

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้างนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านพฤติกรรมของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้างนี้คือ แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดระบบคุณภาพ และทฤษฎีด้านระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO9001: 2000

ระเบียบวิธีการศึกษา มีขอบเขตการศึกษาคือ ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 กลุ่มประชากรในการศึกษาค้างนี้คือ พนักงานในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด จำนวนทั้งหมด 450 ราย จึงคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และทำการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ตามสัดส่วนระดับบริหาร โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 212 ราย ทำการเก็บข้อมูลทั้งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เช่น เอกสาร รายงาน หนังสือพิมพ์ บทความต่าง ๆ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการค้นคว้าข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด และส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูล จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) อธิบายลักษณะ ของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ในรูปแบบการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาความสัมพันธ์ของทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามกับปัจจัยส่วนบุคคลด้วยเกณฑ์มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale)

ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ด้านความรู้สึกที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้อยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 อยู่ในระดับปานกลาง

5.1 สรุปผลการศึกษา

ในส่วนของผลการศึกษสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน คือข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ทศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2000 และปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ในบริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุระหว่าง 26-35 ปี สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือปวช. มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-9 ปี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ทำงานอยู่ในฝ่ายผลิตและวิศวกรรม

ส่วนที่ 2 ทศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2000 โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก และมีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศชาย มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 26-35 ปี และ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยระดับมากที่สุด ช่วงอายุ 18-25 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามการศึกษา พบว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด ส่วนการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. และ อนุปริญญา หรือปวส. มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา พบว่าสาขาวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ บัญชีการเงินและสังคมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด สาขาบริหารธุรกิจหรือการตลาด และ สาขาอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน 10-14 ปี และ 20-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด และประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปีและ 15-19 ปี มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานระดับรองหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่ายและ ผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีความรู้ความเข้าใจเฉลี่ยในระดับมาก

จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายระบบข้อมูลบริหารและฝ่ายอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ฝ่ายผลิตและวิศวกรรมมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก และฝ่ายกิจการโรงงานมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

2. ด้านความรู้สึก ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และมีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านความรู้สึกของผู้ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามอายุ พบว่า ทุกช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความรู้สึกเฉลี่ยระดับเห็นด้วย

จำแนกตามการศึกษา พบว่า ทุกระดับการศึกษาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษามีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า ทุกสาขาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษามีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ทุกระดับประสบการณ์ มีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ทุกระดับตำแหน่งงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่ พนักงาน รองหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก รองผู้จัดการ ผู้จัดการฝ่ายและผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในสังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายกิจการโรงงาน ฝ่ายระบบข้อมูลบริหารและฝ่ายอื่นๆ มีความรู้สึกเฉลี่ยในระดับเห็นด้วย

3. ด้านพฤติกรรม ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้ในบริษัท โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติด้านพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลส่วนบุคคล ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง

จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง

จำแนกตามการศึกษา พบว่า การศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับมาก และการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวส. และอนุปริญญาหรือปวส. มีพฤติกรรมเฉลี่ยระดับปานกลาง

จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา พบว่า สาขาวิศวกรรมศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนสาขาบัญชีการเงิน บริหารธุรกิจหรือการตลาด สังคมศาสตร์และสาขาอื่นๆ มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง

จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า ทุกระดับประสบการณ์ทำงาน ตั้งแต่ 0--25 ปี มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า รองหัวหน้าแผนก หัวหน้าแผนก รองผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการฝ่าย และผู้อำนวยการฝ่ายมีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง

จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า ฝ่ายคุณภาพและฝ่ายอื่นๆ มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับมาก ฝ่ายผลิตและวิศวกรรมและฝ่ายกิจการโรงงาน มีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับฝ่ายระบบข้อมูลบริหารมีพฤติกรรมเฉลี่ยในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

ปัญหาในการจัดทำระบบคุณภาพของ บริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด คือ การไม่มีการจัดฝึกอบรม จึงทำให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 พนักงานยังไม่มีส่วนร่วม และขาดการร่วมมือร่วมใจในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 การสื่อสารประชาสัมพันธ์การจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ยังไม่ทั่วถึง และผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นและเอาใจจริงเอจ้ง ต่อการจัดทำระบบ ISO9001: 2000

ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีดังนี้ เสนอให้จัดอบรม และพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ ความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามระบบ ISO9001: 2000 และควรมีการกระจายข่าวสารให้มากยิ่งขึ้นและสม่ำเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

พนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ทราบว่าบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด มีการจัดทำระบบ ISO9001: 2000 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.49 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.51 มีอายุระหว่าง 26-35 ปีร้อยละ 59.43 รองลงมา อายุระหว่าง 18-25 ปีร้อยละ 19.81 อายุระหว่าง 36-45 ปีร้อยละ 16.51 อายุระหว่าง 46-55 ปีร้อยละ 3.77 และอายุ 56 ปีขึ้นไปร้อยละ 0.47 ตามลำดับ มีการศึกษาระดับมัธยม / ปวช. ร้อยละ 44.81 การศึกษาระดับประถมศึกษาร้อยละ 23.58 การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. ร้อยละ 16.98 การศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 12.74 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีร้อยละ 1.89 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษาระดับประถม และมัธยมต้นที่ไม่สามารถระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษาได้ร้อยละ 63.68 สาขาวิทยาศาสตร์ร้อยละ 20.28 สาขาบริหารธุรกิจหรือ การตลาด ร้อยละ 8.02 สาขาวิศวกรรมศาสตร์ร้อยละ 5.19 สาขาบัญชีการเงินร้อยละ 1.89 และสาขาสังคมศาสตร์ร้อยละ 0.94 ตามลำดับ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-9 ปีร้อยละ 40.57 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 0-4 ปีร้อยละ 30.66 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-14 ปีร้อยละ 15.57 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15-19 ปีร้อยละ 8.49 และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 20-25 ปีร้อยละ 4.72 มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน ร้อยละ 89.62 ตำแหน่งรองหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าแผนกร้อยละ 7.08 ตำแหน่งรองผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการฝ่ายร้อยละ 2.36 และตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายร้อยละ 0.94 ตามลำดับ สังกัดฝ่ายผลิต และวิศวกรรมร้อยละ 73.11 สังกัดฝ่ายคุณภาพร้อยละ 18.40 สังกัดฝ่ายกิจการโรงงานร้อยละ 5.19 สังกัดฝ่ายระบบข้อมูลบริหารร้อยละ 2.36 และสังกัดฝ่ายจัดซื้อร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ทักษะของพนักงานในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ

ISO9001: 2000

ผลการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานในบริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน สามารถใช้แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและทฤษฎีข้อกำหนดของ ISO9001: 2000 มาอภิปรายผลดังนี้

ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ซึ่งพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ทราบว่าข้อกำหนดหลักใน ISO9001: 2000 มีจำนวน 8 ข้อ และความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสามารถอภิปรายผลร่วมกับข้อกำหนดหลักในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ดังนี้

ความสอดคล้องกับขอบข่ายที่ระบุในบททั่วไปของข้อกำหนดหลักที่ 1 ในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 พบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมากที่สุด ว่าการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการลูกค้า ตรงตามข้อกำหนดกฎหมายและทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 97.64

การอ้างอิงในข้อกำหนดหลักที่ 2 ของระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 พบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมาก ว่าระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 คือมาตรฐานสากลเพื่อบริหารคุณภาพใช้ได้กับทุกธุรกิจ ร้อยละ 78.30

คำศัพท์และคำนิยามใน ISO9001: 2000 ตามข้อกำหนดหลักที่ 3 ที่มีการเปลี่ยนแปลงเพื่ออธิบายห่วงโซ่การส่งมอบ พบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมาก ว่าบริษัท เป็นส่วนหนึ่งในห่วงโซ่การส่งมอบ (Supply chain) ร้อยละ 70.75

ข้อกำหนดที่ 4 ระบบการบริหารคุณภาพ บริษัทต้องจัดตั้งระบบการบริหารงานคุณภาพ โดยจัดทำให้เป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติให้เกิดผล คงรักษาไว้และพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง และบริษัทต้องจัดทำและคงรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ ซึ่งพบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด ว่า คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) มีความสำคัญมากที่สุด ร้อยละ 43.40 แสดงว่าพนักงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของคู่มือคุณภาพ และมีความเข้าใจว่าเป็นหน้าที่ของ ผู้ปฏิบัติงาน พนักงานประจำสำนักงาน (Officer) และผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control) ในหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 75.94

