

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่
บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นายสุระพล สุนทรวงค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
เมษายน 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๕๖๒

๙๙๕๖๒

๙.๓

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่
บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

บทคัดย่อ

ของ

นายสุระพล สุนทราวงค์
Z

- 3 ก.ย. 2546



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2546

๔ ๒๒๖๖๘

สรุปผล สุนทรวางศ์. (2546). ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยศึกษาในด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูง คณะทำงาน และพนักงาน ในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) กับ ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของ พนักงานบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบค่าทางสถิติแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ และ การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง รายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 15,000 บาท ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 2-5 ปีระดับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่ระดับต่ำกว่าวิศวกร / หัวหน้างาน มีจำนวนมากที่สุด และระดับตำแหน่งของพนักงานทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด เมื่อพิจารณาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จของพนักงานเห็นด้วยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ ดังนั้นผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมี ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**FACTORS AFFECTING THE SUCCESS TREND IN APPLYING CERTIFIED ISO 9002.
A CASE STUDY OF NATIONAL FERTILIZER PUBLIC COMPANY LIMITED.**

**AN ABSTRACT
BY
MR.SURAPHON SUNTHARAWONG**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
April 2003**

Suraphon Suntharawong. (2003). *Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002.*

A case study of National Fertilizer Public Company Limited. Master Project, M.B.A.

(Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor :

Dr. Apiruth Tangkrachang.

The master project focuses on the factors affecting the success trend in Applying Certified ISO 9002 for National Fertilizer Public Company Limited. The study examines the role of the human resources, the acceptable of employees, and the satisfaction to implement the system. How the top management teams have expressed their willingness toward ISO 9002 system and their aspiration for implementation through their management strategic has also been another important theme of this study.

The sample size of 244 questionnaires has been gathered the data from National Fertilizer Public Company Limited's employees. Most National Fertilizer Public Company Limited's employee is male, 2-5 years working experience, salary during 6,000 – 15,000 Baht, and being general employee position. Data analysis techniques are applied by percentage, mean, comparative mean of two independent population groups (t-test), the One way ANOVA variable analysis, the multiple analysis to test LSD and Pearson's Product Moment Correlation.

Analyses of methods of factor affecting the success trend in applying certified ISO 9002 to National Fertilizer (Public) Company Limited focuses on the role of human resources, the acceptable of employees, and the satisfaction to implement the system are shown as significantly factors.

Therefore, the results of the research can be concluded as follows:

1. Personnel factors of National Fertilizer Public Company Limited employees with different gender is not shown a statistically significant difference Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited.

2. Personnel factors of National Fertilizer Public Company Limited employees with different position level is not shown a statistically significant difference Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited.

3. Personnel factors of National Fertilizer Public Company Limited employees with different income is shown a statistically significant difference Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited at the statistical difference is 0.05 level.

4. Personnel factors of National Fertilizer Public Company Limited employees with different experience in company is shown a statistically significant difference Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited at the statistical difference is 0.05 level.

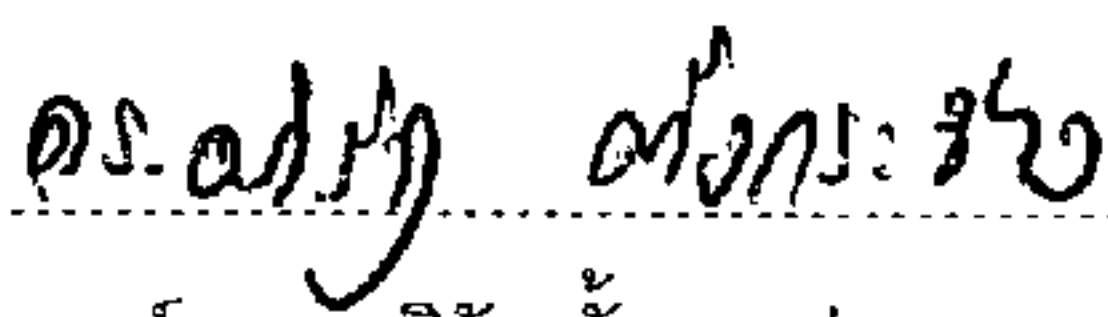
5. The top management of personnel factors relate with the Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited at the statistical relationship is 0.01 level.

6. The working team of personnel factors relate with the Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited at the statistical relationship is 0.01 level.

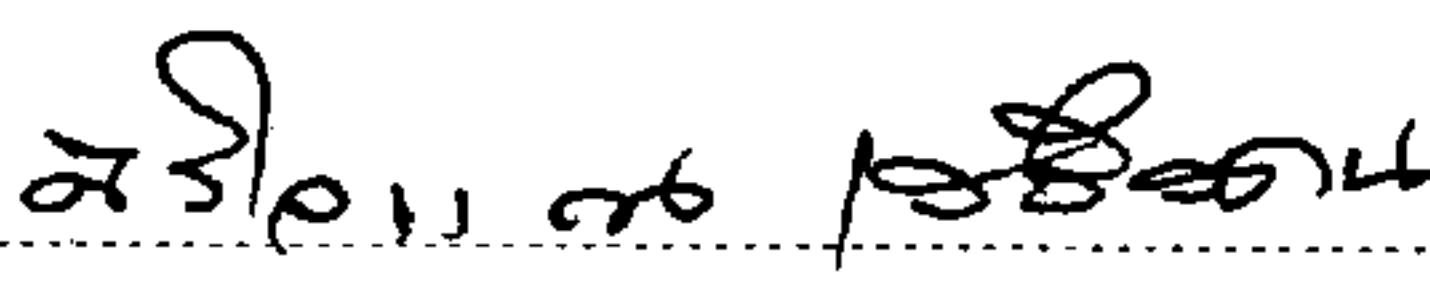
7. The employees of personnel factors relate with the Factors Affecting the Success Trend in Applying Certified ISO 9002 of National Fertilizer Public Company Limited at the statistical relationship is 0.01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

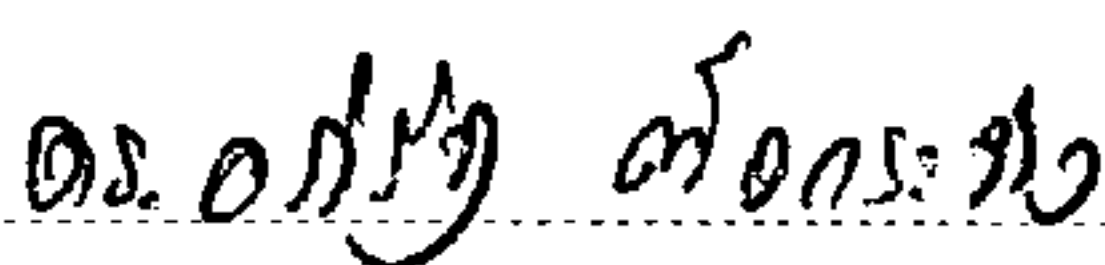
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

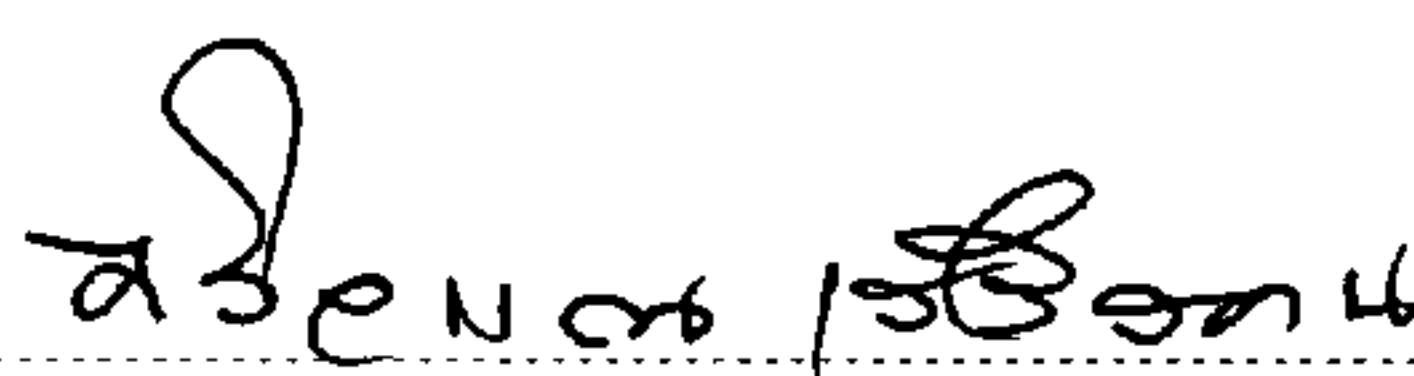

(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

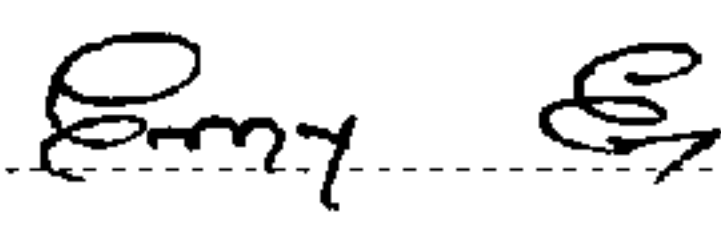
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง) ประธาน


(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์) กรรมการ


(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา) กรรมการ

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน) คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ ๒๕ เดือน /๖/๖๕ พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่างที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่านับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องอธิบายให้ผู้วิจัยเข้าใจอันเป็น ประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตาที่ กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและเป็นกรรมการ ตลอดจนให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ และคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม เพื่อน ๆ ทุกท่าน ตลอดจนผู้ที่ช่วยเหลือทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและเป็นประโยชน์ในการทำสาร นิพนธ์ครั้งนี้

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของ บิดา มารดา ญาติ ๆ บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจน สำเร็จการศึกษา

สุระพล สุนทรววงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของงานวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ตัวแปรการศึกษา.....	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000	7
ขั้นตอนในการนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000	9
ประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	16
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.....	17
แนวความคิดเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	18
แนวความคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม.....	19
แนวความคิดด้านบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002.....	20
ประวัติความเป็นมาของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน).....	23
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	29
การกำหนดประชากร.....	29
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล.....	30
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	38
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	39
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	77
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	78
อภิปรายผล	84
ข้อเสนอแนะ	89
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	92
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	94
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม	98
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	99

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
2 แสดงจำนวน และคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	38
3 แสดงผลแสดงผลปัจจัยด้านบุคลากรของ ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานและพนักงาน ของ พนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยรวมและรายข้อ.....	40
4 แสดงค่าระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง โดยรวม	43
5 แสดงค่าแสดงค่าระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง จำแนกตามรายข้อ.....	43
6 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณ ภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	45
7 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง	46
8 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณ ภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง	47
9 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณ ภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามตำแหน่ง	48
10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่ นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	49
11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่ นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9002	50
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่ นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่ กำหนด	51
13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่ นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร,คณะทำงาน, พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	52
14 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณ ภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามรายได้	53

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
15	แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามรายได้	54
16	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	55
17	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด	57
18	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	58
19	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร, คณะทำงาน, พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	59
20	แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	61
21	แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ...	61
22	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	63
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	64
24	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด	64
25	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปู่ยแห่งชาติ (มหาชน)	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน)	66
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร,คณะทำงาน,พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน)	67
28	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	68
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002	69
30	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	71
31	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002	71
32	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง	73
33	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002	73

