัญญาหรือคำสั่งซื้อที่ต่างจากที่ระบุไว้ก่อนหน้านี้จะต้องมีการตกลงกันก่อน
- องค์กรมีความสามารถที่จะทำให้ได้ตามข้อกำหนดที่ถูกระบุไว้

บันทึกของผลการทบทวนและการปฏิบัติการที่ได้จากการทบทวนต้องมีการดำรงรักษาไว้ (ดูหัวข้อ 4.2.4)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้จัดทำเอกสารแจ้งความต้องการ ความต้องการนั้นๆ จะต้องถูกทบทวนโดยองค์กรก่อนที่มีการตอบรับ

ในกรณีข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ถูกเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ว่าระบบเอกสารที่เกี่ยวข้องถูกเปลี่ยนแปลงด้วย และต้องทำให้มั่นใจว่าบุคคลที่เกี่ยวข้องถูกทำให้ตระหนักถึงข้อกำหนดที่เปลี่ยนแปลงนั้นด้วย

7.2.3 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องพิจารณาและดำเนินการเตรียมการที่เหมาะสมในการสื่อสารกับลูกค้า ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับ :

- ข้อมูลของผลิตภัณฑ์
- การสอบถาม, สัญญา หรือการจัดการคำสั่งซื้อ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ และ
- ผลสะท้อนกลับจากลูกค้าซึ่งรวมถึงคำร้องเรียนของลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระหว่างการวางแผนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องกำหนด

- ขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการออกแบบและพัฒนา
- กิจกรรมการทบทวน การทวนสอบ และการตรวจสอบความสมบูรณ์ที่เหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา

- หน้าที่รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับกิจกรรมการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องมีการควบคุมการประสานงานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการออกแบบและพัฒนาเพื่อให้มั่นใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและความชัดเจนของหน้าที่ รับผิดชอบ

ผลลัพธ์ที่ได้จากการวางแผนต้องถูกปรับปรุงให้ทันสมัยตามความเหมาะสมตามความคืบหน้าของการดำเนินงานออกแบบและพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ต้องมีการกำหนด และบันทึกไว้ (ดูหัวข้อ 4.2.4) โดยข้อมูลเหล่านี้ต้องรวมถึง

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการทำงานและสมรรถนะของผลิตภัณฑ์
- ข้อบังคับและข้อกำหนดทางกฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้อง
- ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันในครั้งก่อนและ
- ข้อกำหนดอื่นที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลเหล่านี้ต้องถูกทบทวนว่ามีความเพียงพอ ข้อกำหนดต้องมีความสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือ และไม่ขัดแย้งกับข้อมูลอื่น

7.3.3 ผลของการออกแบบและพัฒนา

ผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการออกแบบและพัฒนาต้องถูกจัดทำในรูปแบบของลักษณะที่ทำให้สามารถทวนสอบได้เมื่อเทียบกับข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา และต้องมีการอนุมัติก่อนที่จะนำไปใช้

ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบและพัฒนาต้อง

- สอดคล้องกับข้อมูลที่กำหนดในการออกแบบและพัฒนา
- ให้ข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการจัดซื้อการผลิตและการจัดเตรียมในการบริการ
- ประกอบด้วยหรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ และ
- ระบุถึงลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อความปลอดภัยและความเหมาะสมในการใช้งาน

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา

ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม ให้สอดคล้องกับแผนที่จัดทำไว้ (ดูหัวข้อ 7.3.1)

- เพื่อประเมินความสามารถของผลการออกแบบและพัฒนาให้บรรลุตามข้อกำหนดต่าง ๆ และ

- เพื่อชี้แจงปัญหาและเสนอแนวทางการดำเนินการที่จำเป็นต่อไป

ผู้ร่วมในการทบทวนนั้นจะต้องรวมถึงตัวแทนของหน่วยงานที่มีหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอน การออกแบบพัฒนาที่ถูกทบทวนนั้น และต้องมีการบันทึกและคงไว้ซึ่งผลการทบทวนและผลการดำเนินการที่จำเป็นอื่น ๆ (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา

ต้องมีการทวนสอบให้สอดคล้องกับแผนที่กำหนดไว้ (ดูหัวข้อ 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์ของการออกแบบและการพัฒนาบรรลุถึงข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบและการพัฒนา ต้องมีการบันทึก และคงไว้ซึ่งผลจากการทวนสอบและการดำเนินการที่จำเป็น (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.3.6 การตรวจสอบยืนยันความสมบูรณ์ของการออกแบบและพัฒนา

ต้องมีการตรวจสอบยืนยันความสมบูรณ์ของการออกแบบ และพัฒนา เพื่อยืนยันความสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ (ดูหัวข้อ 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์สามารถเป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับการใช้งานที่ได้ระบุไว้ ในกรณีที่ทำได้ต้องมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะส่งมอบหรือการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ ต้องมีการบันทึกและคงไว้ซึ่งผลการตรวจสอบความสมบูรณ์และการปฏิบัติการที่จำเป็น (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนาใดๆ ต้องมีการควบคุมและคงไว้ซึ่งบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร การเปลี่ยนแปลงต้องถูกทบทวนและตรวจสอบยืนยันความสมบูรณ์ ตามความเหมาะสม และถูกรับรองก่อนการนำไปทำให้สำเร็จ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงของการออกแบบ

และพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของชิ้นส่วน ที่เป็นส่วนประกอบ และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบเรียบร้อยแล้ว

ผลของการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการปฏิบัติการที่จำเป็นต้องมีการบันทึก (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 การควบคุมการจัดซื้อ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อนั้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ระบุในการจัดซื้อ วิธีการและขอบเขตของการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบ และผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับการผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ที่ได้จากกระบวนการผลิตที่ตามมาหรือผลิตภัณฑ์สุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบ โดยอยู่บนพื้นฐานของความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กร ต้องมีการกำหนดเกณฑ์สำหรับการคัดเลือก การประเมิน และการประเมินซ้ำ ต้องมีการเก็บรักษายันทึกของผลของการประเมิน และการปฏิบัติการที่จำเป็นใด ๆ ที่ได้จากการประเมินนั้น (ดูหัวข้อ 4.2.4)

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ

ข้อมูลการจัดซื้ออธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- ข้อกำหนดสำหรับการอนุมัติรับรองของผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการ และเครื่องมือ
- ข้อกำหนดสำหรับคุณสมบัติของบุคลากร และ
- ข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ถึงการระบุข้อกำหนดต่าง ๆ ในการจัดซื้ออย่างเพียงพอก่อนที่จะมีการสื่อสารไปยังผู้ส่งมอบ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ

องค์กรต้องจัดทำและดำเนินการตรวจสอบหรือกิจกรรมใด ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อบรรลุคุณสมบัติที่ต้องการ

ในกรณีที่องค์กรหรือลูกค้ามีความต้องการให้ปฏิบัติกิจกรรมการทวนสอบ ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบขององค์กร ต้องระบุถึงการจัดการการทวนสอบที่ตั้งใจไว้และวิธีในการปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์ในข้อมูลการจัดซื้อ

7.5 กระบวนการการผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการ กระบวนการการผลิตและการบริการภายใต้เงื่อนไขที่ควบคุมได้ เงื่อนไขการควบคุมต้องรวมหัวข้อดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม

- การจัดให้มีข้อมูลอธิบายถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์อย่างเพียงพอ

- การจัดให้มีเอกสารวิธีการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอตามความจำเป็น
- การจัดให้มีการใช้เครื่องมืออย่างเหมาะสม
- การจัดให้มีการใช้อุปกรณ์ การเฝ้าติดตามกระบวนการ และการตรวจวัดผล
- การจัดให้มีการเฝ้าติดตามกระบวนการและการตรวจวัดผล
- การจัดให้มีกิจกรรมการตรวจปล่อย, การส่งมอบ และกิจกรรมหลังจากการส่งมอบ

7.5.2 การยืนยันความสมบูรณ์ของกระบวนการ

องค์กรต้องยืนยันความสมบูรณ์ของกระบวนการผลิตและการบริการใด ๆ ในกรณีผลลัพธ์ของผลิตภัณฑ์ไม่สามารถถูกทวนสอบได้ด้วยการเฝ้าติดตามหรือการวัดผลของกระบวนการที่ตามมา โดยรวมถึงกระบวนการใดที่ความบกพร่องปรากฏขึ้น หลังจากผลิตภัณฑ์ถูกนำไปใช้หรือการบริการนั้นมีการส่งมอบไปแล้ว

การยืนยันความสมบูรณ์นั้นต้องแสดงและระบุได้ถึงความสามารถของกระบวนการ ที่จะบรรลุผล ตามแผนที่วางไว้

องค์กรต้องจัดทำการจัดการสำหรับการยืนยันความสมบูรณ์ซึ่งต้องรวมไปถึงรายการดังต่อไปนี้ ตามความเหมาะสม :

- กำหนดเกณฑ์สำหรับการทบทวนและการรับรองกระบวนการ
- การรับรองอุปกรณ์และคุณสมบัติของบุคลากร
- การใช้วิธี และขั้นตอนการดำเนินงานที่ถูกระบุไว้อย่างชัดเจน
- ข้อกำหนดสำหรับการบันทึกต่าง ๆ (ดูหัวข้อ 4.2.4) และ
- การยืนยันผลซ้ำ

7.5.3 การซึบ่งและการสอบกลับได้

องค์กรต้องซึบ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดทั้งกระบวนการผลิตองค์กรต้องซึบ่งสถานะของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและการเฝ้าติดตาม และการวัดผล

ในกรณีที่มีการสอบกลับได้เป็นข้อกำหนด (ดูหัวข้อ 4.2.4) องค์กรต้องควบคุมและบันทึกการซึบ่งเฉพาะตัวเพื่อการสอบกลับผลิตภัณฑ์

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า

องค์กรต้องทำการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าขณะที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กร หรือถูกใช้โดยองค์กร องค์กรต้องซึบ่ง ทวนสอบ ป้องกัน และรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินที่ลูกค้าให้มาสำหรับการใช้หรือการรวมเข้าเป็นผลิตภัณฑ์ ในกรณีที่ทรัพย์สินใดๆ ของลูกค้าสูญหาย เสียหายหรือพบว่าไม่เหมาะสมสำหรับการใช้งานต้องมีการรายงานไปยังลูกค้า และเก็บรักษามันไว้ได้ (ดูหัวข้อ 4.2.4)

หมายเหตุ ทรัพย์สินของลูกค้าอาจรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องถนอมรักษาความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ระหว่างกระบวนการทั้งภายในจนถึงการส่งมอบจนถึงจุดหมายปลายทาง การถนอมรักษาต้องรวมถึงการขึ้น้ง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ และการป้องกัน การถนอมรักษาต้องรวมไปถึงส่วนประกอบต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์

7.6 การควบคุมอุปกรณ์การเฝ้าติดตาม และการวัดผล

องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด และอุปกรณ์การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดจำเป็น ต้องมีหลักฐานความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดูหัวข้อ 7.2.1)

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดสามารถดำเนินงาน โดยมีความต่อเนื่องกับข้อกำหนดในการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดในกรณีที่เป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลการตรวจสอบสมบูรณ์ อุปกรณ์ตรวจวัดต้อง

- มีการสอบเทียบหรือทวนสอบในช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนการใช้งาน โดยการตรวจวัดที่สามารถสอบกลับไปถึงมาตรฐานการตรวจวัดนานาชาติหรือระดับชาติ ในกรณีที่ไม่มีความมาตรฐานดังกล่าวให้มีการบันทึกวิธีการสอบเทียบหรือชั่งน้ำหนัก

- มีการปรับแต่งหรือปรับแต่งใหม่ตามความจำเป็น
- มีการชั่งน้ำหนักให้ถึงสถานะการสอบเทียบที่นำมาพิจารณา
- มีการป้องกันไม่ให้เกิดการปรับแต่งที่จะทำให้ผลการตรวจวัดคลาดเคลื่อนไป
- มีการป้องกันความเสียหายหรือการเสื่อมสภาพระหว่างการเคลื่อนย้าย การซ่อมบำรุงและการจัดเก็บ

องค์กรต้องเพิ่มเติมการประเมิน และบันทึกความสมบูรณ์ของผลการตรวจวัดที่ผ่านมาเมื่อพบว่าอุปกรณ์ไม่สอดคล้องตามข้อกำหนด องค์กรต้องมีการปฏิบัติตามความเหมาะสมต่อทั้งอุปกรณ์และผลิตภัณฑ์ใด ๆ ที่ได้รับผลกระทบต้องมีการเก็บรักษาบันทึกของผลการสอบเทียบและการทวนสอบ (ดูหัวข้อ 4.2.4)

ในการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดของข้อกำหนดที่เฉพาะเจาะจงต้องมีการรับรองความสามารถของซอฟต์แวร์เพื่อให้ตรงกับจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ โดยต้องมีการดำเนินการก่อนการใช้งานในครั้งแรกหรือรับรองใหม่อีกครั้งตามความจำเป็น

หมายเหตุ ดู ISO 10012-1 และ ISO 10012-2 เป็นแนวทาง

8. การตรวจวัด, การวิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement)

8.1 บททั่วไป (General)

องค์กรจะต้องมีการวางแผนและปฏิบัติการเฝ้าติดตามการตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็น

- เพื่อแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- เพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องของระบบบริหารคุณภาพ และ
- เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการพิจารณาเรื่อง
ของวิธีการที่นำมาใช้ ซึ่งรวมถึงเทคนิคทางสถิติ และขอบเขตการใช้งาน

8.2 การตรวจวัดและการติดตามผล

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

โดยถือเป็นข้อกำหนดข้อหนึ่งของผลงานระบบการบริหารคุณภาพองค์กรต้องมีการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและความเข้าใจของลูกค้า ว่าองค์กรสัมฤทธิ์ผลตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องมีการระบุถึงวิธีการสำหรับการหาข้อมูลและการใช้ข้อมูลนี้ด้วย