สำหรับความรับผิดชอบด้านการบริหาร ในข้อกำหนดหลักที่ 5 ของระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ที่ระบุให้ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของตนในการพัฒนาและนําระบบการบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติให้เกิดผล ตลอดจนการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องโดยจัดตั้งนโยบายคุณภาพ และสื่อสารให้ทราบทั่วทั้งองค์กร ซึ่งนโยบายคุณภาพต้องเหมาะสมกับขององค์กร ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง วงรอบการทำงานในการจัดตั้ง และทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ สื่อสารให้เข้าใจภายในองค์กร และทบทวนให้เหมาะสมอยู่เสมอ นั้นพบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมากที่สุด ว่านโยบายของบริษัทคือ สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งพัฒนาคน หวังผลคุณภาพงาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รักภัยโลกสดใส ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ร้อยละ 90.09

ข้อกำหนดหลักที่ 6 การบริหารทรัพยากร ในส่วนข้อกำหนดย่อยที่ 6.2 ทรัพยากรบุคคล ที่ระบุให้บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีความสามารถและคุณสมบัติเหมาะสมเพียงพอทั้งในด้านความรู้ การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ โดยบริษัทต้องพิจารณากำหนดความสามารถและคุณสมบัติที่บุคลากร ตลอดจนจัดให้มีการฝึกอบรมหรือกิจกรรมอื่นใด ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสามารถและคุณสมบัติที่จำเป็นนั้น พนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมาก ว่าการสอนงานลักษณะ On the job training เป็นสิ่งที่พนักงานใหม่ควรได้รับจากหัวหน้างาน ร้อยละ 78.30

สำหรับข้อกำหนดหลักที่ 7 เรื่องการสร้างผลิตภัณฑ์ ระบุให้การวางแผนสร้างผลิตภัณฑ์ ต้องพิจารณากำหนดความจำเป็นในการจัดตั้งกระบวนการ การจัดทำเอกสารและการจัดให้มีทรัพยากร โดยเฉพาะสำหรับผลิตภัณฑ์ และจัดทำบันทึกต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐานแสดงให้เห็นว่ากระบวนการต่างๆ ในการสร้างผลิตภัณฑ์ รวมถึงผลิตภัณฑ์ซึ่งเป็นผลจากกระบวนการต่างๆ เหล่านั้นเป็นไปตามข้อกำหนด พบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมากที่สุด ว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการคือ วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) และแผนคุณภาพ (Quality Plan) ร้อยละ 91.51

ข้อกำหนดหลักที่ 8 เรื่อง การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง บริษัทต้องวางแผนและนำไปปฏิบัติซึ่งกระบวนการที่จำเป็นในการเฝ้าติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และปรับปรุง พบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความเข้าใจในระดับมากที่สุด ว่าการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพ ต้องใช้ข้อมูลเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) และการติดตาม และการวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ ร้อยละ 91.04

ด้านความรู้สึกรู้สึก ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยความรู้สึกรู้สึกอยู่ในระดับเห็นด้วย ว่า ISO9001: 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กันค่าเฉลี่ย 4.24 ISO9001: 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ HACCP & GMP ได้เป็นอย่างดีค่าเฉลี่ย 4.20 ลูกค้าน่าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001: 2000 ค่าเฉลี่ย 4.18 ISO9001: 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 4.14 ISO9001: 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดีค่าเฉลี่ย 4.08 และการได้รับการสอนงานแบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ค่าเฉลี่ย 4.08 ISO9001: 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้ค่าเฉลี่ย 4.05 ISO9001: 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าค่าเฉลี่ย 4.02 และ ISO9001: 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ค่าเฉลี่ย 4.02 ISO9001: 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอนค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อทำ ISO9001: 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้นค่าเฉลี่ย 3.99 และ ISO9001: 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้นค่าเฉลี่ย 3.99 ISO9001: 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจนค่าเฉลี่ย 3.97 ISO9001: 2000 ช่วยทำให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้องค่าเฉลี่ย 3.94 และ ISO9001: 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพค่าเฉลี่ย 3.94 ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัททำให้อยู่ในปัจจุบันชัดเจนค่าเฉลี่ย 3.91 ISO9001: 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลงค่าเฉลี่ย 3.88 และ ISO9001: 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิตค่าเฉลี่ย 3.88 ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001: 2000 ค่าเฉลี่ย 3.82 ISO9001: 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย 3.80 และ ISO9001: 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิตค่าเฉลี่ย 3.80 ISO9001: 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสมค่าเฉลี่ย 3.76 ISO9001: 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.75 ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO9001: 2000 จากบริษัทค่าเฉลี่ย 3.67 ISO9001: 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้นค่าเฉลี่ย 3.55 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกเห็นด้วยต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ของบริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด ซึ่งสอดคล้องงาน

วิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO9001: 2000 : กรณีศึกษาสายสัตว์น้ำ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย (วีระชาติ บุญนัด, 2546) ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบ ISO9001: 2000 อยู่ในระดับดี ตั้งแต่ด้านการจัดเก็บเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ด้านการควบคุมภายในภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ด้านการบริการ ภายใต้การใช้ระบบบริหารคุณภาพ ที่ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมกำกับในการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ทำให้งานด้านการบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ความรับผิดชอบมีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ นอกจากนี้ระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 ทำให้มีการจัดกระบวนการทำงานเป็นระบบ หน้าที่ชัดเจน พนักงานจึงมีความกระตือรือร้น ภาคภูมิใจในการทำงาน (ปฐมาพร เทพวิวัฒน์จิต, 2546) พนักงานจึงมีความรู้สึกเห็นด้วยในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

ด้านพฤติกรรม ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากการศึกษาพบว่าพนักงาน บริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 212 คน ส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้ในระดับมาก ได้แก่ การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.87 การปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลาค่าเฉลี่ย 3.82 การให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO9001:2000 เสมอค่าเฉลี่ย 3.80 การปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001:2000 เสมอค่าเฉลี่ย 3.77 การประยุกต์การทำงานประจำให้เข้ากับ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.63 และการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.57

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้ในระดับปานกลาง ได้แก่ การบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.43 การติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 3.30 การแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.05 การเข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 2.98 การมีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 2.74 และ การเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001:2000ค่าเฉลี่ย 2.62

สำหรับพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมของพนักงานควรพิจารณาข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญที่จะทำให้บริษัท หรือหน่วยงานต่างๆ บรรลุความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนหรือดำเนินการจัดตั้งระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 ก็คือ ต้องมีความเข้าใจถ่องแท้ในเรื่องหลักการพื้นฐานในการบริหารคุณภาพ 8 ประการของ ISO ซึ่งประกอบด้วย องค์กรที่เน้นลูกค้า (Customer focused Organization) ความเป็นผู้นำ (Leadership) การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people) การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach) ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making) และสัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบ (Mutually Beneficial Supplier Relationships) (ปฏิญญาพร เทพวิวัฒน์จิต, 2546) โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของพนักงานในการสร้างพฤติกรรมของพนักงานให้พนักงานทุกคนได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อทำงาน การที่จะทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมจำเป็นต้องใช้ความสามารถในการบริหารของผู้บริหารแต่ละระดับ ทิศทางที่ถูกต้อง เหมาะสม และเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้กิจกรรมที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อมีการนำหลักการข้อนี้มาใช้ คือ

- 1) การยอมรับในความเป็นเจ้าของ และหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหา
- 2) ค้นหาลักษณะที่อ่อนแอเพื่อเป็นโอกาสของการปรับปรุง
- 3) ค้นหาลักษณะที่อ่อนแอเพื่อเป็นโอกาสของการเพิ่มพูนความสามารถความรู้ และประสบการณ์ของพนักงานทั้งหลาย
- 4) แบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่างๆ อย่างเป็นอิสระ
- 5) เน้นการสร้างสรรคสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า
- 6) อยู่ในสภาพที่ทำให้มีการวางวัตถุประสงค์ของบริษัทให้ก้าวไกล และสร้างสรรค์
- 7) พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทในสายตาลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม
- 8) มีความพึงพอใจกับงานที่ทำของพนักงาน
- 9) มีความรู้ลึก และความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท

5.3 ข้อค้นพบ

ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. สาขาบริหารธุรกิจหรือการตลาด และอื่นๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี และ 15-19 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุดเรื่องความสำคัญของคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือปวช. และอนุปริญญาหรือปวส. สาขาบริหารธุรกิจหรือการตลาด และสาขาอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี และ 15-19 ปี ตำแหน่งงานระดับ เจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม และฝ่ายกิจการโรงงาน มีความรู้ความเข้าใจเรื่องของการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด เรื่องผู้ที่มีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด เรื่องผู้ที่มีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งงานระดับผู้อำนวยการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย เรื่องผู้ที่มีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

ด้านความรู้ลึก ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้ลึกไม่เห็นด้วย เรื่อง ISO9001: 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน

ด้านพฤติกรรม ที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 มาใช้

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 56 ปีขึ้นไป จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. สาขา วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจหรือการตลาด สังคมศาสตร์ และอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี 10-14 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายกิจการโรงงาน และฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี และ 36-45 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. และอนุปริญญา หรือปวส. สาขาวิศวกรรมศาสตร์ บัญชีการเงิน สังคมศาสตร์ และอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี 10-14 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายกิจการโรงงาน และฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. อนุปริญญา หรือปวส. และปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ บริหารธุรกิจหรือการตลาด สังคมศาสตร์ และอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี 10-14 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน และรองหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าแผนก สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายกิจการโรงงาน และฝ่ายอื่น ๆ มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการมีส่วนร่วมในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. และปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ประสบการณ์ 5-9 ปี 10-14 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน และรองหัวหน้าแผนก หรือหัวหน้าแผนก สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายคุณภาพ และฝ่ายกิจการโรงงาน มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือปวช. และ อนุปริญญาตรี หรือปวส. สาขาวิศวกรรมศาสตร์ บริหารธุรกิจหรือการตลาด สังคมศาสตร์ และ สาขาอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี 10-14 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายคุณภาพ ฝ่ายกิจการโรงงาน และฝ่ายระบบข้อมูล บริหาร มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการแนะนำ และชักชวนเพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ระบบคุณภาพ ISO9001: 2000

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชาย และเพศหญิง ที่มีช่วงอายุ 18-25 ปี 26-35 ปี 36-45 ปี และ 46-55 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา หรือปวช. สาขา บัญชีการเงิน สังคมศาสตร์ และสาขาอื่น ๆ ประสบการณ์ 0-4 ปี 5-9 ปี 15-19 ปี และ 20-25 ปี ตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม ฝ่ายกิจการโรงงาน และ ฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร มีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง เรื่องการบันทึก และ ตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ได้ดังนี้

1. ควรมีการฝึกอบรมข้อกำหนด ISO9001:2000 ให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ยังไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่เข้าใจในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO9001:2000 รวมทั้งจัดการฝึกอบรมใหม่ให้กับพนักงานที่เคยฝึกอบรมไปแล้ว เพื่อเพิ่มความรู้อย่างเข้าใจ เนื่องจากพบว่าผู้เข้าใจความสำคัญของคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เพียงร้อยละ 43.40 ผู้ที่เข้าใจในหน้าที่การบันทึก และจัดเก็บเอกสาร เพียงร้อยละ 79.54 และมีความเข้าใจในห่วงโซ่การส่งมอบ (Supply Chain) เพียงร้อยละ 70.75 ทำให้ไม่มีการนำผลที่ได้จากการบริหารระบบคุณภาพ ไปปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องของบริษัท โดยพิจารณาจากความรู้อย่างเข้าใจในเรื่องการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ที่มีเพียงร้อยละ 67.45
2. ควรมีกิจกรรมคุณภาพที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อเพิ่มระดับความรู้สึกรัก และพฤติกรรม ของเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน ที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000
3. ควรมีกิจกรรมกำหนดเป้าหมาย และต้องใช้ความร่วมมือร่วมใจ ระหว่างหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีระหว่างหน่วยงาน ในการปฏิบัติกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายร่วมกัน
4. ควรกระจายข่าวสารระบบคุณภาพ ISO9001:2000 ให้มากยิ่งขึ้นและสม่ำเสมอ เพื่อปลูกฝังจิตสำนึก และให้พนักงานได้รับทราบถึงการพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องของบริษัท

5.5 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ของเจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์ โดยเฉพาะด้านความรู้สึก และพฤติกรรม โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview) เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย และพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมของเจ้าของกิจการ หรือผู้ประกอบการ ในการจัดทำระบบคุณภาพ ว่าสอดคล้องหรือไม่กับนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการผลักดันให้ประเทศไทยได้รับความเชื่อมั่นในระดับสูงสุดด้านความปลอดภัยและสุขอนามัย เพื่อที่จะสามารถทราบถึงทิศทางของการจัดทำระบบคุณภาพในอุตสาหกรรมเครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์

5.6 ข้อจำกัดในการศึกษา

1. จากการศึกษาพบว่า จำนวนกลุ่มตัวอย่างบางกลุ่มมีจำนวนน้อย ซึ่งไม่สามารถจะนำมาวิเคราะห์ หรือสรุปผลการศึกษาว่าเป็นประเด็นหลักได้ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับอายุ ตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.47 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.89 และผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 2 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 0.94
2. เนื่องด้วยระยะเวลาในการศึกษาที่จำกัด ทำให้การศึกษาทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001: 2000 จึงเป็นการศึกษาที่ได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) เท่านั้น ยังไม่มีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)