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงถึงความสำคัญของคุณภาพ.....	19

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เมื่อโลกมีการติดต่อธุรกิจระหว่างกันมากขึ้น ปริมาณการซื้อขายระหว่างกันเป็นปัจจัยหนึ่งที่กำหนดทิศทางความเจริญทางเศรษฐกิจ ลูกค้ามีโอกาสที่จะเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ โดยมีต้องคำนึงถึงระยะทางที่ห่างไกลต่อไป การประกอบธุรกิจการค้าทั้งในและต่างประเทศมีการแข่งขันสูงมากขึ้นตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก ที่มุ่งสู่ระบบเสรีอันเนื่องมาจากข้อตกลงทางการค้าของมวลสมาชิกองค์การการค้าโลก (World Trade Organization : WTO) โดยได้สนับสนุนให้ประเทศสมาชิกรับมาตรฐานสากลไปใช้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม โปร่งใสทางการค้า และมุ่งเน้นเรื่องคุณภาพมากขึ้น มาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับและนำมาใช้อย่างแพร่หลายทั่วโลก คือมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002

ดังนั้นความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโต และสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งสามารถทำได้โดยมีคู่มือการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอนของกระบวนการ ซึ่งจะทำให้ผลสำเร็จของงานในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์หรือจุดควบคุมที่กำหนด และจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพตรงตามที่เรต้องการ การมีระบบการฝึกพนักงานให้มีความชำนาญและเข้าใจในรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ ตลอดจนการมีระบบในการติดตามและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงาน และป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านบริการแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพอใจให้กับลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรได้ เพราะระบบบริหารดังกล่าวจะมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการ คือ การจัดหาวัตถุดิบจากต่างประเทศ การติดต่อการขายสินค้า การวิจัยผลิตภัณฑ์ และ กระบวนการปฏิบัติการผลิต ตลอดจนถึงการจัดส่ง ในภาวะการค้าที่มีการแข่งขันสูง เช่น ปัจจุบันตลาดส่วนใหญ่เป็นของผู้ซื้อซึ่งมีข้อมูลข่าวสารที่ดี ข้อมูลที่ผู้ซื้อพิจารณาก่อนการสั่งซื้อก็คือ ความเชื่อมั่นที่มีต่อผู้ขายซึ่งเกิดจากเคยใช้สินค้าชนิดนั้นมาก่อนและเกิดความประทับใจในคุณภาพและบริการ ความมั่นใจในระบบของผู้ขาย และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เป็นหลักประกันอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ ผู้ซื้อทั้งในและต่างประเทศเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของสินค้าและการบริการของผู้ขายได้

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรที่จะนำระบบคุณภาพไปใช้จะได้รับประโยชน์มากมาย อาทิเช่น

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ มีความสม่ำเสมอถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ปริมาณของเสียในระบบลดลง ต้นทุนการผลิตต่ำลง
3. มีการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
4. การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งก่อตั้งมายาวนานถึง 19 ปี จึงมีความตระหนักถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เนื่องจาก บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทฯ ที่ผลิตปุ๋ยเคมี ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ซึ่งมีกำลังการผลิต 1,000,000 ตันต่อปี มีเทคโนโลยีในการผลิตที่ล้ำสมัย มีกระบวนการผลิตที่ซับซ้อน และมีเครือข่ายของการขายทั่วทั้งในและต่างประเทศ จึงประสบปัญหาในเรื่องการควบคุมคุณภาพจากโรงงานจนถึงส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า และรักษามาตรฐาน

ของการบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในบริษัทฯ เพื่อแก้ไขปัญหาและลดต้นทุนการผลิต ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้ได้นั้นจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับหาและแก้ไขปัญหา ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงในการให้นโยบายที่ชัดเจน ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของระบบบริหาร ISO 9002 ด้วย

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ, ตำแหน่งที่รับผิดชอบ , ระยะเวลาในการทำงาน , รายได้ มีผลต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้กับบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการนำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
2. ผลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002ตามระยะเวลาที่กำหนด
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาถึงแนวทางที่จะนำองค์กรไปสู่ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยศึกษาถึงปัจจัยทางด้านบุคลากรคือผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบายการกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมเพื่อที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO9002 มาใช้ในองค์กรปุ๋ยแห่งชาติ ประชากรที่มีในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีทั้งหมด 510คน โดยมีการแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. ผู้บริหารระดับสูงที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ	4	คน
2. ผู้จัดการระดับฝ่าย	10	คน
3. ผู้จัดการส่วน	31	คน
4. วิศวกร / หัวหน้างาน	135	คน
5. พนักงานทั่วไป	330	คน

(ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ของ บมจ.ปุ๋ยแห่งชาติ เมื่อเดือนมิถุนายน 2544)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมดมี 510 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง ทาโลยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 221 คนบวกเพิ่ม 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน โดยมีวิธีการในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีโดยแบ่งแต่ละกลุ่มตัวอย่างด้วยขนาดตัวอย่างได้สัดส่วน (Proportional) และ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะทำการสุ่มแบบตามสะดวก (Convience Sampling) ในแต่ละระดับตำแหน่ง โดยจะเลือกเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำ ISO 9002 ยกเว้นระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ) และ ระดับจัดการ (ผู้จัดการฝ่าย) จะใช้ตัวอย่างเท่ากับจำนวนประชากร

คำนิยามศัพท์

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ หมายถึง ปัจจัยหรือตัวแปรใด ๆ ที่ช่วยให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงที่มีบทบาท หน้าที่ ในการกำหนดนโยบาย การสนับสนุน เพื่อให้องค์กรได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002

คณะทำงาน หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายหรือกำหนดให้รับผิดชอบในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองระบบคุณภาพซึ่งประกอบด้วยตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representation) หรือผู้จัดการคุณภาพ ผู้ที่เป็นตัวแทนจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องจัดทำเอกสาร และผู้ที่ตรวจสอบการนำเอกสาร ISO 9002 ไปปฏิบัติ (Internal Quality Audit)

พนักงาน หมายถึง พนักงานซึ่งปฏิบัติงานประจำอยู่ใน บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ

ความชัดเจนในนโยบาย หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงที่มีการประกาศเจตนารมณ์ที่ชัดเจนในกการจัดทำระบบคุณภาพ มีความมุ่งมั่นที่จะให้องค์กรได้รับการรับรองและถ่ายทอดความมุ่งมั่นไปสู่พนักงาน มีการให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทราบถึงสาเหตุที่องค์กรต้องจัดทำระบบ

ความรู้ความเข้าใจผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจในหลักการของ ISO 9002 รู้และเข้าใจว่าต้องให้ความเอาใจใส่อย่างจริงจังและต่อเนื่อง สามารถให้แนวทางหรือข้อคิดเห็นต่าง ๆ

การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงมีการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร และด้านเวลา เพื่อการจัดทำระบบ

ความรู้ความเข้าใจของคณะทำงาน หมายถึง คณะทำงานมีความสามารถในการจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน (Work Procedure) วิธีการทำงาน (Work Instruction) เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ (Supporting Document) ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษา แก้ไขปัญหาแก่พนักงาน ความสามารถในการตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสาร

ความสามารถในการผลักดันของคณะทำงาน หมายถึง คณะทำงานมีการสละเวลาจากงานประจำสร้างการมีส่วนร่วมของพนักงาน และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน หมายถึง พนักงานทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำระบบคุณภาพ สามารถจัดทำเอกสารต่าง ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง โดยที่ไม่ต้องให้คณะทำงานหรือผู้อื่นช่วยเหลือ

การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารที่ได้จัดทำขึ้น มีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่ให้เป็นไปตามระบบ และมีความเต็มใจที่จะทำระบบ

มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง(5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กรซึ่งจะเป็นองค์กรประเภทใดก็ได้ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าและบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะซึ่งประกอบไปด้วยอนุกรมมาตรฐาน 5 ฉบับ คือ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ สำหรับหน่วยงานที่มีกิจกรรมเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

ตัวแปรการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 ตำแหน่ง
- 1.3 รายได้
- 1.4 ระยะเวลาในการทำงาน

ปัจจัยด้านบุคลากร

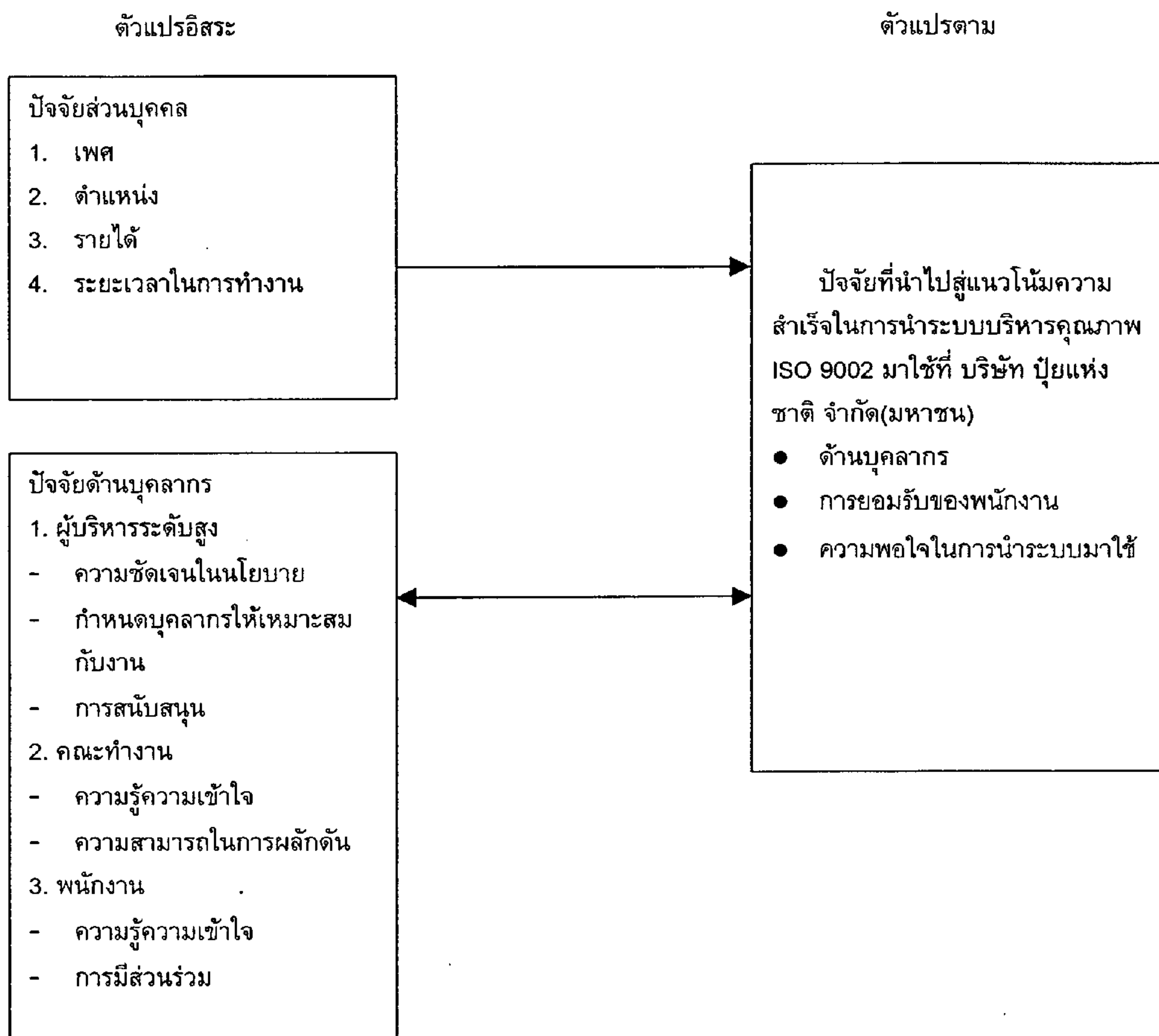
- 1.5 ผู้บริหารระดับสูง
 - ความชัดเจนในนโยบาย
 - การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน
 - การสนับสนุน
- 1.6 คณะทำงาน
 - ความรู้ความเข้าใจ
 - ความสามารถในการผลักดัน
- 1.7 พนักงาน
 - ความรู้ความเข้าใจ
 - การมีส่วนร่วม

