

ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท  
เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด  
Employees' Opinions toward ISO 9001:2008 Quality Management System of Menxon Enterprises  
(Thailand) Company Limited

ชญญาพัชญ์ ฝั่งมะณี<sup>1</sup>, ศักดิ์สินี กลิ่นสุนทร<sup>2</sup>

<sup>1</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตบัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก  
บ้านเลขที่ 402/1 ม.2 ตำบลแพรกษา อำเภอเมือง สมุทรปราการ โทรศัพท์ : 084-7037-067  
E-mail: chunyaputt@gmail.com

<sup>2</sup>หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก  
298 ถนนสรรพาวุธ แขวง/เขตบางนา กรุงเทพมหานคร 10260 โทรศัพท์ : 0-2744-7356- 65  
E-mail: saksinee@hotmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทเมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงาน บริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 234 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ที่มีค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) ระหว่าง 0.67-100 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัย พบว่า (1) ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบการบริหาร ลำดับถัดมาคือ ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ ด้านการวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ และด้านการบริหารทรัพยากร ตามลำดับ (2) พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงาน

ตามระบบการบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ความคิดเห็น, ระบบการบริหารงานคุณภาพ.

### Abstract

This study aimed to (1) study the employees' opinions of Menxon Enterprises (Thailand) Company Limited toward ISO 9001:2008 Quality Management System, and (2) to compare the employees' opinions of Menxon Enterprises (Thailand) Company Limited toward ISO 9001:2008 Quality Management System, categorized by personal factors. The samples were 234 employees of Menxon Enterprises (Thailand) Company Limited, by using the stratified random sampling. The instrument in this study was a questionnaire 5 rating scale which valued content validity (the index of item-objective congruence: IOC) between 0.67-1.00 and the overall reliability of 0.88. The statistics, which used in the data analysis, were percentage, mean and standard deviation. The hypothesis testing analyzed by t-test and One-way ANOVA (F-test) for testing of variance as well as pair-wise comparison by means of Scheffe's method which were conducted at the statistical significance level of 0.05.

The results revealed that (1) the employees' opinions of Menxon Enterprises (Thailand) Company Limited toward the ISO 9001:2008 Quality Management System, overall,

they agreed at a high level, when considering by each aspect found that the highest mean was the management responsibility, followed by the quality management system, the measurement, analysis and improvement, the product realization and the resource management respectively. (2) The employees who were different gender, age, level of education, working experience and working section, overall, they gave their opinions toward the ISO 9001:2008 Quality Management System of Menxon Enterprises (Thailand) Company Limited that were not different at the statistical significance level of 0.05.

Keywords: Opinion, Quality Management System.

## 1. บทนำ

ระบบมาตรฐานต่าง ๆ เป็นเครื่องมือสำคัญที่องค์กรธุรกิจต้องทำความเข้าใจกับการดำเนินธุรกิจไปพร้อมกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยมองว่าผลกระทบทางด้านระบบบริหารคุณภาพส่งผลถึงผลิตภัณฑ์และความสามารถเชิงการแข่งขันทั้งด้านธุรกิจ อุตสาหกรรม และการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทุก ๆ ประเทศจะต้องตระหนักถึงความสำคัญ [1] โดยระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นหนึ่งในอนุกรมมาตรฐานสากลซึ่งถูกประกาศใช้โดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) ซึ่งปัจจุบัน ISO มีสมาชิกจากทั่วโลกให้การยอมรับในส่วนของประเทศไทยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้ประกาศให้มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพแห่งชาติในปี พ.ศ. 2534 จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ ในประเทศไทยนำระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรและขอการรับรองจากสถาบันที่ให้การรับรองกันอย่างแพร่หลายเพื่อประโยชน์ในด้านการยอมรับในระดับสากล เป็นการเพิ่มโอกาสในการแข่งขันและเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริหารขององค์กร [2]

บริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งดำเนินธุรกิจเป็นผู้ผลิตและส่งออกรองเท้าโรลเลอร์สเก็ตและไอซ์สเก็ต ผลิตและทำการค้ารองเท้าชนิดต่าง ๆ และขึ้นส่วนของรองเท้า เป็นบริษัทหนึ่งที่ได้มีนโยบายนำเอาระบบบริหารงานคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรและขอรับรองระบบ ISO 9001:2008 เพื่อยกระดับมาตรฐานให้บริษัทมี