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน (Internal audit)

องค์กรจะต้องมีการดำเนินการตรวจประเมินเป็นระยะๆ เพื่อประเมินถึงระบบบริหารคุณภาพว่า

- มีความสอดคล้องกับแผนที่วางไว้ (ดูข้อ 7.1) สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานสากลนี้ และสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพที่จัดตั้งโดยองค์กรเอง
- มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

องค์กรจะต้องวางแผนโปรแกรมตรวจประเมินโดยพิจารณาจากสถานะ และความสำคัญ รวมถึงผลการตรวจประเมินครั้งก่อนของกิจกรรมและระบบการทำงานในส่วนที่จะตรวจประเมิน จะต้องกำหนดขอบข่ายความถี่และวิธีการในการตรวจประเมิน การตรวจประเมินจะต้องทำโดยผู้ที่ไม่มีส่วนในการทำงานในส่วนงานกิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมินการคัดเลือกผู้ตรวจติดตาม และการดำเนินการตรวจติดตามต้องทำให้มั่นใจได้ถึงความยุติธรรม และไม่อคติในกระบวนการตรวจติดตาม ในระเบียบปฏิบัติต้องกำหนดสำหรับความรับผิดชอบ และข้อกำหนดสำหรับการวางแผน และดำเนินการการตรวจติดตาม รวมทั้งการรายงานผลและการคงไว้ซึ่งบันทึกการตรวจประเมิน (ดูข้อ 4.2.4)

ฝ่ายบริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ที่พบจากการตรวจประเมินอย่างทันที่ตามที่ตามกำหนด เพื่อกำจัดความไม่สอดคล้องต่าง ๆ ที่ตรวจพบและสาเหตุของมัน การติดตามผลการแก้ไขจะต้องรวมถึงการทวนสอบการปฏิบัติการแก้ไขและการรายงานผลการทวนสอบต่างๆ (ดูข้อ 8.5.2)

หมายเหตุ : ดูตามแนวทางในมาตรฐาน ISO 10011-1, ISO 10011-2 และ ISO 10011-3

8.2.3 การวัดและเฝ้าติดตามขบวนการ

องค์กรจะต้องใช้วิธีที่เหมาะสมในการตรวจวัดและการเฝ้าติดตามการควบคุมขบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพในส่วนที่สามารถทำได้ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดความต้องการของลูกค้า วิธีการเหล่านี้จะต้องสามารถทำให้แน่ใจว่าแต่ละขบวนการมีความสามารถที่จะ

ดำเนินไปบรรลุผลตามที่วางแผนเอาไว้ ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จตามแผน ต้องมีการแก้ไข ตามความเหมาะสมเพื่อให้มั่นใจในความสอดคล้องผลิตภัณฑ์

8.2.4 การวัดและการเฝ้าติดตามผลิตภัณฑ์

องค์กรจะต้องทำการตรวจวัดและเฝ้าติดตามคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อทวนสอบว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องตามข้อกำหนด ซึ่งจะต้องดำเนินการตรวจวัดและติดตามผลิตภัณฑ์ที่ขั้นตอนต่าง ๆ ของควบคุมขบวนการอย่างเหมาะสม (ดูข้อ 7.1)

หลักฐานของความสอดคล้องและเกณฑ์การยอมรับต้องเก็บรักษาไว้ การจัดทำเป็นเอกสารบันทึกการตรวจต่าง ๆ จะต้องระบุถึงผู้มีอำนาจในการปล่อยผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 4.2.4) การปล่อยผลิตภัณฑ์ และการส่งมอบบริการจะต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการสามารถสอดคล้องตามแผนการที่วางไว้ (ดูข้อ 7.1) ในทุก ๆ ขั้นตอนของกิจกรรมอย่างสมบูรณ์เป็นที่พอใจก่อนจะปล่อยหรือส่งมอบ ยกเว้นมีการอนุมัติโดยผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง หรือถ้าเป็นไปได้โดยลูกค้า

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรจะต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดจะต้องถูกบ่งชี้ และควบคุมเพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ จะต้องกำหนดระเบียบปฏิบัติสำหรับการควบคุมผู้รับผิดชอบและมีอำนาจในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรจะต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง หรือหลายวิธีดังต่อไปนี้

- โดยทำการแก้ไขเพื่อกำจัดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบ
- โดยอนุญาตให้ใช้ การปล่อยหรือการยอมรับภายใต้การยินยอมโดยผู้มีอำนาจเกี่ยวข้อง และถ้าเป็นไปได้โดยลูกค้า
- โดยการแก้ไขเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้ตามวัตถุประสงค์เดิมต้องคงไว้ซึ่งบันทึก (ดูข้อ 4.2.4) ลักษณะของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการแก้ไขต่างๆ ในภายหลังรวมทั้งการยินยอมที่ได้รับ เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขแล้วจะต้องมีการทวนสอบอีกครั้ง เพื่อแสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์ได้รับการแก้ไขแล้วสอดคล้องตาม ข้อกำหนด

องค์กรจะต้องทำการแก้ไขที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบหรือมีโอกาสดำเนินการผลกระทบจากสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เมื่อพบว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังจากส่งมอบหรือเมื่อเริ่มใช้งาน

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์กรจะต้องกำหนดรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสม และประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และประเมินถึงสิ่งที่สามารถจะปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งก็รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด และแหล่งอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องทำให้ทราบถึง

- ความพึงพอใจของลูกค้า (ดูข้อ 8.2.1)

- ความสอดคล้องกับความต้องการของผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 7.2.1)
- คุณสมบัติและแนวโน้มของขบวนการผลิตภัณฑ์ รวมถึงโอกาสของการแก้ไข ป้องกัน

และ

- ผู้ส่งมอบ

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (continual improvement)

องค์กรจะต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การทำการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

8.5.2 การแก้ไข (Corrective action)

องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ การแก้ปัญานั้นจะต้องรวมถึงผลกระทบจากปัญหาที่พบด้วย

ระเบียบปฏิบัติการแก้ไขจะต้องกำหนดถึง

- การบ่งชี้สิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดรวมถึงการเรียนรู้อันเกี่ยวข้อง
- การค้นหาสาเหตุของสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนด
- ประเมินความจำเป็นในการดำเนินการ เพื่อมั่นใจว่าสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดจะไม่เกิดซ้ำอีก

ซ้ำอีก

- กำหนดและดำเนินการแก้ไขตามที่ต้องการ
- บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินการ (ดูข้อ 4.2.4)
- ทำการทบทวนการดำเนินการแก้ไขที่ได้ทำ

8.5.3 การป้องกัน (Preventive action)

องค์กรจะต้องระบุนโยบายป้องกันเพื่อกำจัดสาเหตุของแนวโน้มของสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิด จะต้องดำเนินการป้องกันผลกระทบของแนวโน้มปัญหาอย่างเหมาะสม จะต้องจัดทำระเบียบปฏิบัติการสำหรับการป้องกันซึ่งต้องกำหนดถึง

- การระบุแนวโน้มสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดและสาเหตุ
- การประเมินความจำเป็นสำหรับการดำเนินการ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของความ

ไม่สอดคล้องต่าง ๆ

- การตัดสินใจและลงมือปฏิบัติในการกระทำที่จำเป็น
- บันทึกผลที่ได้จากการดำเนินการที่นำไป (ดูข้อ 4.2.4)
- ทบทวนการป้องกันที่ได้ดำเนินการไป

2.1.4 ข้อมูลสถานการณ์สิ่งทอไทย

สรุปสถานการณ์สิ่งทอไทยปี 2545

1. สถานการณ์ส่งออกสิ่งทอ

การส่งออกสิ่งทอของไทย ปี 2545 ลดลง 2.13% เทียบกับปี 2544 โดยมีมูลค่าการส่งออกสิ่งทอ 5,152.4 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ขณะที่ปี 2544 มีมูลค่าการส่งออกสิ่งทอ 5,264.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งสินค้าที่มีมูลค่าการส่งออกลดลง ได้แก่ สินค้าประเภทเครื่องนุ่งห่ม ผ้าคลุมไหล่ ผ้าพันคอ ผ้าแบบสำหรับตัดเสื้อและผ้าที่จัดทำแล้ว ส่วนสินค้าที่มีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้น ได้แก่ เคหะสิ่งทอ เส้นใยประดิษฐ์ ผ้าปักและผ้าลูกไม้ รวมทั้งสิ่งทออื่นๆ

สำหรับตลาดส่งออกสิ่งทอหลักของไทยยังคงเป็นตลาดในซีกดกลง ได้แก่ สหรัฐอเมริกา ซึ่งการส่งออกสิ่งทอของไทยไปสหรัฐฯ ในปี 2545 มีมูลค่า 1,964.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลง 3.29% จากมูลค่า 2,031.1 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เทียบกับปี 2544 คิดเป็น 38.12% ของการส่งออกสิ่งทอทั้งหมดของไทย ส่วนตลาดนอกซีกดกลง ได้แก่ ญี่ปุ่น มีมูลค่าการส่งออก 311.1 ล้านดอลลาร์สหรัฐ คิดเป็น 6.04% ของการส่งออกสิ่งทอทั้งหมด โดยสินค้าส่งออกของไทยส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของเครื่องนุ่งห่ม ผ้าผืนและด้าย เคหะสิ่งทอ เส้นใยประดิษฐ์ รวมทั้งสิ่งทออื่นๆ

2. สถานการณ์นำเข้าสิ่งทอ

ในด้านการนำเข้าสิ่งทอปี 2545 มีมูลค่าการนำเข้าสิ่งทอทั้งหมด 2,708.0 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ลดลง 1.25% จากมูลค่า 2,674.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ในปี 2544 โดยสินค้าที่มีการนำเข้าลดลง ได้แก่ เส้นใยใช้ในการทอ ด้ายทอผ้าและด้ายเส้นเล็ก เสื้อผ้าสำเร็จรูป และผ้าทอที่อานหรือหุ้มด้วยพลาสติก สำหรับเครื่องจักรสิ่งทอ ปี 2545 นำเข้าเพิ่มขึ้น 7.11% มูลค่า 474.7 ล้านดอลลาร์สหรัฐ เทียบกับปี 2544 มูลค่า 443.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ อีกทั้งการนำเข้าเพิ่มขึ้นของ ผ้าผืน ผ้าใยอัด และผลิตภัณฑ์สิ่งทออื่นๆ

สรุปสถานการณ์สิ่งทอไทยปี 2546-2547

จากข้อมูลสถิติของ WTO ปี 2546 ประเทศไทยส่งออกสิ่งทอเป็นลำดับที่ 13 ของโลก มูลค่า 2.16 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และส่งออกเครื่องนุ่งห่มเป็นลำดับที่ 11 ของโลก มูลค่า 3.62 พันล้านเหรียญสหรัฐฯ และได้รับการจัดอันดับการนำเข้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มในตลาดหลัก คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และประเทศจีน ดังนี้

สหรัฐอเมริกา	นำเข้าสิ่งทอไทยเป็นลำดับที่ 12	มูลค่า 323 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ
	นำเข้าเครื่องนุ่งห่มไทยเป็นลำดับที่ 9	มูลค่า 2,278 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ
สหภาพยุโรป	นำเข้าสิ่งทอไทยเป็นลำดับที่ 18	มูลค่า 282 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ
	นำเข้าเครื่องนุ่งห่มไทยเป็นลำดับที่ 14	มูลค่า 1,061 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ
จีน	นำเข้าสิ่งทอไทยเป็นลำดับที่ 9	มูลค่า 139 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

ภาพรวมการส่งออกและนำเข้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทยในปี 2547 มีดังนี้

1. มูลค่าการส่งออก มูลค่าการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทยในปี 2547 เท่ากับ 6,402 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เพิ่มขึ้นจากปี 2546 ถึง 17.1 % ซึ่งเพิ่มขึ้นถึง 3 เท่า เมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนการเพิ่มในปี 2546 ที่มีอัตราการขยายตัวเพียง 6.3 % และพบว่า มูลค่าการส่งออกทุกตัวไม่ว่าจะเป็นเสื้อผ้าสำเร็จรูป ผ้าคีน ด้ายฝ้าย เส้นใยประดิษฐ์ รวมถึงเคหะสิ่งทอ มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมาก

ตารางที่ 2.1 มูลค่าการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย

หน่วย : ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ

รายการ	มูลค่าการส่งออก				อัตราการขยายตัว (%)		
	2544	2545	2546	2547	2545	2546	2547
สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	5,265	5,143	5,467	6,402	-2.3%	6.3%	17.1%
เสื้อผ้าสำเร็จรูป	2,914	2,722	2,762	3,092	-6.6%	1.5%	12.0%
ผ้าคีน	833	804	875	1,035	-3.5%	8.8%	18.3%
ด้ายฝ้ายและเส้นใยประดิษฐ์	439	465	540	681	5.9%	16.1%	26.1%
เส้นใยประดิษฐ์	224	247	292	416	10.3%	18.2%	42.5%
เคหะสิ่งทอ	150	153	182	228	2.1%	19.3%	24.9%

ในปี 2548 คาดว่าอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มจะมีแนวโน้มการขยายตัวการส่งออกเพิ่มขึ้นอันเนื่องมาจากการยกเลิกโควตาส่งทอที่เริ่มใช้ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 ซึ่งจะมีผลให้ผู้ประกอบการทำการแข่งขันทางด้านการผลิตเพื่อผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพตามที่ลูกค้าต้องการ