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

- ด้านบุคลากร
- การยอมรับของพนักงาน
- ความพอใจในการนำระบบมาใช้

กรอบความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรม และเอกสารวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ พบว่ามีข้อมูลที่น่าสนใจที่มีผลต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร ซึ่งสามารถนำเสนอเป็นกรอบความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



สมมุติฐานในการศึกษา

- 1.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ที่แตกต่างกัน
- 2.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 3.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 4.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 5.ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
- 6.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะกรรมการมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
- 7.ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลประวัติความเป็นมาของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) และแนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ขั้นตอนในการนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000 และประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
2. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
3. แนวความคิดเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน
4. แนวความคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม
5. แนวความคิดด้านบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
6. ประวัติความเป็นมาของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)
7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาใช้เป็นกรอบในแนวความคิดในการศึกษา ดังจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000

ความหมายของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000

สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (2543 :3) ได้ให้ความหมายว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพ หรือ อีกนัยหนึ่ง คือ ระบบการบริหารงาน การทำงานในหน่วยงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ โดยไม่มีข้อจำกัดในขนาดของกิจการที่นำไปใช้ซึ่งครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมผลิตและอุตสาหกรรมบริการ เป้าหมายหลักของ ISO 9000 คือ ให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าได้รับการตอบสนองจากผู้ขายหรือบริการตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับสินค้าหรือบริการทุกครั้งและตลอดเวลา ทั้งนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยหลักการก็คือ การจัดทำระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม โดยมีเอกสารที่ระบุขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่า บุคลากร เจ้าหน้าที่ ฐานที่ ความรับผิดชอบของงาน และขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

มาสเตอร์เน็คและไคลเนอร์ (Masternak and Kleiner.1995) กล่าวว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานของระบบการบริหารคุณภาพ การประกันคุณภาพและบริการ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการแก่ลูกค้า โดยรับรองในเรื่องการจัดการองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

จอห์นสัน (Johnson.1993:6) กล่าวว่า ISO 9000 ไม่ใช่เพียงแต่ใช้สำหรับสินค้าเท่านั้นแต่รวมไปถึง การบริการ และด้วยกระบวนการในการสร้างระบบนี้เองที่ทำให้มาตรฐานนี้ถูกออกแบบและมุ่งหมายให้ใช้ได้ กับผลิตภัณฑ์หรือบริการใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นผลิตด้วยกระบวนการใดจากที่ไหนในโลกก็ตาม เพื่อให้ ISO 9000 เป็น มาตรฐานที่ใช้ได้ทั่วไปจึงได้เน้นในหลักการ เป้าหมายและจุดประสงค์เป็นส่วนใหญ่ แทนที่จะกำหนดวิธีการ ปฏิบัติหรือเทคนิคที่เจาะจงลงไป ทั้งหมดนี้มุ่งไปที่จุดประสงค์หนึ่งซึ่งเป็นจุดประสงค์เดียวกันที่ผลักดันธุรกิจ ให้ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2539 : 2) กล่าวว่า ISO 9000 คือ ชุดของมาตรฐานระหว่างประเทศ เป็น มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ เป็นระบบคุณภาพที่ใช้รับประกันคุณภาพ และบริหารกระบวนการ

ต่างๆในองค์กรของผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางหรือเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่างๆ
ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อหรือลูกค้ากับผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต

บรรจง จันทมาศ (2540 : 9) กล่าวว่า ISO 9000 คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง(5ฉบับ) ใช้
เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพในองค์กรประเภทใด ๆ ก็
ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ
(ใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด)

ในการสร้างระบบ ISO 9000 นั้นจำเป็นต้องพึงปัจจัยหลายอย่าง ที่สำคัญที่สุดคือ คนและระบบ ,
คน หมายถึงผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่จะต้องมีความยึดมั่นกับคุณภาพ ส่วนระบบ หมายถึง การที่มี
กระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่ง ISO 9000 จะ
เป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างระบบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

รูปแบบของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000

ชุดของอนุกรมตามมาตรฐาน ISO 9000 จะแบ่งออกเป็น 5 ฉบับย่อยด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้ความ
เหมาะสมกับทุกธุรกิจ และครอบคลุมการดำเนินงานทุกรูปแบบ ดังนี้(มิตรภาพ ชลาณุเกราะห. 2537 : 15)

ISO 9000 การบริหารงานคุณภาพและการประกันคุณภาพ แนวทางการเลือกและการใช้

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริการคุณภาพภายในองค์กรให้สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทั้ง
แจกแจงให้เห็นความแตกต่าง และความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่างๆทางคุณภาพ และข้อกำหนดต่างๆ ใน
การเลือกใช้มาตรฐาน มอก. 9000 ตามความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้าผู้ผลิตที่จะผลิต
ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและ ยังเป็นผลให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าผลิต
ภัณฑ์ที่ได้รับมีคุณภาพตามที่ต้องการ

ISO 9001 ระบบบริหารคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ / พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

เป็นการประกันระบบคุณภาพภายนอกที่ใช้ในการทำสัญญาหรือข้อตกลง ตั้งแต่การบริหารงาน
บุคลากร การฝึกอบรม การดำเนินงาน การติดตั้ง การออกแบบ การตรวจสอบ การแก้ไขข้อบกพร่อง การติด
ตามผลการบริการ ตลอดจนการนำผลทางสถิติไปใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการ
บริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

ISO 9002 ระบบบริหารคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในผลิตภัณฑ์ การติดตั้ง และการ บริการ

มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ผลิตที่ทำสัญญา หรือข้อตกลงให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่กำหนดไว้
เพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายนอกเฉพาะการผลิตและการควบคุมประกอบการติดตั้งเช่นเดียวกับ ISO
9001 แต่ไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบ

ISO 9003 ระบบบริหารคุณภาพ แบบการประกันคุณภาพในการตรวจ และการทดสอบ ชั้น สุดท้าย

มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ส่งมอบ ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่าตนมีความสามารถในการตรวจสอบ
และทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบ

ISO 9004 มาตรฐานการบริหารงานคุณภาพ และหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพ แนวทางการใช้

เป็นแนวทางการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และแจกแจงรายละเอียดหัวข้อต่าง ๆ ในระบบคุณภาพอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ผลิตสามารถเลือกองค์ประกอบต่าง ๆ นำไปใช้ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม และมีมาตรฐานย่อยอีก 4 ฉบับคือ

- ISO 9004 – 1 เป็นข้อแนะนำการใช้มาตรฐาน
- ISO 9004 – 2 เป็นข้อแนะนำการใช้สำหรับธุรกิจบริการ
- ISO 9004 – 3 เป็นข้อแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการผลิต
- ISO 9004 – 4 เป็นข้อแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ

ISO 9000 กับปรัชญาการบริหารคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้เกิดความสงสัยว่า ISO 9000 เกี่ยวข้องกับปรัชญาการบริหารคุณภาพสมัยใหม่อย่างไรบ้าง และมีส่วนในการนำไปสู่ TQM ได้อย่างไร การขยายตัวของการพัฒนาแนวความคิดด้านคุณภาพจะมี 4 ระดับ ตั้งแต่เริ่มต้นด้วย การตรวจ(Inspection) แล้วจึงขยายเป็นการควบคุมคุณภาพ (Quality control) ต่อมาได้รับการพัฒนาให้เป็น การประกันคุณภาพ(Quality Assurance)โดยที่ ISO 9000 จะเป็นระบบที่นำไปสู่การประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพ(Total Management) โดยรวมในองค์กร

สำหรับคำว่า “การบริหารคุณภาพ” (ชูชาติ วิรเศรษฐี, 2524 :8-11) หมายถึง การพัฒนาการออกแบบ และการลงมือผลิต รวมทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีประโยชน์สูงอย่างประหยัดสุด และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าโดยสม่ำเสมอ อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 คือ กลุ่มมาตรฐานที่วัดด้วยระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ได้ ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2530 ซึ่งประเทศต่าง ๆ ได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทย สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้รับอนุกรมมาตรฐาน 9000 มาใช้ และประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 ในปี 2534 ซึ่งมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการ ต่อมา ISO ได้ปรับปรุงอนุกรมมาตรฐานนี้และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2537 ซึ่งสำนักงานมาตรฐาน อุตสาหกรรม ได้ปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2539 สำหรับที่ใช้ในการขอรับการรับรอง คือ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 เท่านั้น (ตาราง)

การเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003

ข้อกำหนด	ISO9001	ISO9002	ISO9003
1) ความรับผิดชอบด้านบริหาร	*	*	*
2) ระบบคุณภาพ	*	*	*
3) การทบทวนข้อตกลง	*	*	*
4) การควบคุมการออกแบบ	*	●	●
5) การควบคุมเอกสารและข้อมูล	*	*	*
6) การจัดซื้อ	*	*	●
7) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้ลูกค้า	*	*	*
8) การบ่งชี้, การสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	*	*	*
9) การควบคุมกระบวนการ	*	*	●
10) การตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
11) การควบคุมเครื่องมือวัดและการทดสอบ	*	*	*
12) สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
13) การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	*	*	*
14) ปฏิบัติตามแก้ไขและป้องกัน	*	*	*
15) การเคลื่อนย้ายการจัดเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษาและการส่งมอบ	*	*	*
16) การควบคุมบันทึกคุณภาพ	*	*	*
17) การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	*	*	*
18) การฝึกอบรม	*	*	*
19) การบริการ	*	*	*
20) กลวิธีทางสถิติ	*	*	●
	*	*	*

ที่มา : ธงชัย ชาระวานิช. (2540)

ขั้นตอนในการนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000

สำหรับ พอล เจ โรแบร์ (2540) ได้เสนอขั้นตอนสู่ความสำเร็จในระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ไว้ 10 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดตั้งคณะทำงาน ISO 9000

ผู้บริหารระดับสูงเลือกตัวแทนผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านบริหารเพื่อเป็นผู้นำในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ผ่านคณะทำงาน ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่ต้องมีการจัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 โดยมีความรับผิดชอบและหน้าที่ในการช่วยเหลือบริษัทโดยการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้

จำนวนของทีมงานที่รับผิดชอบในระบบ ISO 9000 จะขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจนั้นๆ ตามปกติจะประมาณ 5 – 10 คน โดยทีมงานควรมีขนาดใหญ่พอสำหรับเป็นตัวแทนของบริษัท แต่ก็เล็กพอที่จะตัดสินใจและผลักดันให้การดำเนินงานรุดหน้าไปตามที่กำหนดไว้