ความน่าเชื่อถือและเพื่อเป็นการบริหารจัดการคุณภาพอย่างมีระบบ ทำให้การจัดการบริหารงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพส่งผลให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและสร้างความเชื่อมั่น ความพึงพอใจให้กับลูกค้า อย่างไรก็ตามในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 มาปรับใช้ในองค์กรนั้น ยังประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอยู่ เช่น เอกสารต่างๆ ในระบบการบริหารงานคุณภาพ การแสดงให้เห็นถึงนโยบายคุณภาพของบริษัท การกำหนดเป้าหมายคุณภาพ (KPI) และการปฏิบัติตาม ความผิดพลาดที่เกิดจากขั้นตอนการทำงาน ความยุ่งยากในการทำงาน การปฏิบัติงานแทนผู้อื่น ความผิดพลาดเกี่ยวกับตัวพนักงานในขั้นตอนการทำงาน การบ่งชี้ถึงอำนาจหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจน การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคลากร การแก้ไขข้อผิดพลาดในขั้นตอนการทำงานและการป้องกันการเกิดซ้ำ เป็นต้น [3]

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้บริหารระดับกลางของบริษัทจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะและแนวทางในการปรับปรุงส่งเสริมและใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

## 3. สมมติฐานของการวิจัย

พนักงานบริษัทเมนเซิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 แตกต่างกัน

## 4. กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ใน 5 ด้าน

ประกอบด้วย (1) ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ (2) ด้านความรับผิดชอบต่อการบริหาร (3) ด้านการบริหารทรัพยากร (4) ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ และ (5) ด้านการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง [4] มากำหนดเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย

## 5. วิธีการวิจัย

### 5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ พนักงานของบริษัทเมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 2 ฝ่าย คือ (1) ฝ่ายปฏิบัติการผลิต และ (2) ฝ่ายสำนักงาน จำนวนทั้งหมด 568 คน [5]

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานบริษัทเมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 234 คน โดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตาราง Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเปรียบเทียบอย่างง่าย [6]

### 5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check List) และตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าความตรงตามเนื้อหา (IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 [6] หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำไปวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 [6]

### 5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ 1) ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3) ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง 4) ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อย และ 5) ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 หมายถึง เห็นด้วยอยู่ในระดับน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

การวิจัยข้อที่ 2 ผู้วิจัยใช้การทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์หาค่า t-test และ F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## 6. ผลการวิจัย

### 6.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี และสังกัดฝ่ายปฏิบัติการผลิตมากที่สุด

### 6.2 ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ ) โดยด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการบริหาร ( $\bar{x} = 3.87$ ) ลำดับถัดมาคือ ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ ( $\bar{x} = 3.82$ ) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ( $\bar{x} = 3.80$ ) ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ ( $\bar{x} = 3.78$ ) และด้านการบริหารทรัพยากร ( $\bar{x} = 3.66$ ) ตามลำดับ ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008	$\bar{X}$	S	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ	3.82	0.64	มาก
2. ด้านความรับผิดชอบต่อการบริหาร	3.87	0.70	มาก
3. ด้านการบริหารทรัพยากร	3.66	0.70	มาก
4. ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์	3.78	0.72	มาก
5. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง	3.80	0.71	มาก
รวม	3.79	0.61	มาก

### 6.3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเชิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังแสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = 9.32	0.71	ไม่แตกต่าง
อายุ	F = 0.60	0.55	ไม่แตกต่าง
ระดับการศึกษา	F = 1.21	0.30	ไม่แตกต่าง
อายุงาน	F = 0.41	0.75	ไม่แตกต่าง
หน่วยงานที่สังกัด	t = 0.45	0.65	ไม่แตกต่าง

### 7. การอภิปรายผล

7.1 การอภิปรายผลความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเชิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเชิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก (X = 3.79) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบการบริหาร (X = 3.87) ลำดับถัดมาคือ ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ (X = 3.82) ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (X = 3.80) ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ (X = 3.78) และด้านการบริหารทรัพยากร (X = 3.66) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอรณลิน ศิริวรรณ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการจัดการคุณภาพ พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