ในส่วนของเสื้อผ้าสำเร็จรูปมีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้นอย่างมากถึง 12% เนื่องจาก การที่ WTO จะยกเลิกระบบโควตาส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในปี 2548 มีผลให้ผู้ประกอบการเร่งการส่งออกตามโควต้ายังมีอยู่ นอกจากนี้ เนื่องจากช่วงปลายปีอยู่ในช่วงการส่งมอบสินค้าแก่ผู้นำเข้าประกอบกับที่ประเทศจีน ได้มีการใช้โควตาส่งทอไปเต็มโควตาที่ได้รับแล้ว จึงทำให้ประโยชน์ตกมายังประเทศไทยโดยมีคำสั่งซื้อสินค้าเข้ามาเพิ่มขึ้น ดังจะเห็นได้จากสถิติส่งออก

เครื่องนุ่งห่มของไทยไปตลาดต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสหรัฐอเมริกา สหราชอาณาจักร ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส มีการขยายตัวสูงอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 2.3

ในกลุ่มเครื่องนุ่งห่มมีผลิตภัณฑ์เด่นที่ส่งออกในปี 2547 ได้แก่ เชิ้ตของบุรุษ มียอดการส่งออกมากที่สุดเป็นมูลค่า 14,096 ล้านบาท รองลงมาคือ ทีเชิ้ต และเสื้อผ้าเด็ก มีมูลค่าการส่งออก 11,334 ล้านบาท และ 10,294 ล้านบาทตามลำดับ โดยที่ เชิ้ตของบุรุษมีอัตราการส่งออกเพิ่มจากปี 2546 คิดเป็น 7.5% ในส่วนของทีเชิ้ต เพิ่มขึ้นถึง 28.9% สำหรับเสื้อผ้าเด็กแม้จะมียอดส่งออกลดลง แต่เมื่อเทียบอัตราการขยายตัวของปี 2546 คือ -19.0% กับ ปี 2547 คือ -11.8% พบว่าในปี 2547 อัตราการขยายตัวลดลงน้อยกว่าปีที่ผ่านมา ดังนั้นสมควรที่จะให้มีการสนับสนุนการผลิตในสินค้ากลุ่มนี้

ตารางที่ 2.2 มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์เครื่องนุ่งห่มหลักของไทย

หน่วย : ล้านบาท

รายการ	มูลค่าส่งออก			อัตราการขยายตัว (%)	
	2545	2546	2547	2546	2547
เชิ้ตของบุรุษ	13,781	13,116	14,096	-4.8%	7.5%
ทีเชิ้ต	7,743	8,795	11,334	13.6%	28.9%
เสื้อผ้าเด็ก	14,412	11,669	10,294	-19.0%	-11.8%

ในส่วนของผ้าฝ้ายมีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้น 18.3% เนื่องจาก ภาพลักษณ์และคุณภาพที่ดีของสินค้าไทย มีการออกแบบสินค้าที่ทันสมัย (Design in Trend) รวมทั้งประโยชน์ที่ได้จากการเจรจาทำข้อตกลงทางการค้าของกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่น กลุ่มประเทศอาเซียน

2. ตลาดส่งออกที่สำคัญของไทย

ตารางที่ 2.3 ตลาดส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มไทย

หน่วย : ล้านเหรียญสหรัฐฯ

ตลาด	2546	2547	อัตราการขยายตัว
สหรัฐอเมริกา	1,869	2,083	11.47%
สหภาพยุโรป	1,018	1,194	17.31%
อาเซียน	540	657	21.64%
ญี่ปุ่น	373	430	15.30%
สหราชอาณาจักร	251	295	17.48%
จีน	180	266	47.83%
โลก	5,467	6,402	17.10%

ตลาดที่ไทยมีการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มสูงสุด คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา รองลงมา คือ สหภาพยุโรป กลุ่มประเทศอาเซียน ญี่ปุ่น สหราชอาณาจักร และจีน ตามลำดับ โดยในปี 2547 มีมูลค่าการส่งออกทั้งหมดเพิ่มขึ้นจากปี 2546 ร้อยละ 17.10 โดยมีการส่งออกไปสหรัฐอเมริกา มากที่สุด คือ 2,083 ล้านเหรียญสหรัฐฯ แต่เมื่อคิดเป็นอัตราการขยายตัวเมื่อเทียบกับปี 2546 มีเพียง 11.47 % ในขณะที่การส่งออกไปยังประเทศจีน แม้จะมียอดส่งออกน้อย แต่ก็มีอัตราการขยายตัวการส่งออกเพิ่มมากที่สุดคือ 47.83 % รองลงมาคือ กลุ่มประเทศอาเซียน ดังนั้น ในปี 2548 การส่งออกไปประเทศจีนมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

3. มูลค่าการนำเข้า ไทยมียอดการนำเข้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ในปี 2547 เพิ่มจากปี 2546 คิดเป็นสัดส่วน 10.7 % โดยกลุ่มผ้าผืนเป็นกลุ่มที่มียอดนำเข้าสูงสุดคือ 1,054 ล้านเหรียญสหรัฐฯ รองลงมาคือ เส้นใยที่ใช้ในการทอ, ด้ายทอผ้าและด้ายเส้นเล็ก, เครื่องจักรสิ่งทอ และเสื้อผ้าสำเร็จรูป

ทั้งนี้จากตัวเลขมูลค่าการนำเข้า พบว่า กลุ่มผ้าผืน , ด้ายทอผ้าและด้ายเส้นเล็ก และเสื้อผ้าสำเร็จรูปมีอัตราการขยายตัวสูงขึ้นจากปี 2546 มาก ทั้งนี้ การนำเข้าผ้าผืน ด้ายทอผ้าและด้ายเส้นเล็ก เข้ามาเพื่อใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า เช่น เสื้อผ้าสำเร็จรูป เพื่อทำการส่งออก ซึ่งสอดคล้องกับยอดการส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่อัตราการส่งออกที่เพิ่มขึ้น ส่วนการนำเข้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่มีอัตราการขยายตัวสูงถึง 27.2 % เมื่อเทียบกับปี 2546 นั้น เนื่องจากมีการนำเข้าเสื้อผ้าสำเร็จรูปจากประเทศจีนเป็นจำนวนมาก ซึ่งเสื้อผ้าสำเร็จรูปดังกล่าวมีราคาถูกมาก

ตารางที่ 2.4 มูลค่าการนำเข้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม

หน่วย : ล้านเหรียญสหรัฐฯ

รายการ	มูลค่าการนำเข้า				อัตราการขยายตัว (%)		
	2544	2545	2546	2547	2545	2546	2547
สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	2,675	2,706	2,788	3,085	1.2%	3.0%	10.7%
ผ้าผืน	920	942	957	1,054	2.4%	1.6%	10.1%
เส้นใยใช้ในกาทอ	606	585	655	701	-3.5%	12.0%	7.0%
ด้ายทอเส้นและด้ายเส้นเล็ก	377	375	369	438	-0.5%	-1.6%	18.7%
เครื่องจักรสิ่งทอ	443	475	427	428	7.2%	-10.1%	0.2%
เสื้อผ้าสำเร็จรูป	122	120	136	173	-1.6%	13.3%	27.2%

แนวโน้มการผลิตสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม

นอกจากแนวโน้มอัตราการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มที่เพิ่มขึ้น ในตารางที่ 2.1 ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งทอเพิ่มมากขึ้นแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นที่จะส่งผลกระทบต่อผลิตในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มที่เพิ่มขึ้นด้วย นั่นคือ การส่งออกในสินค้ากลุ่มแฟชั่นที่เพิ่มขึ้น ซึ่งจากการที่ภาครัฐได้มีนโยบายสนับสนุนที่จะให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางเมืองแฟชั่น โดยเริ่มมีโครงการกรุงเทพฯ เมืองแฟชั่นเมื่อปี 2546 ขึ้นมานั้น ส่งผลให้มูลค่าการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มเพิ่มสูงขึ้นตั้งแต่ปี 2546 เป็นต้นมา จากตารางที่ 4 พบว่า สิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มมีอัตราการส่งออกเพิ่มขึ้นถึง 17.1% ในปี 2547 เมื่อเทียบกับปี 2546

ตารางที่ 2.5 มูลค่าการส่งออกกลุ่มสินค้าแฟชั่นไทย

หน่วย : ล้านดอลลาร์สหรัฐ

ประเภท	2544	2545	2546	2547	% การ เปลี่ยน แปลง 45/44	% การ เปลี่ยน แปลง 46/45	% การ เปลี่ยน แปลง 47/46
สิ่งทอและ เครื่องนุ่งห่ม	5,264.6	5,142.6	5,466.8	6,401.7	-2.3	6.3	17.1
อัญมณีและ เครื่องประดับ	1,837.2	2,169.3	2,514.8	2,647.1	18.1	15.9	5.3
รองเท้าและ เครื่องหนัง	1,705.3	1,468.1	1,433.8	1,466.0	-13.9	-2.3	2.2
รวม	8,807.1	8,780.0	9,415.4	10,514.8	-0.3	7.2	11.7

ประเทศคู่แข่ง

ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2548 เป็นต้นมา ระบบโควตาการส่งออกเสื้อผ้าและสิ่งทอ ได้ถูกยกเลิกไปหลังจากได้ใช้มาเป็นเวลา 30 ปี ตามข้อกำหนดขององค์การการค้าโลก (WTO) โดยตกลงจะยกเลิกระบบโควตาการส่งออกเสื้อผ้าและสิ่งทอจากประเทศต่าง ๆ ที่เข้าไปจำหน่ายในสหรัฐอเมริกาและสหภาพยุโรป

ดังนั้น ประเทศที่ถือเป็นคู่แข่งสำคัญของไทย คือ ประเทศจีนและประเทศอินเดีย หลังการยกเลิกโควตาดังกล่าว โดยพบว่า ในปี 2547 ประเทศอินเดีย มีการส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปไปยังกลุ่มประเทศที่มีข้อตกลงตามโควตา (INSIDE FASHION, February 16-28, 2005) โดยมูลค่าการส่งออกมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น 11.86 % (5.2 ล้านดอลลาร์สหรัฐ) ส่วนปริมาณการส่งออกขยายตัวเพิ่มขึ้น 5.48 % (1.25 พันล้านชิ้น) โดยสินค้าดังกล่าวมีมูลค่าการส่งออกไปยังประเทศสหรัฐอเมริกาขยายตัวเพิ่มขึ้น 7% และส่งออกไปยังกลุ่มสหภาพยุโรป 17% ซึ่งทั้งสหรัฐอเมริกาและกลุ่มสหภาพยุโรป เป็นตลาดส่งออกหลักของไทย

สำหรับประเทศจีนนั้น The China National Textile Industry Council ได้ประมาณการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของจีนในปี 2547 จะมีมูลค่าถึง 98 พันล้านเหรียญสหรัฐ เมื่อเทียบกับมูลค่าส่งออกในปี 2546 มีมูลค่า 80 พันล้านเหรียญสหรัฐ คิดเป็นอัตราการขยายตัวการส่งออกเพิ่มขึ้นถึง 22%

แม้ว่าการเปิดเสรีโควตาส่งทอจะส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มอย่างมากในแง่ของการแข่งขันที่ค่อนข้างเสรีและมีความรุนแรงขึ้น แต่ก็เป็นที่เชื่อมั่นว่าอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มของไทยจะยังคงสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก รวมทั้งตัวเลขการส่งออกก็จะ

ยังคงเพิ่มขึ้นได้เนื่องจากผู้ประกอบการไทยมีความตระหนักถึงสภาพการแข่งขันที่จะเปลี่ยนแปลงไปภายหลังการสิ้นสุดโควตาส่งออกมาเป็นเวลานานพอสมควรแล้ว และยังสามารถเตรียมการรับมือกับสถานการณ์นี้ ด้วยการพยายามปรับตัวในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาบุคลากรด้านการออกแบบ การปรับปรุงเทคโนโลยีด้านการผลิต การพัฒนาระบบการจัดการในองค์กรเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว การทำตลาดเชิงรุก โดยความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงจากการเป็นเพียง OEM ไปสู่การเป็น ODM และ OBM เป็นต้น

แนวโน้มภาพรวมการส่งออกสิ่งทอ ปี 2548

การเปิดเสรีสิ่งทอภายใต้ WTO ตั้งแต่ 1 มกราคม 2548 ในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม ถูกมองว่าเป็นภาวะที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ซึ่งประเทศไทยจะต้องเผชิญกับประเทศคู่แข่งที่เข้ามาแย่งส่วนแบ่งตลาดในการค้าด้านสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม โดยเฉพาะสินค้าจากประเทศจีนที่มีราคาถูกกว่าและกำลังเข้าสู่ตลาดต่างๆเพิ่มมากขึ้น ทั้งในเอเชีย สหภาพยุโรป และอเมริกา

จากข้อมูลสถิติล่าสุด เดือนมกราคม 2548 ซึ่งเป็นเดือนแรกภายหลังจากการเปิดเสรีการค้าสิ่งทอ โดยการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทย มีมูลค่า 504.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ขยายตัวเพิ่มขึ้น 7.48% เทียบกับ เดือนมกราคม 2547 และข้อมูลจากสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม เรื่องความเห็นต่อภาวะธุรกิจของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม เดือนมกราคม 2548 ซึ่งความเห็นโดยส่วนใหญ่ของผู้ประกอบการมองว่าภาวะธุรกิจทรึงตัว และในเดือนกุมภาพันธ์ 2548 จะปรับตัวดีขึ้น โดยผู้ประกอบการต้องมีการพัฒนาคุณภาพสินค้าเพื่อให้สามารถแข่งขันได้ และการให้การสนับสนุนจากภาครัฐในการจัดทำเขตการค้าเสรี (FTA) และด้านความร่วมมือทางการค้าในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งเป็นตลาดการส่งออกที่สำคัญของประเทศไทย โดยมูลค่าการส่งออกสิ่งทอของไทยไปอาเซียน เดือนมกราคม 2548 มูลค่า 53.8 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ ขยายตัวเพิ่มขึ้น 26.59% เป็นอัตราการขยายตัวที่มากที่สุดในตลาดหลักของการส่งออกสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทย

ดังนั้น ภาพรวมการส่งออกสิ่งทอของไทยใน ปี 2548 คาดว่าจะมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะชะลอตัวลงจากปี 2547 สำหรับการผลิตที่ยังมีการขยายตัวต่อเนื่องเพื่อการส่งออก ได้แก่ เสื้อผ้าสำเร็จรูป โดยเฉพาะเสื้อผ้าสำเร็จรูปที่มีคุณภาพสูง จะทำให้ไทยสามารถแข่งขันในตลาดการค้าสิ่งทอโลกได้ แต่ผู้ผลิตขนาดเล็กในอุตสาหกรรมสิ่งทออาจประสบปัญหาการแข่งขันสูงกับจีน นอกจากนี้ สาเหตุของการชะลอตัวลงของการส่งออกสิ่งทอ ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของราคาน้ำมัน ที่อาจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นต้นที่เป็นวัตถุดิบในการผลิตมีต้นทุนที่สูงขึ้นได้แก่ เส้นใยประดิษฐ์และภาวะภัยแล้งที่จะเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมฟอกย้อมฯ ทั้งนี้การสนับสนุนจากภาครัฐในโครงการกรุงเทพฯ เมืองแฟชั่น จะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันด้านการค้าสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มของไทย ในด้านการพัฒนาคุณภาพของสินค้าของไทย

ให้เป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ และการปรับปรุงระบบ Logistics และ Supply Chain ในอุตสาหกรรมสิ่งทอให้มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น
(ที่มา : ศูนย์ข้อมูลสิ่งทอ สถาบันสิ่งทอไทย (2548))

ตารางที่ 2.6 รายชื่อโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่ตั้งอยู่ในเขตภาคกลางที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

บริษัท	สถานที่ตั้ง	จำนวนพนักงาน
1. นันขางการทออุตสาหกรรม บจก.	กรุงเทพมหานคร	2,200
2. กาสเซอร์ทิล โฮลคิง บมจ.	กรุงเทพมหานคร	1,500
3. ไทยโปรดัก อินเตอร์เนชันแนล บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,100
4. ซี.พี.จี. การ์เมนท์ บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
5. แชมบีเอช บมจ.	กรุงเทพมหานคร	1,000
6. เอลต้า บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
7. หัทยาอุตสาหกรรม บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
8. คงลาอุตสาหกรรมการทอ บมจ.	กรุงเทพมหานคร	1,000
9. นวอาภรณ์ บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
10. ทองไทยเท็กซ์ไทล์ บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
11. เวชวิวัฒน์ บจก.	กรุงเทพมหานคร	1,000
12. อิงเส็งการทอ หจก.	กรุงเทพมหานคร	850
13. นววุฒิ แอพเพาเรล บจก.	กรุงเทพมหานคร	800
14. ไทยวาโก้ บมจ.	กรุงเทพมหานคร	700
15. วิเชียรการทอ หจก.	กรุงเทพมหานคร	600
16. ประชาอาภรณ์ บมจ.	กรุงเทพมหานคร	550
17. ไพโอเนียร์ การ์เมนท์ บจก.	กรุงเทพมหานคร	500
18. ไทยซิลป์ เซาท์อีสเอเชีย อิมพอร์ต เอ็กพอร์ต บจก.	สมุทรปราการ	2,000
19. ยูเนียนการ์เมนท์ บมจ.	สมุทรปราการ	1,200
20. แอพเพาเรล แอ็ฟวินิว บจก.	สมุทรปราการ	800
21. ไทยเท็กซ์ไทล์พรินติ้ง (1980) บจก.	สมุทรปราการ	700
22. ซันไซน์เพลส บจก.	สมุทรปราการ	700
23. ไทยโอโคโน้ บมจ.	สมุทรสาคร	1,100
24. เรียนคิดปีการทอ บจก.	สมุทรสาคร	800
25. โรจน์อินเตอร์กรุ๊ป บจก.	สมุทรสาคร	800
26. ยูนิเม็กซ์ แอพเพาเรล บจก.	นครสวรรค์	2,000

ที่มา : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2547)

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สำหรับผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของอุตสาหกรรมต่างๆ ในการปรับระบบองค์การตามระบบมาตรฐาน ISO พบว่า

วีรเกียรติ ศรีชนะกิตติ (บทคัดย่อ : 2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 : กรณีศึกษาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) ศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 ความผูกพันในองค์การ และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร

2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและบุคลิกภาพที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002

3) ศึกษาความสัมพันธ์ของความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และความผูกพันในองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้แก่พนักงานสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2543 จำนวนทั้งสิ้น 253 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการวิจัยพบว่า

1) พนักงานสินเชื่อธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และมีความผูกพันในองค์การอยู่ในระดับสูง และมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง

2) การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ไม่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3) แต่พบว่าความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และความผูกพันในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และสถานการณ์สมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชามีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านคือการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (บทคัดย่อ : 2545) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิต ด้านสภาพการทำงานด้านค่าตอบแทนในการทำงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิต ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านความ ก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ชัยวัฒน์ ชลิตสงเคราะห์ (บทคัดย่อ : 2545) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการมีอายุระหว่าง 29-59 ปี อายุเฉลี่ย 43 ปี มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรีโดยคิดเป็นร้อยละ 68 และร้อยละ 60 เป็นทั้ง

เจ้าของกิจการและผู้บริหารส่วนข้อมูลของกิจการ พบว่าโดยส่วนใหญ่แล้วกิจการจะมีลักษณะเป็นโรงงานร้อยละ 84 เป็นทั้งผู้ผลิตและจัดจำหน่าย ร้อยละ 64 ระยะเวลาในการดำเนินกิจการมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 60

ผลจากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการทั้ง 4 ดังนี้

1) คุณลักษณะความเชื่อมั่นในตนเอง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของคะแนนคุณลักษณะความเชื่อมั่นในตนเองของผู้ประกอบการได้ มีเพียงตัวแปรอายุเพียงตัวเดียว ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนคุณลักษณะความเชื่อมั่นในตนเองได้ร้อยละ 16.6

2) คุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของคะแนนคุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์ของผู้ประกอบการได้ มีเพียงตัวแปรการศึกษาเพียงตัวเดียวที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนคุณลักษณะความคิดสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 18.9

3) คุณลักษณะความเป็นผู้นำ พบว่า ไม่มีตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลตัวใดที่มีความสัมพันธ์กับคุณลักษณะความเป็นผู้นำ

4) คุณลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวน

นุสรา กาวีวงศ์ (บทคัดย่อ : 2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลขนาดของอุตสาหกรรม และลักษณะของการลงทุนขององค์การที่มีต่อปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การเข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายคุณภาพ หรือตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) จำนวน 143 โรงงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

1) การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านผู้นำและความมุ่งมั่น และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้ามีความสำคัญมาก ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านการสื่อสารในองค์กร ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการอบรมและการเรียนรู้และด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ล้วนอยู่ในระดับปานกลาง

2) การเปรียบเทียบระดับการให้ความสำคัญโดยรวมและรายด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามขนาดอุตสาหกรรม พบว่า ขนาดอุตสาหกรรมที่ต่างกัน มีผลต่อ

การให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลในองค์กรนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้แตกต่างกัน

3) การเปรียบเทียบระดับการให้ความสำคัญโดยรวมและรายด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามขนาดลักษณะการลงทุนขององค์กร พบว่าลักษณะการลงทุนขององค์กรที่ต่างกัน มีผลต่อการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลในองค์กรนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ไม่แตกต่างกัน

ราตรี วิรเศรษฐ์ (บทคัดย่อ : 2544) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงาน ตรีศึกษา บริษัทในกลุ่มเนชั่นแนลไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาทักษะคิดและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงานบริษัทในกลุ่มเนชั่นแนลไทย การทราบถึงทักษะคิดและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการจัดกิจกรรม QCC ของบริษัท และผู้บริหาร เพื่อที่จะได้ปรับปรุงกิจกรรม QCC ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานประจำระดับปฏิบัติการ (G1-G12) ซึ่งเข้าร่วมทำกิจกรรม QCC มาแล้วอย่างน้อย 1 เรื่อง ที่ทำงานอยู่ในสถานประกอบการภายในกลุ่มบริษัทเนชั่นแนลไทย รวม 1,966 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 235 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นสถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนที่ 2 เป็นการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ทางสถิติด้วยวิธี t-test และ One-way Anova

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อการทำกิจกรรม QCC อยู่ในระดับดี โดยทัศนคติของพนักงานจะแตกต่างกันตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานคิดว่าปัจจัยอันได้ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน กิจกรรมส่งเสริมในด้านการฝึกอบรม และหัวข้อนโยบายบริหารขององค์กร มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC โดยพนักงานให้ความสำคัญต่อปัจจัยแตกต่างกันตามเพศ สถานภาพสมรส ระดับรายได้ และหน่วยงานที่สังกัด

จรวินัย อุดวัฒน์ (บทคัดย่อ : 2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดและปัจจัยของใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพ ที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ตรีศึกษา ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ ในกลุ่มโครงสร้างของบริษัทยอโต้ฮัลเลย์แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะคิดและปัจจัยของใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ซึ่งเป็นตรีศึกษาบริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ในกลุ่มโครงสร้างที่ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ให้แก่บริษัทยอโต้ฮัลเลย์แอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีหวังที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบ QS-9000 ต่อไป

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานทุกระดับในแผนกประกันคุณภาพที่อยู่ในบริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ให้กับบริษัทอโตอัคราไทยแอนด์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์นั้นต้องอยู่ในกลุ่มโครงรถ ซึ่งมีทั้งหมด 38 บริษัท โดยมีจำนวนประชากรอยู่ทั้งสิ้น 712 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 194 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยแล้ว สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยร้อยละ และค่าเฉลี่ย ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธี t-test และ One-way Anova โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติและปัจจัยเชิงใจที่แสดงด้วยระดับความคิดเห็นต่อการจัดทำระบบ QS-9000 อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยทัศนคติและปัจจัยเชิงใจของพนักงานที่แสดงออก จะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน อายุการทำงาน และการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบ QS-9000

ทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ของพนักงานนั้นแบ่งเป็นสองด้าน ด้านความเหมาะสมและประโยชน์ต่อองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบฯ มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัทและรองลงมาคือ หน่วยงานจำเป็นต้องทำระบบฯ และด้านความเหมาะสมหรือประโยชน์ต่อตัวพนักงานและทีมงานนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบฯ ช่วยพัฒนาทักษะการทำงานเป็นทีม และรองลงมาคือ พนักงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการทำระบบฯ ส่วนปัจจัยเชิงใจที่มีผลต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ของพนักงานนั้นพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงใจในด้านต่างๆ แตกต่างกัน โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่านโยบายด้านการบริหารขององค์กรมีผลต่อการจัดทำระบบฯ รองลงมาคือ ความร่วมมือจากผู้บริหารมีผลต่อการจัดทำระบบฯ และการแบ่งหน้าความรับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ตามลำดับ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีจำนวนทั้งสิ้น 26,900 คน (ที่มา : รายชื่อโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2547)

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรการคำนวณ หาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนที่แน่นอนของ Taro Yamane (ยูทซงงศ์ กัยวรรณ. 2543 : 79) ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 395 คน

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (3.1)$$

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา
 N = จำนวนประชากรในการศึกษาจำนวน 26,900 ราย
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างโดยการวิจัยซึ่งกำหนดที่ร้อยละ 5

จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane เมื่อแทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = 26,900 / (1+26,900 \times (0.05)^2)$$

$$n = 395$$

จากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 395 โดยผู้วิจัย จะสำรวจไว้ 50% (เพื่อสำรวจแบบสอบถามที่ไม่ตอบกลับและไม่สมบูรณ์) หรือเท่ากับ 198 ชุด รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 593 ชุด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องทัศนคติ การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของ งานในสายตากลูกค้าและบุคคลภายนอก รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพและข้อมูล สถานการณ์ส่งออกเครื่องนุ่งห่ม จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการ สร้างแบบสอบถาม

2. นำสาระข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้ มาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาและ ขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้จัดระบบงานในองค์กร

3. ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อศึกษาทัศนคติและใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็น 4 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการ ศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 : เพศ

ข้อที่ 2 : อายุ

ข้อที่ 3 : ระดับการศึกษา

ข้อที่ 4 : อายุงาน

ข้อที่ 5 : รายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามทัศนคติเชิงบวกดังนี้

ระดับทัศนคติ	ข้อความเชิงบวก
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริการคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531 : 91-95)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพ และคุณภาพของงานในสายตากลูกค้าและบุคคลภายนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามทัศนคติเชิงบวกดังนี้

ระดับทัศนคติ	ข้อความเชิงบวก
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริการคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2531 : 91-95)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำ เพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้ว ขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบ แบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและเหมาะสมในการวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร.จ่านง จิ่งธีรพานิช	คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณะกรรมการจัดการวิศวกรรม และคอมพิวเตอร์	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ
2. ดร.สิทธิพร พิมพ์สกุล	อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรม อุตสาหกรรม คณะวิศวกรรมศาสตร์	สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
3. ศศ.ดร. อาริต ธรรมโน	อาจารย์ประจำคณะเทคโนโลยี สารสนเทศ	สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
4. นางสาวกัญญารัตน์ บูรณะพาณิชย์กิจ	ผู้ตรวจประเมินระบบคุณภาพ ทางด้านสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม	บริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร
5. นางบุญจวี เชื้อศิริวัฒน์	ผู้จัดการหน่วยงานรับรองระบบ คุณภาพ	บริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด กรุงเทพมหานคร

3.3.3 ให้อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบเป็นครั้งสุดท้ายก่อนนำไปใช้