ทีมงานควรได้รับการฝึกอบรม หรือมีความเข้าใจในหัวข้อ 1. การสร้างทีม, 2. ความชำนาญในการสื่อสาร, 3. การตัดสินใจและแก้ปัญหา, 4. วิธีการเรียนรู้วิธีการเขียนผังงาน, 5. วิธีเขียนขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อสำคัญประการหนึ่งคือ ควรเลือกสมาชิกของทีมที่ชอบความท้าทาย และเชื่อมั่นในคุณค่าของงานที่ทำ ในขณะที่ไม่ควรให้ความสำคัญกับทีมงานมากเกินไปจนความจำเป็น แต่ประสิทธิภาพของทีมจะขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่น และการสนับสนุนของผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาประเภทธุรกิจขององค์กรว่าอยู่ในระบบ ISO 9001 ISO 9002 หรือ ISO 9003

พิจารณาประเภทธุรกิจขององค์กรว่าอยู่ในระบบ ISO 9001 ISO 9002 หรือ ISO 9003 โครงสร้างของระบบ ISO 9000 มีสิ่งสำคัญอยู่อย่างหนึ่งที่เรียกว่า Company Procedure คือขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นๆ ขั้นตอนที่ถูกกำหนดตามแบบของ ISO 9000 นี้เองคือกฎเกณฑ์สำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบถึงข้อผิดพลาด และค้นหาแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ ตัวอย่างเช่น การผลิตที่ล่าช้า ต้นทุนในการผลิตสูง คุณภาพของสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือที่ได้ตกลงกันไว้ สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อผลกำไรในการประกอบกิจการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระบบ ISO 9000 สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหา ซึ่งทีมงานต้องร่วมกันแก้ไขปัญหานั้นๆ

ในปัจจุบันยังมีธุรกิจอีกจำนวนมากที่ยังไม่มีการบันทึกการทำงานเป็นขั้นตอนการทำงาน เนื่องจากมีความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน จนเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ งานสำคัญของทีมงาน ISO 9000 คือ การตรวจสอบขั้นตอนวิธีการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติมาเหล่านั้น การตรวจสอบของทีมงาน ISO 9000 เป็นงานขั้นต้นเท่านั้น โดยทีมงานจะสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ว่าการปฏิบัติงานนั้นๆ ขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งที่จำเป็นหรือขั้นตอนที่เกินความจำเป็นสำหรับประสิทธิภาพ ผลผลิต และการบริการหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่า มีธุรกิจเพียงส่วนน้อยเท่านั้นคือ 20-25 % ที่มีการเขียนบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งปกติจะเป็นโรงงาน อุตสาหกรรม แต่บริษัทส่วนใหญ่จะไม่มีการบันทึกขั้นตอนการทำงานเลย ดังนั้น ปัญหาของความไม่ถูกต้องในการผลิตสินค้าหรือบริการจะอยู่ในกลุ่มนี้เอง การทำงานในเบื้องต้นของทีมงาน ISO 9000 จะช่วยกำหนดทิศทางของบริษัท

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาส่งที่จำเป็นจะต้องทำ

ในขั้นตอนนี้ ได้พิจารณาบทบาทขององค์กรเปรียบเทียบกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 และได้ทราบสภาพความเป็นจริงแล้ว โดยมีคำถามเกิดขึ้น คือ 1. องค์กรหรือบริษัทมีระบบที่ดีแล้วและไม่ต้องทำอะไรอีก หรือ 2. องค์กรหรือบริษัทมีปัญหาและจะต้องทำอะไรอีกมากในเรื่องนี้ ถ้าองค์กรมีระบบที่ดีเยี่ยม และไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติมอีก

ปัญหาสำคัญซึ่งองค์กรหรือบริษัทส่วนใหญ่พบคือ ประเมินค่าและปริมาณงานที่จำเป็นต้องทำน้อยเกินไป เป็นเรื่องยากที่จะบอกได้ว่าองค์กรอยู่ตรงจุดไหน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เพราะมาตรฐาน ISO 9000 จะเปิดโอกาสให้มีการตีความ ดังนั้นหากไม่มีประสบการณ์ในการทำงานเพียงพออาจจะไม่เห็นภาพที่ชัดเจนว่า องค์กรจะต้องทำอะไรมากน้อยเพียงใด

อย่างไรก็ตาม มีหลายวิธีที่สามารถจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และเข้าสู่มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ISO 9000 อย่างขึ้น อาทิให้หน่วยงานที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินระบบทำการตรวจสอบประเมินระบบขององค์กรเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่ปรึกษากับองค์กรหรือบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว โดยที่ปรึกษากับตัวแทนผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านคุณภาพของบริษัทเหล่านั้น จะจัดหาเครื่องมือเกี่ยวกับการใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งมีแบบฟอร์มที่สามารถช่วยในการประเมินระบบที่องค์กรเป็นอยู่ได้

ในขณะที่ทำการประเมินระบบการทำงานในองค์กร ควรที่จะศึกษาถึงระบบที่ปฏิบัติอยู่แล้วว่ามีระบบ เช่นไรก่อนที่จะสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 ธุรกิจทั้งหลายสามารถสร้างระบบมาตรฐานได้เอง แต่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความประสงค์ที่จะให้มีที่ปรึกษาเข้ามามีส่วนช่วยเพราะบริษัทที่ปรึกษาเหล่านั้นมีผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีประสบการณ์เฉพาะด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 โดยตรง ซึ่งสามารถนำธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จในการสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้เร็วขึ้น โดยบริษัทเหล่านั้นจะแนะนำอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้เข้าใจหลักการและวิธีการสร้างระบบอย่างถูกต้อง

การสร้างระบบมีอุปสรรคหลายอย่าง แต่ที่สำคัญที่จะต้องยอมรับคือ บางครั้งอาจเกิดความผิดพลาด และต้องมีการแก้ไข นั้นหมายความว่า ความผิดพลาดเหล่านั้นจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้นจากเดิม อุปสรรคบางอย่างอาจทำให้ทีมงานสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 เกิดความท้อถอย และหลายครั้งอาจเกือบหมดความพยายาม เนื่องจากความเครียดหลายเรื่องในระหว่างการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทีมงานต้องมั่นใจว่ากำลังเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือฝ่ายบริหารและผู้นำทีมของระบบ ISO 9000 จะต้องยอมรับความคิดเห็นและคำแนะนำของทีมงาน ที่อาจเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของระบบมาตรฐาน ISO 9000

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำแผนและการนำมาใช้ (Establish a program)

หากไม่มีการวางแผนก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะต้องประเมินและวิเคราะห์ระบบที่มีอยู่ ก่อนจะนำมาปรับเข้ากับระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งมีขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติโดยทั่วไปคือ

ระบุวัตถุประสงค์ที่แน่นอน และเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรโดยวัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย

การประเมินทรัพยากรที่มีอยู่ องค์กรจะต้องพิจารณาทรัพยากรทั้งหมด เช่น เวลา บุคลากร และระบบการเงิน รวมทั้งแผนการดำเนินการอื่น ๆ หรือโปรแกรมที่อาจเกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 หรืออาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคกับเป้าหมายในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ นอกจากนี้จะต้องพิจารณาด้านความมั่นคงขององค์กรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอนาคตอันใกล้หรือไม่ องค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจหรือไม่

จัดทำแผนขึ้นมา โดยต้องกำหนดแผนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอาจกำหนดโดยใช้แผนภูมิ หรือ Gantt Chart ในการแสดงแผนขั้นตอนต่าง ๆ และการแสดงแผนนั้นจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้

อะไร	ที่ต้องปฏิบัติ
ใคร	เป็นผู้รับผิดชอบ
เมื่อไร	ที่จะเริ่มปฏิบัติ และ
ใช้เวลาเท่าไร	ที่จะบรรลุเป้าหมายของระบบ ISO 9000

แผนของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม แต่จะมีส่วนที่คล้ายคลึงกันคือ มีขั้นตอนการศึกษา การประเมินผล การวางแผน การเก็บรักษาเอกสารของระบบ การนำมาใช้ปฏิบัติของระบบ การตรวจสอบ การทวนสอบ และการวางแผนสำหรับการตรวจรับรองระบบ

โดยในการจัดทำแผน และระบบเอกสารของระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นจะต้องคำนึงถึงคือ

1. การทำเอกสารระบบ ISO 9000 นั้นเปรียบเสมือนการจราจรในกรุงเทพฯ ซึ่งเมื่อเลือกเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมายแล้วจงมั่นใจและคิดว่าดีที่สุดสำหรับการเดินทาง เช่นเดียวกัน การทำเอกสารถ้าเราตัดสินใจเลือกแล้ว ขอให้มั่นใจและหวังเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการสร้างระบบคุณภาพให้ได้มาตรฐานสากล ISO 9000

2. ขั้นตอนการทำเอกสารนั้นค่อนข้างใช้เวลามาก องค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้รับความชัดเจนว่าเอกสารควรมีการเขียนอย่างไร เนื้อหาที่จำเป็นได้แก่อะไร ซึ่งการบันทึกเอกสารระบบคุณภาพนั้นไม่ยากยิ่ง

อย่างที่คิด แต่ให้ทราบว่าจะเขียนอะไรและเข้าใจในสิ่งที่บันทึกไว้ในเอกสารอย่างชัดเจน หากไม่เข้าใจสิ่งที่บันทึกไว้แล้วนั้นย่อมเป็นอุปสรรคของการเขียนเอกสารอย่างแน่นอน

3. วิเคราะห์หน้าที่ขององค์กรว่ามีอะไรที่จะเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ สร้างแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดความรับผิดชอบ และวิเคราะห์ส่วนไหนที่จำเป็นในการสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000

4. พิจารณาหน้าที่ของแผนงานร่วมกับทีมงานเพื่อให้ทุกคนรับทราบ และมั่นใจว่ามีเนื้อหาครอบคลุมทุกขั้นตอน

ในการจัดทำระบบเอกสารควรทุ่มเทเวลาให้อย่างมากในช่วงเริ่มต้นของการทำระบบ เพราะจะช่วยให้งานที่ง่ายและเร็วขึ้น หากรีบเร่งให้เอกสารสมบูรณ์ โดยปราศจากการพิจารณาสถานะขององค์กร จะเป็นการสร้างปัญหาภายหลัง

การทำการบันทึกเอกสารของระบบคุณภาพนั้นมีอยู่ 4 ระดับด้วยกันคือ

1. คู่มือการดำเนินงาน [Quality Manual] โดยเอกสารมีประมาณ 25-30 หน้า ซึ่งบอกว่า ทำไมองค์กรจึงต้องมีการทำระบบมาตรฐาน ISO 9000

2. คู่มือวิธีการดำเนินงาน [Procedure Manual] ตามขั้นตอนการดำเนินการ เป็นคู่มือที่ใช้เพื่อตอบคำถามว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านั้น มีอยู่แล้วในองค์กรจำนวนเอกสารที่บันทึกประมาณ 25-30 หน้า

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน [Work Instruction] ประมาณ 1-2 หน้า จะเป็นการบอกว่า ในขั้นตอนการทำงานนั้น ๆ มีวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาไทยในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. แบบฟอร์มและการบันทึก [Form / Record] การบันทึกเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นหลักฐานในการใช้คู่มือการดำเนินงานและต้องมีการบันทึกไว้ เอกสารการบันทึกต้องระบุว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบเวลานานเท่าไรในการเก็บรักษา