2. ด้านความรับผิดชอบการบริหาร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารระดับสูงได้แสดงความมุ่งมั่นโดยการกำหนดนโยบายคุณภาพและสื่อสารให้เข้าใจโดยทั่วทั้งบริษัท สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ

ISO 9001:2008 ด้านความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร โดยผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะจัดระบบการบริหารงานคุณภาพนำไปใช้และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง [4]

3. ด้านการบริหารทรัพยากร ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการบริหารทรัพยากรพนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

4. ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

5. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ [7] ซึ่งพบว่า ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง พนักงานเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก

7.2 การอภิปรายผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเชิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท เมนเชิน เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิง มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงานมากกว่า 10 ปี และมีหน่วยงานที่สังกัดเป็นฝ่ายปฏิบัติการผลิต จึงมีความคิดเห็นไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Oskamp S. ที่ชี้ให้เห็นว่า เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติและความคิดเห็นต่าง ๆ ของกลุ่มประชากรส่วนใหญ่จะทำให้เกิดการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคลนั้น [9] และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ [7] ซึ่งพบว่า เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์มีดี นนทนานันท์ [8] ซึ่งพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน

ประสบการณ์ในการทำงาน อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001:2008 ไม่แตกต่างกัน

## 8. ข้อเสนอแนะ

### 8.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการบริหารทรัพยากร บริษัทฯ ควรจัดหา มาตรฐานป ุ้กที่จำเป็นต่าง ๆ และจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้แก่การทำงานให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ บริษัทฯ ควรปรับปรุงระบบการบริหารเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ด้านการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง บริษัทฯ ควรมีการกำหนดการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และติดตามแผนงาน เพื่อเป็นการเฝ้าติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประเมินผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ด้านระบบการบริหารงานคุณภาพ บริษัทฯ ควรกำหนดแผนนโยบายให้ชัดเจนเพื่อให้ทุกฝ่ายมีการดำเนินการตามระบบการบริหารงานคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน

5. ด้านความรับผิดชอบการบริหาร บริษัทฯ ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารภายในบริษัทฯ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

### 8.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ขยายขอบเขตการศึกษาให้ครอบคลุมตัวแปรที่อาจมีผลต่อความคิดเห็น ต่อการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงาน และการประเมินผล

## เอกสารอ้างอิง

- [1] ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ, “เทคนิคการรักษาระบบมาตรฐาน ISO 9001 อย่างยั่งยืน”, พิมพ์ครั้งที่ 1, โรแบร์พับลิชชิง, 2557.
- [2] พิชัย ห่านสุวรรณดำรง, “ผลสัมฤทธิ์ในด้านการบริหารคุณภาพที่องค์กรได้รับหลังจากการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา องค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก)”, การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- [3] นุชธิดา นุชเจริญ, ผู้ให้สัมภาษณ์. ชาญญาพัชญ์ ฝั่งมะณี, ผู้สัมภาษณ์, “ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008”, บริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 10 กุมภาพันธ์ 2559.

[4] สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, “การจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008”, พิมพ์ครั้งที่ 1, สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2557.

[5] รุจิกาญจน์ ณ นคร, ผู้ให้สัมภาษณ์. ชาญญาพัชญ์ ฝั่งมะณี, ผู้สัมภาษณ์, “จำนวนพนักงานบริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด”, บริษัท เมนเซ็น เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด, 10 กุมภาพันธ์ 2559.

[6] พรรณี ลีกิจวัฒน์, “วิธีการวิจัยทางการศึกษา”, พิมพ์ครั้งที่ 10, มินเซอร์วิศ ซัพพลายเชน, 2558.

[7] อรณลิน ศิริวรรณ, “ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท อิตาชิ ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด”, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก, 2556.

[8] ชนม์ดี นนทนานันท์, “ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์เตอร์ไรซิง จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2554.

[9] Oskamp, S. 1997. Attitudes and Opinion. New Jersey. Prentice-Hall, Inc.