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ให้กับกลุ่มตัวอย่างประชากรโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ จากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 395 โดยผู้วิจัยจะสำรวจไว้ 50% (เพื่อสำรวจแบบสอบถามที่ไม่ตอบกลับและไม่สมบูรณ์) หรือเท่ากับ 198 ชุด รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 593 ชุด

โดยมีขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถามดังนี้

3.4.1.1 รวบรวมจำนวนรายชื่อและสถานที่ตั้งของผู้ผลิตแต่ละราย โดยข้อมูลรายชื่อของ โรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ นำรายชื่อมาจากโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยมีการขึ้นทะเบียนรายชื่อไว้ที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรม ณ วันที่ 7 กรกฎาคม 2547

3.4.1.2 ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังถึงผู้ประกอบส่งออกเครื่องนุ่งห่มในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล

3.4.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสือขออนุญาต สอบถามข้อมูล ส่งทางไปรษณีย์ไปยังหน่วยงานที่ดูแลทางด้านระบบบริหารคุณภาพของเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ เพื่อส่งต่อให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานหน่วยงานต่างๆ ทำการตอบแบบสอบถาม ซึ่งจำนวนแบบสอบถามที่ส่งให้กับแต่ละโรงงาน จะเป็นสัดส่วนกับจำนวนพนักงานของโรงงานดังกล่าว แล้วทำการตอบกลับมาทางไปรษณีย์ถึงผู้วิจัยตามที่จัดเตรียมให้

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้า รวบรวมผลงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สื่อสิ่งพิมพ์ ข้อมูลทางสถิติ รายงานต่างๆ ทั้งจากภาครัฐและเอกชน รวมทั้งกฎระเบียบที่กำหนด เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด มาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.5.1 ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.5.2 ทำการลงรหัส (Coding) โดยการนำแบบสอบถามปลายเปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3.5.3 ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC + (Statistical Package for the Social Science for Windows)

3.5.4 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ทำการวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

3.5.5 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์และความหมายของข้อมูลดังนี้

3.6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.6.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.2)$$

3.6.1.2 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) หรือใช้สัญลักษณ์ \bar{X}

โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง ค่าของข้อมูลแต่ละตัว
 n หมายถึง จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม

3.6.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตร

$$\text{S.D.} = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

เมื่อ S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X หมายถึง ค่าของข้อมูลแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ตัวแปร กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สูตรทดสอบ สมมุติฐานวิจัยดังต่อไปนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:162)

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$,

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.5)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

n_1	คือ	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	คือ	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
\bar{X}_1	คือ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	คือ	ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	คือ	ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$,

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.7)$$

$$\text{โดยมี } df., v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.8)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมุติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2 \quad , \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.9)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1 \quad , \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.10)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่

$df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1

นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่

$df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับ

ว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 ถ้า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ตัวแปร กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ตารางที่ 3.2 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA (3.11)

Source of Variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \sum_{j=1}^k \frac{T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{l=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

- เมื่อ k คือจำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:332-333)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.12)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df. = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

- n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

คำนวณค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียมนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียมนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อดังต่อไปนี้

1. ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร

1.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

1.1.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

1.1.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way ANOVA)

1.1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.1.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One- Way ANOVA)

1.1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

1.2.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

1.2.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.2.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.2.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.2.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

1.3.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

1.3.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

1.3.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2. ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตากลูกค้าและบุคคลภายนอก

2.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานคือ t-test

2.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

2.5 รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ F-test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการที่ได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำนวน 593 ชุด มีของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ให้ความร่วมมือตอบกลับมาเป็นจำนวน 401 ชุด และได้ใช้แบบสอบถาม ที่มีการตอบกลับดังกล่าวในการวิจัยครั้งนี้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 3 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน และทัศนคติในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับเงินเดือน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละนำเสนอในรูปแบบของตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ผลวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานของโรงงาน
อุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	37	9.23
หญิง	364	90.77
รวม	401	100
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	8	2.00
25- 34 ปี	344	85.79
35-44 ปี	37	9.22
45 ปีขึ้นไป	12	2.99
รวม	401	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับม.ต้น	25	6.23
ม.ปลายหรือปวช.	206	51.37
อนุปริญญา/ปวส.	110	27.43
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	60	14.97
รวม	401	100
4. อายุงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	6	1.50
มากกว่า 1 ปี - 3 ปี	21	5.24
มากกว่า 3 ปี - 5 ปี	125	31.17
มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป	249	62.09
รวม	401	100

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	222	55.66
10,001 - 15,000 บาท	132	32.91
15,001 - 20,000 บาท	17	4.24
20,001 - 25,000 บาท	7	1.75
สูงกว่า 25,000 บาท	23	5.74
รวม	401	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มีข้อมูลดังต่อไปนี้

- เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่จำนวน 401 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 364 ราย คิดเป็นร้อยละ 90.77 เพศชาย 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.23

- อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่จำนวน 401 ราย ส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 344 ราย คิดเป็นร้อยละ 85.79 รองลงมาอายุ 35-44 ปี จำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 9.22 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 12 รายคิดเป็นร้อยละ 2.99 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.00

- ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่จำนวน 401 ราย ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมปลายหรือปวช. จำนวน 206 คิดเป็นร้อยละ 51.37 รองลงมาการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 110 คิดเป็นร้อยละ 27.43 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าจำนวน 60 รายคิดเป็นร้อยละ 14.97 และการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมต้น จำนวน 25 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.23

- อายุงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่จำนวน 401 ราย ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไปจำนวน 249 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.09 รองลงมา อายุงานมากกว่า 3 ปี – 5 ปี จำนวน 125 รายคิดเป็นร้อยละ 31.17 อายุงานมากกว่า 1 ปี – 3 ปี จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.24 และอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี จำนวน 6 รายคิดเป็นร้อยละ 1.50

- รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่จำนวน 401 ราย ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ

10,000 บาท จำนวน 222 ราย คิดเป็นร้อยละ 55.66 รองลงมา มีระดับเงินเดือน 10,000 – 15,000 บาท จำนวน 132 ราย คิดเป็นร้อยละ 32.91 ระดับเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.74 ระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.24 และระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75

4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ในการทำงาน และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

การวิเคราะห์ทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน และทัศนคติในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งได้ผลดังนี้

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรในด้าน

4.2.1.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงานเมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท

ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในแต่ละคนของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ แสดงดังตารางที่ 4.2 ถึงตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม	3.84	0.81	เห็นด้วยมาก	2
2. ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น	3.85	0.74	เห็นด้วยมาก	1
3. ทำให้การวางแผนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีความชัดเจนมากขึ้น	3.78	0.73	เห็นด้วยมาก	6
4. ทำให้การทำงานระหว่างแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น	3.47	0.68	เห็นด้วยมาก	12
5. ทำให้การทำงานภายในแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น	3.70	0.76	เห็นด้วยมาก	7
6. ทำให้ผลผลิตที่ได้ต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	3.185	0.697	เห็นด้วยปานกลาง	16
7. ทำให้การทรัพยากรต่างๆ (เช่น วัตถุดิบต่างๆที่ใช้ในการผลิตเป็นสินค้า, ไฟฟ้า เป็นต้น) มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น	3.37	0.84	เห็นด้วยปานกลาง	14
8. ทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ	3.82	0.71	เห็นด้วยมาก	3
9. ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง	3.66	0.84	เห็นด้วยมาก	8
10. ทำให้มีการวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานเพื่อทำการแก้ไขและป้องกันอย่างต่อเนื่อง	3.81	0.74	เห็นด้วยมาก	5
11. ทำให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบมากขึ้น	3.62	0.73	เห็นด้วยมาก	9

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
12. ทำให้จำนวนสินค้าและวัตถุดิบคงเหลือในคลังสินค้าและวัตถุดิบลดลง	3.32	0.80	เห็นด้วยปานกลาง	15
13. ทำให้สภาพสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ในคลังสินค้าและวัตถุดิบเกิดความเสียหายน้อยลง	3.52	0.72	เห็นด้วยมาก	11
14. ทำให้ค้นหาสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ได้ง่ายขึ้น	3.82	0.70	เห็นด้วยมาก	3
15. ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น	3.58	0.81	เห็นด้วยมาก	10
16. ทำให้ผู้ขายวัตถุดิบมีการส่งของที่มีคุณภาพตามที่ต้องการและทันเวลามากขึ้น	3.42	0.87	เห็นด้วยมาก	13
ค่าเฉลี่ยรวม	3.61	0.58	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.61 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละข้อ

พบว่าข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 2 ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยง

เบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71 และ ทำให้ค้นหาสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ได้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 5 ทำให้มีการวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานเพื่อทำการแก้ไขและป้องกันอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 6 ทำให้การวางแผนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีความชัดเจนมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.78 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 7 ทำให้การทำงานภายในแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 8 ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 9 ทำให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 10 ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 11 ทำให้สภาพสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ในคลังสินค้าและวัตถุดิบเกิดความเสียหายน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 12 ทำให้การทำงานระหว่างแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.47 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 13 ทำให้ผู้ขายวัตถุดิบมีการส่งของที่มียุทธภาพตามที่ต้องการและทันเวลามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.42 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.87

ข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 14 ทำให้การทรัพยากรต่างๆ (เช่น วัตถุดิบต่างๆที่ใช้ในการผลิตเป็นสินค้าไฟฟ้า เป็นต้น) มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.37 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 15 ทำให้จำนวนสินค้าและวัตถุดิบคงเหลือในคลังสินค้าและวัตถุดิบลดลงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 16 ทำให้ผลผลิตที่ได้ต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.18 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.69

4.2.1.2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหารเมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท

ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติในแต่ละคนของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ แสดงดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ ในด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน	3.83	0.79	เห็นด้วยมาก	1
2. ทำให้ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น	3.64	0.67	เห็นด้วยมาก	4
3. ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น	3.65	0.74	เห็นด้วยมาก	3
4. ทำให้พนักงานมีโอกาสได้วิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานกับหัวหน้างานมากขึ้น	3.50	0.76	เห็นด้วยมาก	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
5. ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ	3.80	0.70	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.69	0.60	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.69 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.60 เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.80 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 3 ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 4 ทำให้ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 5 ทำให้พนักงานมีโอกาสได้วิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานกับหัวหน้างานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.76

4.2.1.3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานเมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท

ซึ่งผลการวิเคราะห์ทัศนคติในแต่ละคนของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ แสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย(\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ในด้านสภาพแวดล้อม,การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ทำให้ท่านมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น	3.83	0.79	เห็นด้วยมาก	1
2. ทำให้ท่านมีความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบรวมถึงตำแหน่งงานอื่นๆ มากยิ่งขึ้น	3.68	0.67	เห็นด้วยมาก	3
3. ทำให้มีโอกาสดำเนินการขั้นตอนการทำงานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง	3.51	0.72	เห็นด้วยมาก	6
4. ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง	3.63	0.81	เห็นด้วยมาก	4
5. ทำให้พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพ/กระบวนการผลิตด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น	3.62	0.77	เห็นด้วยมาก	5
6. ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานมากขึ้น	3.38	0.72	เห็นด้วยปานกลาง	7
7. ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น	3.32	0.70	เห็นด้วยปานกลาง	8
8. ทำให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์	3.74	0.66	เห็นด้วยมาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.59	0.56	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.59 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.56 เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละข้อ

พบว่าข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 ทำให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.74 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 3 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ รวมถึงตำแหน่งงานอื่นๆมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 4 ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.63 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 5 ทำให้พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพ/กระบวนการผลิตด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 6 ทำให้มีโอกาสได้ทบทวนขั้นตอนการทำงานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.51 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 7 ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 8 ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ในแต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร

ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร	N = 401		ระดับทัศนคติ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	3.61	0.58	เห็นด้วยมาก	2
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	3.69	0.60	เห็นด้วยมาก	1
3. ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน	3.59	0.56	เห็นด้วยมาก	3
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	0.58	เห็นด้วยมาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.63 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละข้อ

พบว่าข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร ทำให้ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหารมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.69 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.60

ลำดับที่ 2 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.58

ลำดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.59 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.56

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพ
ของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 ฉบับปี 2000

ซึ่งผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่อง
นุ่งห่มขนาดใหญ่ แสดงดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแปลความหมายและการจัดลำดับ
ของทัศนคติของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่
ในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคล
ภายนอก

ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	N = 401		ระดับ ทัศนคติ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ทำให้การรับรู้ข้อมูลความต้องการของลูกค้า มีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น	3.53	0.72	เห็นด้วย มาก	17
2. ทำให้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสาร กับลูกค้ามีความชัดเจนขึ้น	3.62	0.71	เห็นด้วย มาก	9
3. ทำให้กระบวนการผลิตหรือบริการสามารถ ดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มากขึ้น	3.70	0.77	เห็นด้วย มาก	7
4. ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิต อย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า	3.92	0.75	เห็นด้วย มาก	3
5. ทำให้บริษัทมีโอกาสในการร่วมทำกิจกรรมที่ เกี่ยวกับสินค้าและคุณภาพกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี	3.58	0.75	เห็นด้วย มาก	11
6. มีผลทำให้การเพิ่มชนิดของสินค้าเกิดสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น	3.56	0.73	เห็นด้วย มาก	13
7. ทำให้สินค้าส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงต่อเวลา มากขึ้น	3.55	0.71	เห็นด้วย มาก	14
8. ทำให้ความผิดพลาดในการส่งสินค้าลดลง (จำนวน, ชนิด)	3.62	0.62	เห็นด้วย มาก	10