ขั้นตอนที่ 5 การนำวิธีการดำเนินงานที่ได้บันทึกไว้มาปฏิบัติ (Define and Implement New Procedure)

เมื่อองค์กรนำเอกสารที่ได้บันทึกไว้มาปฏิบัติจริง องค์กรต้องพิจารณาว่าจะต้องเพิ่มเติมหรือแก้ไขอะไรบ้าง เพื่อให้เป็นไปตามระบบ ISO 9000 ซึ่งมีข้อกำหนดด้วยกัน 20 ข้อ (หรือ 19 ข้อ สำหรับ ISO 9002) ที่จะต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ได้ระบบมาตรฐานตามข้อกำหนดของมาตรฐานโลก ปกติองค์กรต่าง ๆ จะใช้ Crossmatrix ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่เพิ่มความรวดเร็วและง่ายต่อการเช็คระบบทำงาน ว่าองค์กรยังขาดสิ่งใด

การสร้างทีมงานเพื่อรับผิดชอบ มอบหมายให้สมาชิกของทีมงาน 2 คนร่วมกันทำงาน การทำงานเป็นทีมงานย่อมดีกว่าการทำงานเพียงคนเดียว โดยให้ทีมงานร่างขั้นตอนวิธีการดำเนินงานขององค์กร

การเริ่มเขียนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ต้องมีความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่แต่ละคนจะต้องรับผิดชอบในส่วนที่ได้บันทึกเอกสารการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อความมั่นใจว่าขั้นตอนต่าง ๆ ควรได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง หากไม่ถูกต้องควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง

ในการเขียนขั้นตอนการดำเนินงานควรมีแบบฟอร์มที่เหมือนกัน เพื่อสร้างความเข้าใจให้ง่ายขึ้น ในการทำเอกสาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบข่าย
3. ความรับผิดชอบ
4. วิธีการดำเนินงาน

5. วิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
6. เอกสารประกอบ
7. การบันทึกเอกสาร

สิ่งที่สำคัญในการพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานจากการร่างของทีมงาน ISO 9000 คือการร่วมมืออย่างดีของทีมงาน ควรมีการพบปะระหว่างทีมงานเพื่อรายงานและตรวจสอบการเขียนเอกสารว่ามีความถูกต้องหรือไม่ ซึ่งเอกสารควรมีความเข้าใจง่าย และถูกต้องตามมาตรฐาน รวมทั้งเป็นขั้นตอนที่กำลังใช้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

การนำขั้นตอนที่บันทึกไว้มาปฏิบัติ การนำร่างของระบบหรือขั้นตอนการที่บันทึกไว้ให้กับผู้เจ้าของระบบ หรือหน่วยงานและเริ่มนำไปปฏิบัติ หลังจากนั้นทีมงานต้องสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ว่า มีอะไรแนะนำเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลง การให้เจ้าของระบบในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมจะเป็นผลดี และง่ายในการนำไปปฏิบัติจริง

หลังจากนำระบบไปปฏิบัติแล้ว องค์กรจะเริ่มการตรวจสอบระบบภายในองค์กรโดยทีมผู้ตรวจสอบ เหตุผลของการตรวจสอบคือ เป็นการตรวจสอบทีมงานตรวจสอบ และทำให้มั่นใจว่าระบบที่ได้บันทึกนั้นตรงกับ การปฏิบัติจริง

เมื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานขั้นสุดท้ายผ่านการพิจารณาแก้ไข และนำไปปฏิบัติรวมทั้งการตรวจสอบระบบการทำงานโดยทีมงานตรวจสอบ และระบบการทำงานเริ่มมีความพร้อมแล้วก็จะเป็นการสร้างระบบการทำงานทั้งระบบ เอกสารที่บันทึกได้สมบูรณ์ตรงตามระบบมาตรฐาน ISO 9000

ขั้นตอนที่ 6 พัฒนาคู่มือการดำเนินงาน (Compile Quality Manual)

คู่มือการปฏิบัติงานจะมาจากนโยบายของผู้บริหารว่าองค์กรนั้น ๆ จะมีแนวทางในการปฏิบัติงาน เช่นไร ส่วนคู่มือจะมีแนวทางจากนโยบายว่าควรทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย

วิธีการเขียนคู่มือการดำเนินงานนั้นมีอยู่ 2 วิธีคือ

วิธีแรก เป็นการเขียนตามขั้นตอนของมาตรฐาน ISO 9000 การเขียนโดยวิธีนี้บางครั้งพบปัญหา มากมาย เพราะองค์กรจะใช้คำพูดตามมาตรฐานกำหนด ซึ่งข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการเขียนคู่มือการทำงาน ขององค์กร

วิธีที่สอง เป็นการเขียนตามขั้นตอนการทำงานขององค์กร ซึ่งมีอยู่แล้ว พบว่าประสบความสำเร็จ มากกว่าวิธีแรก สามารถครอบคลุมระบบ ISO 9000 และระบบมาตรฐานอื่น ๆ

ในการเขียนระบบขั้นตอนการดำเนินงานนั้นไม่ควรเกิน 20-25 หน้า และมีส่วนสำคัญของการเขียน อยู่ 3 ส่วน คือ

1. นโยบายขององค์กร [Quality Manual] ประกอบด้วยเนื้อหา คือ บททั่วไป นโยบาย รายละเอียด และโครงสร้างขององค์กร รายละเอียดขององค์กรคุณภาพ ระบุอำนาจหน้าที่ผู้รับผิดชอบของผู้บริหารแผนก ทุกแผนก ระบุถึงการลาออก และการแจกจ่ายคู่มือ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติม

2. ระบบอย่างย่อ [Systems Outline] เป็นการจำกัดความของรายละเอียดต่าง ๆ โดยเฉพาะสิ่งที่ ครอบคลุมในส่วนที่สำคัญและมีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และสามารถจะควบคุมข้อผิดพลาดได้ ในระบบมาตรฐาน

3. รายละเอียดวิธีการดำเนินงาน [Procedure Index] เป็นรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานของ องค์กร การที่องค์กรมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานอย่างย่อเป็นการช่วยให้การค้นหารายละเอียดย่ออื่น ๆ และเป็นการช่วยอธิบาย Systems Outline

เอกสารเป็นหัวใจสำคัญสำหรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 องค์กรส่วนใหญ่มักจะมีระบบเอกสารไม่ค่อยสมบูรณ์ โดยปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง ซึ่งแท้จริงแล้วทุกส่วนต้องรับผิดชอบและมีความเชื่อมโยงเพื่อนำมาสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในส่วนของระบบคุณภาพแล้วมีหลายส่วนที่เกี่ยวข้องเช่น TQM [Total Quality Management] หรือ Re Engineering หรือไม่ว่าจะเป็น Benchmarking

ขั้นตอนที่ 7 การเลือกผู้ตรวจสอบ (Registrar Selection)

การเลือกบุคคลภายนอกทำหน้าที่ตรวจสอบหรือประเมินมาตรฐานในฐานะของครกลางนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ คือ ด้านการตลาด ควรพิจารณาว่าผู้ตรวจสอบนั้นเป็นที่เชื่อถือของลูกค้าขององค์กรหรือไม่ นโยบาย/ภูมิหลังของของตรวจสอบ ควรพิจารณาว่าผู้ตรวจสอบ มีคุณสมบัติและประสบการณ์เพียงพอหรือไม่เวลาที่ผู้ตรวจสอบมีให้ ควรพิจารณาด้วยว่าผู้ตรวจสอบที่องค์กรต้องการมีปัญหาเรื่องเวลาหรือไม่ เพื่อเขาจะได้มีเวลาในการดำเนินการตรวจสอบประเมินให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ค่าใช้จ่าย ควรพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายระหว่างผู้ตรวจสอบที่องค์กรหมายตาไว้กับรายอื่น ว่ามีค่าใช้จ่ายแตกต่างกันมากหรือไม่

การเลือกผู้ตรวจสอบนั้น โดยทั่วไปก็เปรียบได้กับการเลือกใช้บริการของนักวิชาชีพอื่น ๆ อาทิ แพทย์ หรือทนายความ ที่จำเป็นต้องเลือกใช้บริการจากผู้ที่เกี่ยวข้องทางด้านนั้นจริง ๆ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดังต้องการ

ทั้งนี้ในการสรรหาผู้ตรวจสอบรายใหม่นั้น องค์กรอาจขอคำปรึกษาจากบริษัทที่ปรึกษาขององค์กร หรือขอรายชื่อจากบริษัทอื่น ๆ และควรตระหนักด้วยว่า ผู้ตรวจสอบแต่ละรายมีความสามารถไม่เท่ากันและผู้ตรวจสอบจะทำหน้าที่เป็นคนกลางเท่านั้น เมื่อองค์กรปักใจเลือกผู้ตรวจสอบรายใดแล้ว ควรเชิญผู้ตรวจสอบไปรับประทานอาหารร่วมกันเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้องค์กรได้ศึกษาแนวคิด รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบและทีมงาน อันจะช่วยให้องค์กรสามารถจับจุดของผู้ตรวจสอบได้ เป็นการเพิ่มโอกาสได้รับการรับรองมาตรฐานให้แก่องค์กรด้วย

ขั้นตอนที่ 8 การยื่นคู่มือคุณภาพของบริษัทเพื่อขอรับการอนุมัติ (Submitting Quality Manual for Approval)

ในคู่มือขององค์กรจะเป็นเอกสารที่ระบุนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะต้องขอคู่มือนั้นก่อนการลงมือตรวจสอบและประเมินผลมาตรฐาน สำหรับข้อแนะนำในการจัดทำคู่มือดังกล่าว องค์กรควรขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรให้ช่วยกันพิจารณาว่ารายละเอียดต่าง ๆ ในคู่มือนั้นสมบูรณ์เพียงใด นอกจากนี้องค์กรยังอาจขอความช่วยเหลือจากผู้ตรวจสอบรายอื่น ๆ (ที่ไม่ใช่รายที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบองค์กร) ให้ช่วยตรวจทานข้อมูลดังกล่าวด้วย ควรขอให้ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาคู่มือนี้ด้วย เพื่อความแน่ใจว่าข้อมูลที่องค์กรเตรียมไว้นั้นมีความสมบูรณ์แบบและน่าเชื่อถือ

ขั้นตอนที่ 9 การเตรียมรับการตรวจสอบจากบุคคลที่สาม (Preparing For the Third Party Audit)

ก่อนวันตรวจสอบ องค์กรควรจะมีการแน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 และจัดทำคู่มือไว้อย่างถูกต้อง ในการที่จะได้รับการตรวจสอบ เพราะก่อนที่องค์กรจะถูกบุคคลภายนอกตรวจสอบ องค์กรควรตรวจสอบภายในองค์กรกันของตนเองก่อน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการทราบ คือ

1. ระบบการทำงานขององค์กรได้มาตรฐานหรือไม่
2. องค์กรได้ใช้ระบบการทำงานที่มีคุณภาพหรือไม่
3. ระบบควบคุมคุณภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพดีพอหรือไม่

ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบจะทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพที่ผ่านมา ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรที่จะปฏิบัติงานของระบบคุณภาพที่นำมาใช้ใหม่ประมาณ 4-6 เดือนเป็นอย่างน้อย เพื่อจะได้มีโอกาสแก้ไขข้อบกพร่อง และเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า

- องค์กรได้ทำการตรวจสอบระบบการทำงานทั้งหมดขององค์กรไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งแล้ว
- องค์กรได้ทำการทบทวนระบบการจัดการขององค์กรไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งแล้ว
- องค์กรได้แสดงกระบวนการแก้ไข ISO 9000
- องค์กรมีข้อมูลที่แน่ชัดเพื่อยืนยันประสิทธิภาพของระบบ

สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องเตรียมพร้อม ในการตรวจสอบ คือ

1. พนักงานระดับหัวหน้าจำเป็นต้องอยู่พร้อมหน้าและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
2. สร้างความเข้าใจให้กับพนักงานเพื่อ
 - ชี้แจงให้พนักงานเห็นว่าการตรวจสอบนั้นเป็นสิ่งที่ดี
 - สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขามีความรู้เกี่ยวกับระบบและนโยบายคุณภาพของ

องค์กรดีพอแล้ว

- สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขารู้เนื้อหาของคู่มือดีพอแล้ว
- สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขามีความเข้าใจระบบการทำงาน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- อบรมให้พนักงานมีความรู้และสามารถตอบคำถามของผู้ตรวจสอบได้อย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

ความเป็นจริง

3. จัดตั้งสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

- กำจัดสิ่งของที่ไม่ใช้แล้ว เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือเก่า ๆ
- ทิ้งวัสดุหรือสิ่งของที่ไม่ใช้แล้ว
- ทำความสะอาดสถานที่

4. ตรวจสอบเพื่อความแน่ใจว่าข้อมูลต่าง ๆ มีความสมบูรณ์และเป็นระบบ อ่านเข้าใจได้ง่าย และถูกจัดเรียงลำดับไว้อย่างถูกต้อง

5. ในระหว่างการตรวจสอบพึงปฏิบัติดังนี้

- จัดบุคลากรที่มีความรู้เรื่อง ISO 9000 และระบบคุณภาพขององค์กรให้อยู่กับผู้ตรวจสอบ เพื่อคอยคำตอบและชี้แจงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

- ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในกรณีที่มีการแก้ไขคู่มือ

ขั้นตอนที่ 10 เมื่อการตรวจสอบสิ้นสุดลง (And Then the Audit is over)

เมื่อการตรวจสอบสิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะประชุมกับตัวแทนขององค์กรและแจ้งผลให้ทราบ หลังจากนั้นผู้ตรวจสอบจะไปแจ้งให้คณะกรรมการออกใบรับรองมาตรฐานให้ได้ทราบ เพื่อขอให้มีการออกใบรับรองมาตรฐานแก่องค์กร ซึ่งองค์กรจะได้รับเอกสารดังกล่าวหลังจากการตรวจสอบไม่นาน

ประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรที่นำระบบคุณภาพมาใช้จะได้รับประโยชน์ดังนี้

ปริญญา ปราชญ์พร (2540) ได้เสนอประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรโดยจำแนกเป็น 3 ด้านคือ

1. ด้านองค์กร

- 1.1 ทำให้มีการกำหนดโครงสร้างของการทำงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพงาน
- 1.2 มีการกำกับดูแลและทบทวนการทำงานภายในองค์กรผ่านระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3 มีการระบุปัญหาต่าง ๆ และดำเนินการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4 ส่งเสริมความเป็นผู้นำและการกำหนดทิศทางการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 สนับสนุนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 1.6 กำหนดมาตรฐานและระบุตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรวมทั้งความสม่ำเสมอในการรักษาคุณภาพ
- 1.7 ทำให้การทำงานตามสายการบังคับบัญชาภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้มีเวลาในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.8 ช่วยขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- 1.9 ช่วยให้มีการยอมรับภาพลักษณ์และพันธะด้านคุณภาพขององค์กร

2. ด้านบุคลากร

- 2.1 ช่วยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบให้กระจ่างชัดส่งผลให้บุคลากรใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 2.2 บุคลากรมีส่วนร่วมและมีการเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบมากขึ้น
- 2.3 มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มขึ้น
- 2.4 เน้นการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมด้านคุณภาพให้เด่นชัดยิ่งขึ้น
- 2.5 ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของในการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

3. ด้านการเงิน

- 3.1 ส่งเสริมการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
- 3.2 ช่วยวัดและควบคุมประสิทธิผลการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
- 3.3 ระบุและลดความสูญเสียทรัพยากร และลดความเสี่ยงอันเกิดจากระบบบังคับบัญชาตามสายงาน

โดยสรุปในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย กล่าวคือ สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนาองค์กร และพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากการผลิต ทั้งนี้เพราะระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยส่งเสริมจิตสำนึกในการทำงานของพนักงาน ให้มีการทำงานที่เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและง่ายต่อการตรวจสอบ และสิ่งที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรซึ่งนับเป็นประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพ

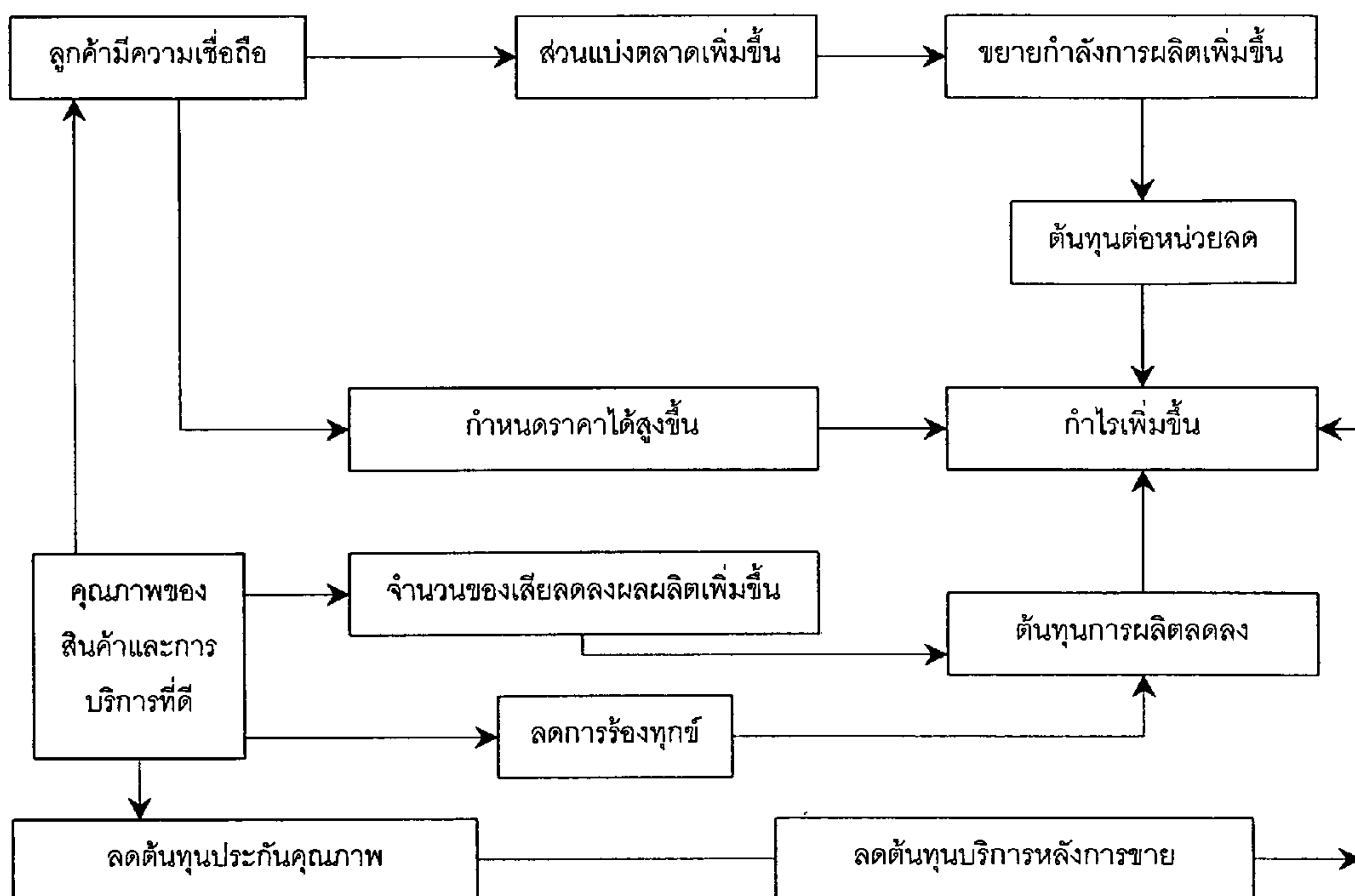
วิลตัน (Wilton.1994) ให้นิยามของ คุณภาพไว้ใน ISO 8402 ว่าหมายถึง คุณสมบัติทุกประการของสินค้าและหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสามารถสร้างความพึงพอใจในสินค้าและบริการให้เกิดแก่ลูกค้า

มาร์ติน เค. สตาร์ ได้ให้คำอธิบายเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพไว้ว่า เวลาพูดถึงคุณภาพมักจะมองคุณภาพจากสายตาของผู้บริโภคซึ่งเขาจะมองว่า “คุณภาพ” กับ “คุณภาพสูง” เป็นสิ่งเดียวกัน สำหรับผู้จัดการมีทางสองแพร่งในเรื่องนี้ ทางหนึ่งในฐานะที่เป็นประชาชนคนหนึ่ง เขาจะแสวงหา “คุณภาพสูง” แต่อีกทางหนึ่งในฐานะของผู้มีหน้าที่ก่อให้เกิดผลผลิตที่มีคุณภาพตามกำหนด (Specified Quality) โดยลงทุนไม่ให้เกิดงบประมาณดำเนินการที่ได้กำหนดเอาไว้ ดังนั้นคุณภาพในความหมายของการจัดการคือ การรักษามาตรฐานของตัวแปรด้านต่างๆของผลิตภัณฑ์และบริการ ไม่ให้เบี่ยงเบนคลาดเคลื่อนเกินขอบเขตที่จะยอมรับได้ตามที่ตกลงกันไว้ การกำหนดมาตรฐานคุณภาพ (Specification) นี้เป็นเรื่องในทางปฏิบัติที่แน่นอนเป็นวิทยาศาสตร์ หรือวัตถุวิสัย (Objective) ไม่ใช่เรื่องอัตวิสัย (Subjective) จึงจำเป็นต้องระบุคุณภาพออกมาในเชิงปริมาณ หรือที่วัดได้ ผู้จัดการย่อมต้องการบริหารงานให้ต้นทุนการผลิตต่ำลงและให้ได้คุณภาพของผลงานสูงสุด โดยทั่วไปอาจกล่าวได้ว่าจุดประสงค์เช่นนี้จะบรรลุพร้อมกันไม่ได้ เพราะเป็นจุดประสงค์ที่ขัดแย้งกัน

ประวิทย์ จงวิศาล และวิจิตรา จงวิศาล (2526 : 29-30) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพไว้ในมุมมองกว้างว่า “คุณภาพ” ของผลิตภัณฑ์ คือ ลักษณะต่างๆของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้บริโภค ถ้ามีลักษณะตรงตามความต้องการของผู้บริโภคถือได้ว่ามี คุณภาพดีแต่ละแผนกผลิต แผนกซ่อมบำรุง แผนกจัดซื้อ ฯลฯ ในแต่ละแผนกต่างก็มีลักษณะคุณภาพและเมื่อนำมารวมกันเข้าก็จะเป็นคุณภาพของบริษัท องค์กร

ความสำคัญของคุณภาพ

จากกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน โดยเฉพาะการดำเนินธุรกิจส่งผลให้องค์กรถูกกระตุ้นให้ต้องเผชิญกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ทั้งในเรื่องของสินค้าและบริการที่แปลกใหม่ แนวคิดและระบบการดำเนินงานรูปแบบใหม่ รวมถึง คู่แข่งทางธุรกิจกลุ่มใหม่ ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกสินค้าและบริการของลูกค้าเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถธำรงรักษฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามขยายฐานลูกค้าใหม่ให้ได้มากที่สุดนั้นหลายองค์กรจึงพยายามที่จะปรับปรุงและพัฒนาองค์กรของตน เพื่อให้ต่อสู้กับการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงนี้ได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในปัจจุบันว่ามีความสำคัญต่อ เพราะจะทำให้องค์กรสามารถอยู่รอดและเจริญเติบโตได้นั้นก็คือ “คุณภาพ” นั่นเอง ซึ่งความสำคัญของคุณภาพสามารถสรุปได้ดังภาพ



ที่มา : ศราวุธ หุ่นโตภาพ. (2542)

จากภาพอธิบายได้ว่า ความสำคัญของคุณภาพสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ส่วน คือส่วนแรกจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับการตลาดหรือลูกค้า กล่าวคือ การที่องค์กรธุรกิจมีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดีย่อมทำให้ลูกค้ามีความเชื่อถือและมีการซื้อสินค้าและบริการจากองค์กรธุรกิจนั้นเพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลให้ส่วนแบ่งทางการตลาดของธุรกิจเพิ่มสูงขึ้นด้วย อันมีผลทำให้สามารถขยายกำลังการผลิต และลดต้นทุนการผลิตต่อหน่วยลงได้ รวมทั้งสินค้าและบริการที่ได้รับความนิยมเชื่อถือว่ามีความคุณภาพดียังสามารถกำหนดราคาขายที่สูงขึ้นได้ ทั้งนี้การจำหน่ายสินค้าในราคาที่สูงขึ้นด้วย ในส่วนต่อมาจะเกี่ยวข้องกับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี รวมถึงกระบวนการผลิตที่มีคุณภาพ ก็จะส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดต้นทุนในเรื่องความสูญเสียในระหว่างกระบวนการผลิต ต้นทุนในด้านการประกันคุณภาพหรือต้นทุนบริการหลังการขายได้ ทำให้ธุรกิจมีกำไรจากการดำเนินการเพิ่มสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป “คุณภาพ” มีความสำคัญต่อการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า ถือเป็นปัจจัยสำคัญขององค์กรในการที่จะดำรงอยู่และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้อย่างต่อเนื่องต่อไป

3. แนวความคิดเรื่องมาตรฐานการปฏิบัติงาน (สามารถ หงษ์วีไล. 2540 :17)

จุดสำคัญยิ่งจุดหนึ่งในการประกันคุณภาพ คือ การจัดการให้กระบวนการสามารถที่จะให้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพตามที่กำหนดหรือตามที่ต้องการได้อย่างสม่ำเสมอ ในที่นี้เรียกว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure) ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรืออาจมีรูปภาพประกอบด้วยก็ได้ สำหรับแสดงวิธีปฏิบัติงานที่ได้ผ่านการคัดเลือกจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรแล้วว่าเป็นวิธีที่ดีที่สุด จนยอมรับกันเป็นมาตรฐานของวิธีปฏิบัติได้ การจัดทำ SOP ขึ้นในองค์กรนั้น ไม่ใช่เรื่องยากอะไร แต่การจะได้

SOP ที่ดีมีประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามได้ง่ายใช้ประโยชน์ ทั้งนี้เพื่อการควบคุมและเพื่อการปรับปรุง เป็นที่ยอมรับทุกฝ่ายทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องที่เป็นทั้งผู้รับและผู้นำผลที่ได้จากการปฏิบัติตาม SOP ไปใช้ ควรจัดทำโดยอาศัยหลักและวิธีการดังนี้

1. เขียนโดยใช้ถ้อยคำที่ชัดเจน เรียบง่าย ไม่กำกวม
2. แสดงการปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอน เป็นข้อ ๆ ว่าต้องทำอะไร ต้องดูอะไร นับตั้งแต่จุดเริ่มต้น ปฏิบัติการไปจนสิ้นสุดการปฏิบัติ โดยระบุให้ชัดเจนว่าการดำเนินงานสำคัญที่ต้องการจะต้องทำอย่างไรจึงจะดีและถูกต้อง
3. แสดงออกอย่างชัดเจนถึงจุดคุณภาพหรือเกณฑ์ที่ต้องการว่า ต้องการจะให้ทำให้ได้อะไร หรือทำให้เกิดผลอย่างไร
4. ควรแสดงภาพเขียนหรือภาพถ่ายประกอบให้ชัดเจน
5. กำหนดจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการปฏิบัติการให้เหมาะสม ชัดเจนไม่สั้นเกินไป หากยาวมากไปต้องแยกออกเป็นขั้นตอนที่สั้นลงอีก

4. แนวความคิดทฤษฎีการมีส่วนร่วม

ความหมายของการมีส่วนร่วม

รีดเดอร์ (Reeder.1974:39) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า การมีส่วนร่วมในการพบปะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

วิลเลียม เออร์วิน (William Erwin.1976:18) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า ประกอบด้วยสามมิติ คือมิติที่ 1 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะทำอะไรและทำอย่างไร มิติที่ 2 มีส่วนร่วมในการเสียสละในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ และมิติที่ 3 มีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2525 :6-7) ได้ให้ความหมายหลักที่สำคัญเกี่ยวกับนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาว่า กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำและสร้างโอกาสกับประชาชนในชุมชน ทั้งส่วนบุคคล ชุมชน สมาคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

ปรัชญา เวสารัชช (2528:8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่างๆ ของกิจกรรมของส่วนร่วม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนา โดยการเข้าเกี่ยวข้องนี้ผู้เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามและเสียสละทรัพยากรบางอย่างเช่น ความคิด วัตถุ แรงกาย และเวลา

องค์กรสุขภาพแห่งโลก (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2527:52; อ้างอิงจาก World Health Organization. n. d.) ได้เสนอว่า รูปแบบของการมีส่วนร่วมถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงนั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอนคือ

1. การวางแผน (Planning) พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมายกำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตาม และประเมินผล และประการสำคัญคือ การตัดสินใจด้วย
2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและการบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมการเงินและการบริการ
3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) พนักงานต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุม

4. การได้รับประโยชน์ (Obtaining Benefits) พนักงานต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จากองค์กรในพื้นที่ที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว หรือวัตถุก็ได้

โคเฮน และ อัปลิออฟ (ประสพสุข ตีอินทร์. 2531:21; อ้างอิงจาก Cohen & Uplioff. 1978) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 แบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุน ด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits)
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

5. แนวความคิดด้านบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2544) ได้กล่าวถึง บุคลากรที่ต้องมีในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ดังนี้.

1. ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative หรือ QMR) จำนวน 1 คน โดยเป็นผู้บริหารระดับสูง อาจเป็นตำแหน่งกรรมการผู้จัดการหรือตำแหน่งอื่นใดที่มีความอาวุโสรองลงมาจากผู้มีอำนาจสั่งการสูงสุดในองค์กรนั้น หน้าที่หลักของ QMR คือ การรับผิดชอบให้มีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้เสร็จ นำไปปฏิบัติและดำเนินการจนขอรับการรับรองได้ ซึ่งเป็นตำแหน่งที่ระบุไว้ว่าต้องมีอยู่ในข้อกำหนด ISO 9001/9002 : 1994

2. คณะทำงาน (Working Team) ได้แก่ พนักงานในระดับหัวหน้างานซึ่งมีความรู้ในงานด้านต่าง ๆ ที่อยู่ในขอบเขตระบบคุณภาพ และสามารถเขียนเอกสารที่เรียกว่าระเบียบขั้นตอนการทำงานได้ ควรมีตัวแทนจากทุกหน่วยงานและมีจำนวนมากพอ จำนวนพนักงานนี้อาจมีตั้งแต่ 5-30 คน ขึ้นอยู่กับขนาดและขอบเขตระบบคุณภาพขององค์กร

3. คณะผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Auditor หรือ IQA) ได้แก่ พนักงานที่มาจากการแต่งตั้งมาจากคณะทำงานในข้อ 2. จำนวนตั้งแต่ 3 ถึง 30 คน เพื่อทำหน้าที่ตรวจประเมินระบบคุณภาพภายหลังจากที่ได้จัดทำระบบและนำไปประยุกต์ใช้แล้ว ซึ่งเป็นข้อกำหนดข้อ 17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ที่ระบุให้ต้องมีผู้ทำหน้าที่นี้และต้องทำการตรวจติดตามระบบคุณภาพ

4. เจ้าหน้าที่ศูนย์ควบคุมเอกสาร (Document Control Center หรือ DCC) ที่ใช้ 1 ถึง 5 คน ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร และมักจะเป็นการโอนตัวภายในองค์กร ยกเว้นไม่มีบุคลากรเพียงพอจำเป็นต้องว่าจ้างใหม่ แม้ว่ามาตรฐานจะไม่ระบุเป็นข้อกำหนด แต่ในทางปฏิบัติเมื่อจะปฏิบัติในข้อ 5. ให้ครบถ้วน องค์กรจำเป็นต้องมีการแต่งตั้งผู้ควบคุมเอกสารโดยปริยาย

อนึ่ง QMR และ IQA เป็นตำแหน่งที่ต้องมีตามข้อกำหนด โดยที่ทั้ง 2 ตำแหน่งมีงานประจำอยู่เต็มก็ได้ เพราะ QMR จะมีงานมากในปีแรกๆที่จัดทำระบบ ส่วน IQA จะทำหน้าที่ปีละ 1 ถึง 4 ครั้งตามระเบียบของแต่ละองค์กร ส่วนเจ้าหน้าที่ DCC เป็นตำแหน่งถาวรที่ต้องมีงานประจำในเรื่องนี้เป็นการเฉพาะ

นอกจากนี้ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้ให้แนวทางในการเลือกที่ปรึกษาและหน่วยงานที่ให้การรับรองว่าควรเลือกบริษัทที่ปรึกษาหรือไม่ขึ้นอยู่กับความจำเป็นขององค์กร หากมีบุคลากรเพียงพอและมีความสามารถก็อาจจัดทำระบบเองได้ แต่การจ้างที่ปรึกษาที่เหมาะสม จะช่วยให้องค์กรจัดทำระบบได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ไม่ต้องลองผิดลองถูกซึ่งทำให้เสียเวลาและงบประมาณสำหรับการเลือกหน่วยงานที่เป็นผู้ออก

ใบรับรองมีเกณฑ์การพิจารณาที่สำคัญ คือ ควรเป็นผู้ออกใบรับรองที่ลูกค้ารู้จัก และยอมรับนับถือ ในกรณีที่ลูกค้าไม่ชัดเจนหรือลูกค้าไม่อาจให้ความเห็นได้ ให้พิจารณาจากแนวโน้มทางการตลาด ค่าบริการ การมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขามาร่วมตรวจประเมิน และภาพพจน์ของผู้ออกใบรับรองรายนั้นๆในองค์กร ทีมงาน รวมถึงพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

บรรจง จันมาศ (2540 : 64-75) กล่าวถึงบทบาทของฝ่ายบริหาร การจัดตั้งคณะทำงานรวมถึงพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ดังนี้

ในการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้ประสบความสำเร็จนั้นสิ่งสำคัญคือ