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	N = 401		ระดับ ทัศนคติ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	S.D.		
9. ทำให้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการสินค้าของลูกค้าในกรณีเร่งด่วนทำได้มากขึ้น	3.57	0.57	เห็นด้วย มาก	12
10. ทำให้บริษัทสามารถรับรู้ปัญหาของสินค้าหรือบริการแล้วนำมาสู่การแก้ไขและป้องกันได้มากขึ้น	3.82	0.67	เห็นด้วย มาก	6
11. ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น	3.85	0.66	เห็นด้วย มาก	5
12. ทำให้สินค้าหรือบริการสามารถ แข่งขันกับ ผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้มากขึ้น	3.66	0.72	เห็นด้วย มาก	8
13. ทำให้ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง	3.55	0.81	เห็นด้วย มาก	16
14. ทำให้การคืนสินค้าจากลูกค้าลดลง	3.55	0.83	เห็นด้วย มาก	15
15. ทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น	3.87	0.68	เห็นด้วย มาก	4
16. ทำให้ลดขั้นตอนการตรวจสินค้าโดยลูกค้า	3.35	0.77	เห็นด้วย ปานกลาง	19
17. ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น	3.45	0.82	เห็นด้วย มาก	18
18. ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น	4.04	0.78	เห็นด้วย มาก	1
19. ทำให้สินค้า เป็นที่ยอมรับในตลาดสากลมากยิ่งขึ้น	3.98	0.81	เห็นด้วย มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.62	0.41	เห็นด้วย มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่าพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.41 เมื่อพิจารณาทัศนคติในแต่ละข้อ พบว่าข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เรียงตามลำดับดังนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.04 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 2 ทำให้สินค้าเป็นที่ยอมรับในตลาดสากลมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.98 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.92 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 4 ทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 5 ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 6 ทำให้บริษัทสามารถรับรู้ปัญหาของสินค้าหรือบริการแล้วนำมาสู่การแก้ไข และป้องกันได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 7 ทำให้กระบวนการผลิตหรือบริการสามารถดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 8 ทำให้สินค้าหรือบริการสามารถ แข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 9 ทำให้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามีความชัดเจนขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 10 ทำให้ความผิดพลาดในการส่งสินค้าลดลง (จำนวน, ชนิด) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 11 ทำให้บริษัทมีโอกาสในการร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับสินค้าและคุณภาพกับลูกค้ามากยิ่งขึ้นทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 12 ทำให้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการสินค้าของลูกค้าในกรณีเร่งด่วนทำได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และมีระดับทัศนคติ ในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.57

ลำดับที่ 13 มีผลทำให้การเพิ่มชนิดของสินค้าเกิดสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคน ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 14 ทำให้สินค้าส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงต่อเวลามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 15 ทำให้การคืนสินค้าจากลูกค้าลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 16 ทำให้ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 17 ทำให้การรับรู้ข้อมูลความต้องการของลูกค้ามีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้นโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.53 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 18 ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.45 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมเท่ากับ 0.82

ข้อที่พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ลำดับที่ 19 ทำให้ลดขั้นตอนการตรวจสินค้าโดยลูกค้า โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.35 และมีระดับทัศนคติในแต่ละคนไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

4.3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับเงินเดือน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ของพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 1 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

สมมติฐานที่ 1.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงาน
ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.7 ถึงตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติโดยรวมและแต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ระหว่างเพศของพนักงาน โดยวิธี t-test

การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร	เพศของพนักงาน			
	ชาย N = 37 \bar{X}	หญิง N = 364 \bar{X}	t	p- value
	1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.81	3.69	2.23
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	3.76	3.68	0.76	0.44
3. ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ของพนักงาน	3.68	3.58	1.07	0.28
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73	3.67	0.66	0.50

จากตารางที่ 4.7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ระหว่าง เพศชาย และเพศหญิง โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและ P-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติโดยรวมและแต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน โดยวิธี One-Way ANOVA

การพัฒนาระบบและ ขั้นตอนการทำงาน ภายในองค์กร	อายุ				F	p-value
	ต่ำกว่า 25 ปี N = 8 \bar{X}	25-34 ปี N = 109 \bar{X}	35-44 ปี N = 40 \bar{X}	45ปี ขึ้นไป N = 19 \bar{X}		
	1. ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	3.69	3.65	3.86		
2. ด้านการสนับสนุนจาก หัวหน้างานและผู้บริหาร	3.62	3.75	3.80	3.69	0.31	0.81
3. ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและ ความรู้ความเข้าใจใน การทำงาน of พนักงาน	3.29	3.58	3.70	3.58	1.23	0.29
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72	3.66	3.76	3.77	0.62	0.60

จากตารางที่ 4.8 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านการพัฒนาระบบ และขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามอายุของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี และ 45 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้านพบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุที่แตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติโดยรวมและแต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานโดยวิธี One-Way ANOVA

การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับม.ต้น N = 25 \bar{X}	ม.ปลายหรือปวช. N = 206 \bar{X}	อนุ - ประญา/ปวส. N = 110 \bar{X}	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า N = 60 \bar{X}	F	p-value
1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.63	3.54	3.66	3.75	2.53	0.05
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	3.80	3.67	3.68	3.69	0.31	0.81
3. ด้านสภาพแวดล้อมการมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน	3.78	3.59	3.55	3.58	1.14	0.33
ค่าเฉลี่ยรวม	3.77	3.63	3.69	3.75	1.14	0.32

จากตารางที่ 4.9 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมต้น มัธยมปลาย หรือปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและ

ผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติโดยรวมและ แต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายใน องค์การ โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงานโดยวิธี One-Way ANOVA

การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์การ	อายุงาน				F	p-value
	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี N = 6 \bar{X}	มากกว่า 1 ปี - 3 ปี N = 21 \bar{X}	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี N = 125 \bar{X}	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป N = 249 \bar{X}		
1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.63	3.42	3.68	3.59	1.54	0.20
2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร	3.93	3.59	3.69	3.69	0.52	0.66
3. ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน	3.56	3.45	3.60	3.58	0.46	0.70
ค่าเฉลี่ยรวม	3.78	3.49	3.72	3.65	1.26	0.02

จากตารางที่ 4.10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน ภายในองค์การ จำแนกตามอายุงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มได้แก่ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี มากกว่า 1 – 3 ปี มากกว่า 3 – 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไป โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่มีอายุงานที่

แตกต่างกัน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติโดยรวมและแต่ละด้านซึ่งเป็นองค์ประกอบของ การพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ของพนักงานโดยวิธี One-Way ANOVA

การพัฒนาระบบและ ขั้นตอนการทำงาน ภายในองค์กร	ระดับเงินเดือน					F	p-value
	ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10000 บาท N = 6 \bar{X}	10,001 - 15,000 บาท N = 21 \bar{X}	15,001 - 20,000 บาท N = 125 \bar{X}	20,001 - 25,000 บาท N = 125 \bar{X}	สูงกว่า 25,000 บาท N = 249 \bar{X}		
1. ด้านประสิทธิภาพ ในการทำงาน	3.54	3.66	3.73	3.67	3.89	2.65	0.03*
2. ด้านการสนับสนุน จากหัวหน้างานและ ผู้บริหาร	3.66	3.68	3.67	3.80	3.90	0.86	0.48
3. ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและ ความรู้ความเข้าใจใน การทำงาน of พนักงาน	3.57	3.60	3.68	3.46	3.62	0.26	0.90
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	3.70	3.78	3.76	3.83	1.33	0.25

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติในด้านการพัฒนาระบบ และขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มได้แก่ ระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ระดับ10,001-15,000 บาท ระดับ15,000 – 20,000 บาท ระดับ20,001-25,000 บาท และระดับสูงกว่า 25,000 บาท โดยพิจารณาในภาพรวม พบว่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงาน

อุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน ค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน ในด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็นระดับทัศนคติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ในแต่ละระดับเงินเดือน โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD. ผลการทดสอบเฉพาะที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มในแต่ละระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

การพัฒนา ระบบและ ขั้นตอนการ ทำงานภายใน องค์กร	ระดับเงิน เดือน	\bar{X}	กลุ่ม ที่	p-value				
				กลุ่มที่				
				1	2	3	4	5
ด้าน ประสิทธิภาพ ในการทำงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10000 บาท	3.54	1	-	0.06	0.18	0.54	0.005*
	10,001 - 15,000 บาท	3.66	2	-	-	0.63	0.94	0.07
	15,001 - 20,000 บาท	3.73	3	-	-	-	0.82	0.37
	20,001 - 25,000 บาท	3.67	4	-	-	-	-	0.38
	สูงกว่า 25,000 บาท	3.88	5	-	-	-	-	-

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาจากตาราง พบว่า ที่ระดับเงินเดือนของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีทัศนคติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับเงินเดือนระดับสูงกว่า 25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนที่ระดับเงินเดือนอื่น ๆ มีทัศนคติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก

สมมติฐานที่ 4 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก

สมมติฐานที่ 2.1 เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ผลทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 4.13 ถึงตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกระหว่างเพศของพนักงาน โดยวิธี t-test

	เพศของพนักงาน			
	ชาย N = 37 \bar{X}	หญิง N = 364 \bar{X}	t	p-value
การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	3.772	3.605	2.321	0.399

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้า และบุคคลภายนอกระหว่างเพศของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง พบว่า ค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์กร โดยจำแนกตามอายุของพนักงาน โดยวิธี One-Way ANOVA

	อายุ				F	p-value
	ต่ำกว่า 25 ปี N = 8 \bar{X}	25-34 ปี N = 109 \bar{X}	35-44 ปี N = 40 \bar{X}	45ปีขึ้นไป N = 19 \bar{X}		
การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	3.50	3.59	3.80	3.79	3.62	0.013*

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกจำแนกตามอายุของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มได้แก่ ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี และ 45 ปีขึ้นไป พบว่าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานวิจัยที่ว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาความแตกต่างของความคิดเห็น พบว่า ค่า p-value มีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือระดับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ในแต่ละระดับอายุ โดยทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD. ผลการทดสอบเฉพาะที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงไว้ในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม
ส่งออกเครื่องนุ่งห่มในอายุที่แตกต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	p-value			
				กลุ่มที่			
				1	2	3	4
การพัฒนา ประสิทธิภาพ และคุณภาพ ของงานในสายตา ของลูกค้าและ บุคคลภายนอก	ต่ำกว่า 25 ปี	3.50	1	-	0.50	0.06	0.11
	25-34 ปี	3.59	2	-	-	0.005*	0.10
	35-44 ปี	3.80	3	-	-	-	0.97
	45ปี ขึ้นไป	3.62	4	-	-	-	-

* หมายถึง ค่าเฉลี่ยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุ 25-34 ปี มีทัศนคติ แตกต่างกับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุ 35-44 ปี ที่ระดับนัยสำคัญอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนช่วงอายุอื่น ๆ มีทัศนคติ ด้านประสิทธิภาพในการทำงานการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยวิธี One-Way ANOVA

	ระดับการศึกษา					
	ต่ำกว่า หรือเท่า กับม.ต้น N = 25 \bar{X}	ม.ปลาย หรือ ปวช. N = 206 \bar{X}	อนุปริญญา ว/ปวส. N = 110 \bar{X}	ปริญญา ตรีหรือ สูงกว่า N = 60 \bar{X}	F	p-value
การพัฒนา ประสิทธิภาพ และคุณภาพ ของงานในสายตา ของลูกค้าและ บุคคลภายนอก	3.70	3.57	3.63	3.69	1.82	0.14

จากตารางที่ 4.16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม พบว่าค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกกิจการ โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงาน โดยวิธี One-Way ANOVA

	อายุงาน				F	p-value
	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 1 ปี N = 6 \bar{X}	มากกว่า 1 ปี - 3 ปี N = 21 \bar{X}	มากกว่า 3 ปี - 5 ปี N = 125 \bar{X}	มากกว่า 5 ปี ขึ้นไป N = 249 \bar{X}		
การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	3.66	3.46	0.66	0.61	1.46	0.22

จากตารางที่ 4.17 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติ ในด้านในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกจำแนกตามอายุงานของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม พบว่าค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและ p-value ของการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกองค์กร โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงาน โดยวิธี One-Way ANOVA

	รายได้ต่อเดือน					F	p-value
	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 10000 บาท N = 6 \bar{X}	10,001 - 15,000 บาท N = 21 \bar{X}	15,001 - 20,000 บาท N = 125 \bar{X}	20,001 - 25,000 บาท N = 125 \bar{X}	สูงกว่า 25,000 บาท N = 249 \bar{X}		
การพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก	3.59	3.65	3.71	3.64	3.79	1.89	0.52

จากตารางที่ 4.18 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติในด้านในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก จำแนกตามรายได้ต่อเดือนของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม พบว่าค่า p-value มีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4 ผลข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

4.4.1 ข้อดีของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดี ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ข้อดี ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	จำนวนคน	ร้อยละ
1. การทำงานมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดได้ ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักและรู้จักบทบาทความรับผิดชอบของตน ซึ่งส่งผลให้การทำงานเกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	42	28.77
2. ระบบเอกสารมีความชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้การทำงานมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน	39	26.71
3. ทำให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ดีต่อสายตาของบุคคลภายนอก และทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือ	26	17.81
4. พนักงาน ได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นอย่างเพียงพอ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	21	14.38
5. สินค้ามีคุณภาพสม่ำเสมอ และข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง	18	12.33
	146	100.00

จากตารางที่ 4.19 แสดงข้อดีของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร พบว่า การทำงานมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดได้ ทำให้พนักงานทุกคนตระหนักและรู้จักบทบาทความรับผิดชอบของตน ซึ่งส่งผลให้การทำงานเกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.77 รองลงมาคือ ระบบเอกสาร

มีความชัดเจนและเป็นลายลักษณ์อักษร ทำให้การทำงานมีความชัดเจนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 26.71 รองลงมาคือ ทำให้องค์กรมีภาพพจน์ที่ดีต่อสายตาของบุคคลภายนอก และทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 รองลงมาคือ พนักงานได้รับการฝึกอบรมที่จำเป็นอย่างเพียงพอ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.38 และลำดับสุดท้ายคือ สินค้ามีคุณภาพสม่ำเสมอ และซื้อโรงเรียนจากลูกค้าลดลง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 12.33

4.4.2 ข้อเสียของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสียของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ข้อเสีย ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เอกสารบางอย่างมีการจัดทำขึ้นมามากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการจัดทำ และเกิดความยุ่งยากในการนำไปปฏิบัติ	33	47.14
2. มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอน ทำให้การทำงานเกิดความยุ่งยาก และพนักงานเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น	25	35.72
3. บริษัทมีค่าใช้จ่ายมากขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบ เช่น ค่าใช้จ่ายทางการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายทางการจัดทำเอกสาร เป็นต้น	12	17.14
	70	100.00

จากตารางที่ 4.20 แสดงข้อเสียของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร พบว่า เอกสารบางอย่างมีการจัดทำขึ้นมามากเกินไป ทำให้เสียเวลาในการจัดทำ และเกิดความยุ่งยากในการนำไปปฏิบัติ มีจำนวน 33 คิดเป็นร้อยละ 47.14 รองลงมาคือ มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอน ทำให้การทำงานเกิดความยุ่งยาก และพนักงานเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.72 บริษัทมีค่าใช้จ่ายมากขึ้นจากการประยุกต์ใช้ระบบ เช่น ค่าใช้จ่ายทางการฝึกอบรม ค่าใช้จ่ายทางการจัดทำเอกสาร เป็นต้น มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14

4.4.3 ข้อเสนอแนะของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะ ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ข้อเสนอแนะ	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ไปใช้อย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	40	76.92
2. ต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว	12	23.08
	52	100.00

จากตารางที่ 4.12 แสดงข้อเสนอแนะ ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร พบว่า ต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ไปใช้อย่างจริงจัง และสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 76.92 รองลงมาคือ ต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับขั้นตอนการทำงานให้ชัดเจนเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างคล่องตัว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกขนาดใหญ่เครื่องนุ่งห่ม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ และศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติทางการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงาน ในสาขาของลูกค้าและบุคคลภายนอกของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ ประชากรที่ศึกษาได้แก่ พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในเขตภาคกลาง จำนวนทั้งหมด 26 โรงงาน ประชากรทั้งหมด 30,670 คน ซึ่งโรงงานงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่ได้รับการรับรองระบบดังกล่าว มีสถานที่ตั้งโรงงานอยู่ในเขตภาคกลาง คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 87 จากทั้งหมดที่มีสถานที่ตั้งโรงงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศ เครื่องมือที่ใช้วิจัยในครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานทางการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานทางการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสาขาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 โดยการสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แยกออกเป็นตอนๆ ดังนี้

5.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 90.77 และ 9.23 ตามลำดับ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.79 รองลงมาคือ อายุ 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.22 อายุ 45 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.99 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 2
3. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 51.37 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญาหรือ ปวศ. ร้อยละ 27.43 ระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ร้อยละ 14.97 ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 6.23
4. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุงานมากกว่า 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 62.09 รองลงมาคือ มีอายุงานมากกว่า 3 ปี – 5 ปี ร้อยละ 31.17 อายุงานมากกว่า 1 ปี – 3 ปี ร้อยละ 5.24 และ อายุงานต่ำกว่า หรือเท่ากับ 1 ปี ร้อยละ 1.50
5. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.66 รองลงมาคือ มีระดับเงินเดือน 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.91 ระดับเงินเดือนสูงกว่า 25,000 บาท ร้อยละ 5.74 ระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 4.24 ระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 1.75

5.1.2 ตอนที่ 2 ความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์การในการทำงาน และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกจ้างและบุคคลภายนอก

5.1.2.1 ความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์การ ในการทำงาน

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.61 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.58 โดยพิจารณารายชื่อตามระดับทัศนคติจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 2 ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.84 และมีระดับทัศนคติ ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71 และทำให้ค้นหาสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ได้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 5 ทำให้มีการวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานเพื่อทำการแก้ไขและป้องกันอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.81 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 6 ทำให้การวางแผนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีความชัดเจนมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.78 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 7 ทำให้การทำงานภายในแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.76

ลำดับที่ 8 ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 9 ทำให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 10 ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 11 ทำให้สภาพสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ในคลังสินค้าและวัตถุดิบเกิดความเสียหายน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.52 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 12 ทำให้การทำงานระหว่างแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.47 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 13 ทำให้ผู้ขายวัตถุดิบมีการส่งของที่มีคุณภาพตามที่ต้องการและทันเวลามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.42 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.87

ลำดับที่ 14 ทำให้การทรัพยากรต่างๆ (เช่น วัตถุดิบต่างๆที่ใช้ในการผลิตเป็นสินค้า, ไฟฟ้า เป็นต้น) มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.37 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.84

ลำดับที่ 15 ทำให้จำนวนสินค้าและวัตถุดิบคงเหลือในคลังสินค้าและวัตถุดิบลดลงโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.80

ลำดับที่ 16 ทำให้ผลผลิตที่ได้ต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.18 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.69

2. ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.69 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.60 โดยพิจารณารายข้อตามระดับทัศนคติจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่นักงานต่างๆทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจนโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.80 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

ลำดับที่ 3 ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 4 ทำให้ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.74

ลำดับที่ 5 ทำให้พนักงานมีโอกาสได้วิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานกับหัวหน้างานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.50 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.76

3. ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.59 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.56 โดยพิจารณารายข้อตามระดับทัศนคติจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.83 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.79

ลำดับที่ 2 ทำให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.74 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 3 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ รวมถึงตำแหน่งงานอื่นๆ มากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 4 ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.63 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 5 ทำให้พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพ/กระบวนการผลิตด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 6 ทำให้มีโอกาสได้ทบทวนขั้นตอนการทำงานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.51 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 7 ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.38 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 8 ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.32 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.70

5.1.2.2 ความคิดเห็นในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก

พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมของทุกข้อมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.41 โดยพิจารณารายข้อตามระดับทัศนคติจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 ทำให้ภาพจน์ของบริษัทดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.04 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.78

ลำดับที่ 2 ทำให้สินค้าเป็นที่ยอมรับในตลาดสากลมากยิ่งขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.98 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 3 ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.92 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 4 ทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.87 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.68

ลำดับที่ 5 ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.85 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.66

ลำดับที่ 6 ทำให้บริษัทสามารถรับรู้ปัญหาของสินค้าหรือบริการแล้วนำมาสู่การแก้ไขและป้องกันได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.82 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.67

ลำดับที่ 7 ทำให้กระบวนการผลิตหรือบริการสามารถดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.70 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

ลำดับที่ 8 ทำให้สินค้าหรือบริการสามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.66 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 9 ทำให้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามีความชัดเจนขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 10 ทำให้ความผิดพลาดในการส่งสินค้าลดลง (จำนวน, ชนิด) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.62 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.62

ลำดับที่ 11 ทำให้บริษัทมีโอกาสนในการร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับสินค้าและคุณภาพกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.75

ลำดับที่ 12 ทำให้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการสินค้าของลูกค้าในกรณีเร่งด่วนทำได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.57 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.57

ลำดับที่ 13 มีผลทำให้การเพิ่มชนิดของสินค้าเกิดสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.73

ลำดับที่ 14 ทำให้สินค้าส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงต่อเวลามากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.71

ลำดับที่ 15 ทำให้การคืนสินค้าจากลูกค้าลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.83

ลำดับที่ 16 ทำให้ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.55 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.81

ลำดับที่ 17 ทำให้การรับรู้ข้อมูลความต้องการของลูกค้ามีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.53 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.72

ลำดับที่ 18 ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.45 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.82

ลำดับที่ 19 ทำให้ลดขั้นตอนการตรวจสินค้าโดยลูกค้า โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.35 และมีระดับทัศนคติไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.77

5.1.3 ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร ในการทำงาน และด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพISO 9001 ฉบับปี 2000

สมมติฐานที่ 1 ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม,การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม,การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม,การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.4 อายุงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พิจารณาในภาพรวม 3 ด้าน พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD. พบว่า ที่ระดับเงินเดือนของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มระดับต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกับพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีระดับเงินเดือนระดับสูงกว่า 25,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ส่วนที่ระดับเงินเดือนอื่น ๆ มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก

สมมติฐานที่ 2.1 เพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 อายุแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

จากการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธี LSD. พบว่า พนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 35-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 อายุงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ระดับเงินเดือนแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่า ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ที่ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัย ผู้วิจัยจะกล่าวถึงประเด็นสำคัญ ซึ่งได้ค้นพบจากการศึกษาครั้งนี้ดังต่อไปนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท

ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การนำระบบดังกล่าวเข้ามาประยุกต์ใช้ทำให้พนักงานในแต่ละหน่วยงานรู้จักบทบาทหน้าที่ของตนและแต่ละหน่วยงานอย่างชัดเจน ทำให้เกิดการประสานงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการทำงานมีการกำหนดเป้าหมายที่สามารถ

วัดได้ทำให้สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็น การวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วัตถุดิบต่างๆ ไฟฟ้า เป็นต้น การวางแผนการผลิต การวางแผนสำหรับการจัดการคลังสินค้า เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติและการติดตามอย่างมีระบบ ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นก็มีการวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อนำไปสู่การแก้ไขป้องกันอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ อานูภาพ อ่ำภา (2544 : 79) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีความเป็นระเบียบมากขึ้น มีขอบเขตในการทำงานชัดเจนมากขึ้น และลดความซับซ้อนในการทำงาน
 2. ประโยชน์ในด้านการบริหารงานภายในบริษัทจะมีความเป็นระบบมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจนมากขึ้น
 3. ประโยชน์ในด้านความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัท
- นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ ผลวิจัยของ

ขจรวิทย์ อุตวิวัฒน์ (2545 : 166) ที่กล่าวว่า การจะทำงานหรือปฏิบัติการ ในโครงการใดๆ ให้สำเร็จนั้น นอกจากจะต้องอาศัยทรัพยากรบุคคล เครื่องมือเครื่องจักรที่ทันสมัย งบประมาณที่เพียงพอ หรือแม้กระทั่งสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกแล้ว ระบบ ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จ อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ พนักงานส่วนใหญ่จึงเห็นพ้องต้องกันว่า ระบบคุณภาพ QS 9000 นั้น เป็นสิ่งที่เป็ประโยชน์ต่อองค์กรของพนักงานและควรทำต่อไป

ราตรี วิรเศรษฐ์ (2544 : 151) ที่กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากในหัวข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการทำกิจกรรม รองลงมาคือ หัวข้อกิจกรรมส่งเสริมในด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC และหัวข้อนโยบายบริหารขององค์กรมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC เป็นต้น ตามลำดับ

ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การนำระบบดังกล่าวเข้ามาประยุกต์ใช้ ทำให้แต่ละหน่วยงานจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายคุณภาพของตนเองเพื่อที่จะสนับสนุนนโยบายและเป้าหมายหลักขององค์กร ดังนั้นหัวหน้างานและผู้บริหารจึงต้องให้การสนับสนุนและติดตามในแต่ละด้าน เช่น การฝึกอบรมที่เหมาะสมและเพียงพอ หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ขจรวิทย์ อุตวิวัฒน์ (2545 : 167) ที่กล่าวว่า นโยบายการบริหารเป็นนามธรรมที่จะต้องกระจายลงมาสู่พนักงานทุกระดับให้เกิดการปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม โดยนโยบายในการบริหารจะต้องวัดประสิทธิภาพได้ ซึ่งการเกิดขึ้นของนโยบายนั้นมาจาก ความสามารถภายในองค์กรเอง

ความต้องการของลูกค้า และความสามารถภายนอกเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ดังนั้นนโยบายการบริหารจึงมีความสำคัญต่อองค์กร โดยเฉพาะความเป็นอยู่และความต้องการของพนักงานในองค์กร และเป็นปัจจัยจูงใจที่พนักงานให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ

ราตรี วิรเศรษฐ์ (2544 : 151) ที่กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากในหัวข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการทำกิจกรรม รองลงมาคือ หัวข้อกิจกรรมส่งเสริมในด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC และหัวข้อนโยบายบริหารขององค์กรมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC เป็นต้น ตามลำดับ

นุสรา กาภิวงศ์ (2547 : 132) กล่าวว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้ห้องค่านำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้ห้องค่านำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยในระดับมากมี 2 ด้าน คือด้านผู้นำและความมุ่งมั่น และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า

ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ หน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งมีการกำหนดอย่างชัดเจน ซึ่งทำให้แต่ละคนรู้บทบาทหน้าที่ของตน ซึ่งส่งผลให้เกิดการประสานงานที่ดี และเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ ราตรี วิรเศรษฐ์ (2544 : 151) ที่กล่าวว่า พนักงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญอย่างมากในหัวข้อความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการทำกิจกรรม รองลงมาคือ หัวข้อกิจกรรมส่งเสริมในด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC และหัวข้อนโยบายบริหารขององค์กรมีผลต่อการทำกิจกรรม QCC เป็นต้น ตามลำดับ

5.2.2 ระดับความคิดเห็นในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ในบริษัท

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่มีระดับทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ สินค้าและบริการเป็นที่รู้จักและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการนำระบบมาประยุกต์ใช้ทำให้องค์กรต้องมีการกำหนดช่องทางหรือวิธีการในการสื่อสารกับลูกค้าอย่างชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นด้านการรับข้อมูลคำสั่งซื้อ หรือข้อมูลย้อนกลับต่าง เช่น ข้อร้องเรียน ข้อมูลด้านความพึงพอใจ

ต่างๆ ซึ่งทำให้สามารถรับรู้ความต้องการของลูกค้าและสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างดี ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้า การบริการ และการส่งมอบที่ตรงเวลา และยังสามารถนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้สินค้าและบริการเป็นที่รู้จักในระดับสากลและสามารถแข่งขันได้กับคู่แข่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ กับ ผลวิจัยของ นุสรา กาภิวงศ์ (2547 : 132) กล่าวว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในการให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้อินอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้อินอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยในระดับมาก มี 2 ด้าน คือด้านผู้นำและความมุ่งมั่น และด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ

อานุกาพ อ่ำภา (2544 : 79) กล่าวว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในบริษัท เอเซอร์ คอมพิวเตอร์ จำกัด แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ประโยชน์ในด้านการปฏิบัติงานของพนักงานจะมีความเป็นระเบียบมากขึ้น มีขอบเขตในการทำงานชัดเจนมากขึ้น และลดความซับซ้อนในการทำงาน
- 2) ประโยชน์ในด้านการบริหารงานภายในบริษัทจะมีความเป็นระบบมากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงระบบเอกสารมีความชัดเจนมากขึ้น
- 3) ประโยชน์ในด้านความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการของบริษัท

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลงานวิจัยครั้งนี้

1. หลังจากมีการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ในองค์กรแล้ว ควรจะมีการติดตามผลของการประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอ และผู้บริหารควรให้ความสำคัญ สนับสนุน อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการประยุกต์ใช้ระบบนี้ให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องยากกว่าการประยุกต์ใช้เพื่อให้ได้รับการรับรองในครั้งแรก นอกจากนั้นพนักงานจะรู้สึกที่ผู้บริหารจริงจังในการทำระบบ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการประยุกต์ใช้ระบบตามลำดับ
2. ควรมีการกระตุ้นให้พนักงานสนใจอย่างต่อเนื่อง เพื่อไม่ให้เกิดความชินชา เบื่อหน่าย ด้วยการให้ระบบการจูงใจซึ่งมีผลตอบแทนรูปแบบต่างๆ มารองรับ
3. การประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ควรจะมีการพิจารณาถึงรูปแบบขององค์กรที่เป็นอยู่ เช่น ขนาดขององค์กร ความซับซ้อนของกระบวนการต่างๆ

ที่มีอยู่ ความรู้ความสามารถของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้การประยุกต์ใช้มีความเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด ซึ่งจะช่วยให้เกิดประโยชน์จากการประยุกต์ใช้มากที่สุด

4. ควรจะมีการวางแผนฝึกอบรมและดำเนินการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งสำหรับพนักงานใหม่และพนักงานปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจในการประยุกต์ใช้ระบบอย่างชัดเจนและให้การประยุกต์ใช้ระบบเกิดประโยชน์สูงสุด

5. ควรจะมีการสนับสนุนให้มีการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ร่วมกับมาตรฐานหรือกิจกรรมอื่นที่องค์กรมีอยู่ เช่น กิจกรรม 5ส กิจกรรม QCC มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม เช่น ISO 14001 เป็นต้น เพื่อให้องค์กรเกิดการประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างสูงสุด และช่วยให้การทำระบบมีความกระชับ ชัดเจน

6. ควรจะพิจารณานโยบายหรือแนวทางต่างๆ มาใช้เพื่อกระตุ้นให้พนักงานไม่เกิดความรู้สึกว่าการนำระบบมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเป็นการเพิ่มภาระหน้าที่ให้กับพนักงาน ซึ่ง จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีและไม่ให้ความร่วมมืออย่างจริงจังในที่สุด เช่น ควรจะมีการทบทวนระบบเอกสารและบันทึกต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อไม่ให้เอกสารมีการจัดทำมากเกินไป ทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายในการจัดทำเกินจำเป็น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ร่วมกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบบริหารการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบบริหารการจัดการด้านแรงงาน SA 8000, IFS (International Food Standard) เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 กับองค์กรที่เป็นลักษณะของธุรกิจให้บริการ เช่น โรงพยาบาล โรงเรียน ประกันภัยหรือประกันชีวิต, บริการทำความสะอาด เป็นต้น ซึ่งสินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และจะได้ทราบถึงความแตกต่างกับปัจจัยที่มีผลต่อการประยุกต์ใช้กับธุรกิจที่การเป็นผลิตสินค้าที่จับต้องได้

3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของทัศนคติของพนักงานในองค์กรที่มีการบริหารงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 และองค์กรที่ไม่ได้ดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ว่าแตกต่างกันหรือไม่

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. 2543. ฝ่าประเด็นเส้นข้อกำหนด ISO 9001 Y2K. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กฤษณี เวชสาร. 2542. การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขจรวิทย์ อุตวัฒน์. 2545. “ทัศนคติและปัจจัยจูงใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 : กรณีศึกษา ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ ในกลุ่มโครงรถ ของบริษัทอโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชัยวัฒน์ ชลิตสงเคราะห์. 2545. “อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อคุณลักษณะของผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม : กรณีศึกษา อุตสาหกรรมสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่มจังหวัดสมุทรปราการ.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชูชาติ วิรเศรษฐี. 2542. ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เชิดศักดิ์ โหมวาสินซ์. 2527. การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- นิสคาร์ก เวชยานนท์. 2543. การประเมินบุคคล. กรุงเทพฯ : เสมาธรรม.
- นุสรุภา กาวิวงศ์. 2547. “ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้องค์การนำระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง.
- ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์. 2544. การพัฒนาจัดทำและการปรับเข้าสู่ ISO 9001 : 2000. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. 2545. “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531. วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- บุษพงษ์ กัยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุริยสาส์นการพิมพ์.
- ราตรี วิรเศรษฐ์. 2544. “การศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่มีผลต่อการทำกิจกรรม QCC ของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทในกลุ่มเนชั่นแนลไทย.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วีรเกียรติ ตรีชนะกิตติ. 2544. “ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 : กรณีศึกษาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สถาบันสิ่งทอไทย. 2548. “สรุปสถานการณ์สิ่งทอไทย 2548.” [online]. Available : <http://www.thaitextile.org>.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2542. พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2547. “บทบาทของอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มต่อระบบเศรษฐกิจ.” [online]. Available : <http://www.tisi.go.th>.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2547. “รายชื่อโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000.” [online]. Available : <http://www.tisi.go.th>.
- สถาบันสิ่งทอไทย. 2548. “สถานการณ์สิ่งทอไทย.” [online]. Available : <http://www.thaitextile.or.th>.
- เสรี วงษ์มณฑา. 2542. กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- อรรณ สุวรรณประสพ. 2546. “ทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษาบริษัทเอลต้า จำกัด.” สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อภิญา อังคสุภณ. 2545. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด.” สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับที่ 2000

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโท หลักสูตร
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงด้วย
ตัวของท่านเองซึ่งทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และ
นำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณ
มา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวศิริพร สิงห์ห้า

ผู้วิจัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน
ภายในองค์กรในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของ
งานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO
9001 ฉบับปี 2000

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการ
นำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็ก [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 25 ปี

[] 2. 25-34 ปี

[] 3. 35-44 ปี

[] 4. 45 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนต้น

[] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[] 3. อนุปริญญา/ปวส.

[] 4. ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อายุงานที่ท่านทำงานในบริษัทนี้

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี

[] 2. มากกว่า 1 ปี - 3 ปี

[] 3. มากกว่า 3 ปี - 5 ปี

[] 4. มากกว่า 5 ปีขึ้นไป

5. รายได้ต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

[] 2. 10,001-15,000 บาท

[] 3. 15,001 – 20,000 บาท

[] 4. 20,001 – 25,000 บาท

[] 5. สูงกว่า 25,000 บาท

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านในด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงาน
ภายในองค์กร ในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณา
ตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน :					
เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ ในบริษัทของท่านแล้ว ท่านคิดว่า :					
1	ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม				
2	ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น				
3	ทำให้การวางแผนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีความชัดเจนมากขึ้น				
4	ทำให้การทำงานระหว่างแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น				
5	ทำให้การทำงานภายในแผนกมีความชัดเจนและคล่องตัวขึ้น				
6	ทำให้ผลผลิตที่ได้ต่อวันเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง				
7	ทำให้การทรัพยากรต่างๆ (เช่น วัตถุดิบต่างๆที่ใช้ในการผลิตเป็นสินค้า, ไฟฟ้า เป็นต้น) มีการใช้อย่างคุ้มค่ามากขึ้น				
8	ทำให้สินค้าหรือบริการมีคุณภาพสม่ำเสมอ				
9	ทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง				
10	ทำให้มีการวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานเพื่อทำการแก้ไขและป้องกันอย่างต่อเนื่อง				
11	ทำให้มีการพัฒนาระบบการจัดเก็บสินค้าและวัตถุดิบมากขึ้น				
12	ทำให้จำนวนสินค้าและวัตถุดิบคงเหลือในคลังสินค้าและวัตถุดิบลดลง				

ข้อความ		ระดับทัศนคติ				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
13	ทำให้สภาพสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ในคลังสินค้าและวัตถุดิบเกิดความเสียหายน้อยลง					
14	ทำให้ค้นหาสินค้าและวัตถุดิบที่มีการจัดเก็บอยู่ได้ง่ายขึ้น					
15	ทำให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น					
16	ทำให้ผู้ชายวัตถุดิบมีการส่งของที่มีคุณภาพตามที่ต้องการและทันเวลามากขึ้น					
ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร						
เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ ในบริษัทของท่านแล้ว ท่านคิดว่า :						
17	ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน					
18	ทำให้ผู้บริหารให้การสนับสนุนทรัพยากรด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานประสบความสำเร็จมากขึ้น					
19	ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น					
20	ทำให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการแก้ไขปัญหาจากการทำงานกับหัวหน้างานมากขึ้น					
21	ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ					

ด้านสภาพแวดล้อม, การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน

เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ ในบริษัทของท่านแล้ว ท่านคิดว่า :

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
22					
ทำให้ท่านมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น					
23					
ทำให้ท่านมีความเข้าใจในงานที่ท่านรับผิดชอบ รวมถึงตำแหน่งงานอื่นๆ มากยิ่งขึ้น					
24					
ทำให้มีโอกาสดำเนินงานขั้นตอนการทำงานก่อนเริ่มงานทุกครั้ง					
25					
ทำให้ความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง					
26					
ทำให้พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพ/กระบวนการผลิตด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น					
27					
ทำให้ท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานมากขึ้น					
28					
ทำให้บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น					
29					
ทำให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านในด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ระดับทัศนคติ				
	เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
เมื่อมีการนำระบบ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้ ในบริษัทของท่านแล้ว ท่านคิดว่า :					
1					
ทำให้การรับรู้ข้อมูลความต้องการของลูกค้ามีความชัดเจนและรวดเร็วมากขึ้น					
2					
ทำให้ช่องทางหรือวิธีการในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้ามีความชัดเจนขึ้น					
3					
ทำให้กระบวนการผลิตหรือบริการสามารถดำเนินการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น					
4					
ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า					
5					
ทำให้บริษัทมีโอกาสในการร่วมทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสินค้าและคุณภาพกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี					
6					
มีผลทำให้การเพิ่มชนิดของสินค้าเกิดสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น					
7					
ทำให้สินค้าส่งมอบให้ลูกค้าได้ตรงต่อเวลามากขึ้น					
8					
ทำให้ความผิดพลาดในการส่งสินค้าลดลง (จำนวน, ชนิด)					
9					
ทำให้ความสามารถในการตอบสนองความต้องการสินค้าของลูกค้าในกรณีเร่งด่วนทำได้มากขึ้น					
10					
ทำให้บริษัทสามารถรับรู้ปัญหาของสินค้าหรือบริการแล้วนำมาสู่การแก้ไขและป้องกันได้มากขึ้น					

ข้อความ		ระดับทัศนคติ				
		เห็น ด้วย มาก ที่สุด	เห็น ด้วย มาก	เห็น ด้วย ปาน กลาง	เห็น ด้วย น้อย	เห็น ด้วย น้อย ที่สุด
11	ทำให้ลูกค้ามีความพอใจในคุณภาพสินค้าและบริการมากขึ้น					
12	ทำให้สินค้าหรือบริการสามารถ แข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นๆ ได้มากขึ้น					
13	ทำให้ข้อร้องเรียนจากลูกค้าลดลง					
14	ทำให้การคืนสินค้าจากลูกค้าลดลง					
15	ทำให้สินค้ามีความน่าเชื่อถือมากขึ้น					
16	ทำให้ลดขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าโดยลูกค้า					
17	ทำให้สามารถขายสินค้าได้มากขึ้น					
18	ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น					
19	ทำให้สินค้า เป็นที่ยอมรับในตลาดสากลมากยิ่งขึ้น					

ตอนที่ 4 : สอบถามข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

4.1 ข้อดีของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในบริษัทของท่าน

4.2 ข้อเสีย ของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในบริษัทของท่าน

4.3 ข้อเสนอแนะของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9000 ฉบับปี 2000 ในบริษัทของท่าน

ขอขอบคุณท่านมากค่ะ ที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อสกุล	นางสาวศิริพร สิงห์หล้า
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 26 พฤศจิกายน 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535 มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) จากโรงเรียนสตรีราชินูทิศ พ.ศ. 2539 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพ พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหารลาดกระบัง หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2539 – พ.ศ. 2544 บริษัทแอ็ดวานซ์ อะโกร จำกัด มหาชน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบบริหารคุณภาพ พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2546 บริษัท เอส ไอ จี คอมบิลีออค จำกัด ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลระบบบริหารคุณภาพ พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน บริษัท เอส จี เอส (ประเทศไทย) จำกัด ตำแหน่งผู้ตรวจประเมิน