1. มีความยึดมั่นอย่างจริงจังจากผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินการตามระบบ
2. มีความเข้าใจถึงความต้องการตามข้อกำหนดของมาตรฐาน
3. มีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ อย่างเพียงพอ
4. มีการวางแผนอย่างดี

แต่สิ่งที่สำคัญที่สุด และเป็นหัวใจสำคัญในการให้ได้รับใบรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพก็คือ ผู้บริหารต้องจริงจัง จริงใจ และต้องจ่าย นอกจากนั้นฝ่ายบริหารขององค์กรต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1. มาตรฐานงานที่จำเป็นทุกด้านที่จะต้องทำให้เกิดความมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพนั้นเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปเมื่อมีการนำไปใช้
2. จัดโครงสร้างองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพให้ชัดเจน พร้อมกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการดำเนินการต่าง ๆ ในองค์กร
3. จัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอ เหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ทรัพยากรเหล่านี้รวมถึง
 - ทรัพยากรมนุษย์ และทักษะเฉพาะ
 - เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา
 - เครื่องมือตรวจ ทดสอบ และตรวจสอบ
 - การจัดการเครื่องมือและส่วนชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์
4. จัดให้มีการทบทวนระบบคุณภาพที่นำมาใช้ช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้ความมั่นใจว่าระบบที่ใช้ยังคงมีความเหมาะสมและมีประสิทธิผล การทบทวนนี้รวมถึงการประเมินผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายในด้วย

5. จัดตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งเมื่อแยกหน้าที่ความรับผิดชอบอื่นแล้ว ยังให้อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการที่จะดูแล้ว ว่า ข้อกำหนดในมาตรฐานนั้นได้นำไปใช้และถือปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

สำหรับการจัดเตรียมบุคลากร เพื่อความชัดเจนในการทำงานต้องเลือกผู้รับผิดชอบ โดยสร้างทีมงานซึ่งประกอบด้วย

1. จัดตั้งกลุ่มคณะบริหารโครงการ (Steering Committee) ซึ่งตั้งขึ้นจากคณะผู้บริหารระดับสูงขององค์กร หน้าที่ของคณะบริหารโครงการมีดังนี้ คือ

- กำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ
- กำหนดนโยบายคุณภาพ
- วางแผนปฏิบัติงาน
- จัดการเกี่ยวกับการนำแผนไปปฏิบัติ
- พิจารณาให้ความเห็นชอบคู่มือคุณภาพ

2. จัดตั้งผู้ประสานงานคุณภาพ QMR หรือ (Quality Management Representative) คือตัวแทนฝ่ายบริหาร ซึ่งคัดเลือกมาจากกลุ่มคณะบริหารโครงการผู้จัดการคุณภาพมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- รายงานการดำเนินงานต่อผู้บริหารระดับสูง
- รับผิดชอบในเรื่องการจัดเอกสารระบบคุณภาพ
- จัดทำและดำเนินการตรวจสอบระบบคุณภาพ
- จัดการเกี่ยวกับการควบคุมเอกสารในระบบ
- ให้การฝึกอบรมในเรื่องงานคุณภาพและจัดการฝึกอบรมที่เหมาะสมตามความต้องการ
- ให้คำแนะนำในเรื่องงานคุณภาพ
- ปรับปรุงข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ประสานงานกับองค์กรภายนอก
- เป็นตัวแทนของฝ่ายบริหาร

3. จัดตั้งคณะทำงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Working Team) ประกอบด้วยคณะบุคคลในหน่วยงานฝ่ายต่าง ๆ โดยกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบจัดการระบบในหน่วยงานของตนเองและจะปฏิบัติตามเอกสารที่ระบุไว้ หน้าที่ของคณะทำงานมีดังนี้

- แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของตนเอง
- วางแนวทางการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีก
- วางระบบและจัดเตรียมเอกสาร
- จัดทำขั้นตอนการทำงาน
- จัดทำวิธีการทำงาน
- จัดแบบลงบันทึก
- จัดทำตัววัดกระบวนการ

4. แต่งตั้งผู้ตรวจประเมินภายใน (Internal Auditor) เป็นบุคลากรที่กำหนดขึ้นภายในองค์กร เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานในระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงตามเป้าหมายหรือไม่ จัดบันทึกข้อบกพร่องเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ซึ่งการแต่งตั้งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มคณะบริหารโครงการ เป็นการประเมินกิจกรรมคุณภาพขององค์กรเฉพาะจุด เฉพาะงาน ซึ่งเป็นบุคลากรจากทีมที่อยู่ต่างแผนกในองค์กรมาตรวจประเมิน โดยมีหน้าที่ดังนี้

- ตรวจสอบเพื่อประกันว่าระบบคุณภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพเพียงพอ
- รายงานเสนอผู้บริหาร
- การประเมินคุณภาพภายในจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนี้คือ มีหลักฐานยืนยัน

และเอกสารประกอบ ไม่ถูกอิทธิพลครอบงำ สามารถแจกแจงแยกแยะได้ ประเมินผลได้ทั้งปริมาณและคุณภาพ

5. แต่งตั้งผู้ติดตามระบบภายใน (Verifier) เป็นการแต่งตั้งบุคลากรที่ทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจกิจกรรมภายในองค์กรทั้งระบบ ว่าผลการดำเนินงานที่วางไว้ได้นำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงเป้าหมายหรือไม่ มีการจัดบันทึกข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป รวมทั้งต้องทำบันทึกแจ้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องตามสายงานทราบเพื่อพัฒนาระบบคุณภาพขององค์กร ให้เป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยผู้ตรวจติดตามระบบภายในจะต้องอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร โดยมีหน้าที่ดังนี้

- ติดตามผลการดำเนินงานให้ถูกต้องและตรงเป้าหมาย
- จัดบันทึกข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป
- บันทึกแจ้งผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องตามสายงานทราบเพื่อพัฒนางานต่อไป

นอกจากนี้ยังมีอุปสรรคที่จะทำให้ไม่ประสบผลสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เช่น ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหาร คือ

- ไม่ใส่ใจจริงจัง
- ไม่เข้าใจวิธีการและบทบาทของตัวเอง
- ไม่คิดว่า ISO 9002 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแต่กลับคิดว่าเป็นการเพิ่มงาน
- ให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน
- ทำเพียงเพื่อได้รับใบรับรองระบบคุณภาพเท่านั้น คิดว่าให้ใครคนใดคนหนึ่งรับผิดชอบ

แทนก็ได้

ส่วนปัญหาที่เกิดจากผู้ร่วมงาน ได้แก่

- ไม่มีการฝึกอบรม แนะนำ ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรทราบ
- ไม่มีการสื่อความหมายที่ถูกต้อง
- ไม่มีสำนึกที่จะทำเพราะคิดว่ามีภาระเพิ่ม
- ไม่เห็นความสำคัญในการประยุกต์กับงานของตน
- ช่วยบ้างแต่ไม่จริงจังที่จะทำ

ดังนั้น สรุปได้ว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนสามารถผ่านการตรวจสอบประเมิน และได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานนั้น เกิดจากการที่ผู้บริหารของ องค์กรมีความมุ่งมั่น มีนโยบายที่ชัดเจน ให้การสนับสนุน มีการกำหนดคณะทำงานที่มีความรู้ความสามารถ และพนักงานต้องให้ความร่วมมือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความสำเร็จนั้นเกิดจากปัจจัยด้านบุคลากรภายในองค์กรนั้นเอง นอกจากนี้การที่องค์กรเลือกที่ปรึกษาและหน่วยงานซึ่งเป็นผู้ออกให้การรับรองที่สอดคล้องเหมาะสมกับ ธุรกิจขององค์กรความซับซ้อนขององค์กรและพื้นฐานกิจกรรมคุณภาพอื่น ๆ ก็เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จเช่นกัน

6. ประวัติความเป็นมา (ฝ่ายประชาสัมพันธ์ บมจ.ปุ๋ยแห่งชาติ. 2544)

ตั้งแต่อดีตประเทศไทยเป็นประเทศเกษตรกรรมรายได้จากภาคการเกษตร จึงเป็นรายได้หลักของประเทศและมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง แต่จากการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรขณะที่พื้นที่สำหรับทำการเกษตรรวม ถึงความอุดมสมบูรณ์ของผืนดินลดลงจึงทำให้ปริมาณความต้องการใช้ปุ๋ยเคมี เพิ่มขึ้น ประกอบกับเหตุผลที่ประเทศไทยยังไม่มีโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีจากวัตถุดิบชั้นพื้นฐานและต้องอาศัยการนำเข้าจากต่างประเทศเพื่อมาจำหน่ายหรือนำ เข้าแม่ปุ๋ยเพื่อมาผสมให้ได้ตามสูตรที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทางรัฐบาลจึงได้มีมติ ให้จัดตั้ง " โครงการปุ๋ยแห่งชาติ " ขึ้น มาเมื่อปี 2524 โดยใช้ก๊าซธรรมชาติจากอ่าวไทยมาผลิตปุ๋ยในโตรเจนเพื่อทดแทนการนำเข้า เข้าตอบสนองต่อ เกษตรกรซึ่งเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ และเมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2525 บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด ได้ถูกจัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 50 ล้านบาท เป็นการร่วมทุนระหว่างรัฐบาลกับเอกชนโดยกระทรวงการคลังเป็นแกนนำ ในการดำเนินโครงการ และถือหุ้นในบริษัท 10% ซึ่งนับเป็นบริษัทแห่งชาติรายแรกของประเทศ

แต่เนื่องจากรัฐบาลยังคงต้องการสนับสนุนภาคเกษตรกรรมด้วยการยกเว้นภาษีศุลกากรนำเข้าปุ๋ยเคมีจากต่างประเทศ ดังนั้นแม้โครงการผลิตปุ๋ยเคมีของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จะได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน แต่ก็ต้องแข่งขันกับผู้ผลิตปุ๋ยจากต่างประเทศที่ใหญ่กว่า จึงทำให้ความเป็นไปได้ของโครงการมีน้อยมาก และตลอดระยะเวลา 10 ปี หรือ 5 สมัยรัฐบาลโครงการปุ๋ยไม่มีความคืบหน้า

จนกระทั่งปี 2535กระทรวงอุตสาหกรรมได้ประสานงานโดยเจรจา ดึง บริษัทผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน)เข้ามาถือหุ้นใหญ่ในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ และเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 465.06 ล้านบาท เป็น 650 ล้าน

บาท พร้อมทั้งปรับระบบการผลิตจากเดิมที่จะใช้ก๊าซธรรมชาติ มาเป็นการใช้กรดฟอสฟอริกซึ่งเป็นผลพลอยได้จากโครง การโรงถลุงทองแดงและสังกะสีเพื่อนำมาผสมกับปุ๋ยไนโตรเจน และปุ๋ยโปแตชในการนำไปผลิตเป็นปุ๋ย NP และ PK แต่ในที่สุดทางบริษัท ผาแดงอินดัสทรีมีความจำเป็นต้องยกเลิกโครง การดังกล่าวในระยะต่อมาทำให้โครง การปุ๋ยแห่งชาติต้องปรับระบบ การผลิตอีกครั้งโดยเพิ่มโรงผลิตกรดกำมะถันเพื่อทดแทนวัตถุดิบที่ขาดไป แต่ในที่สุดทางบริษัท ผาแดงอินดัสทรี มีความจำเป็นต้องยกเลิกโครงการดังกล่าวในระยะต่อมา ทำให้โครง การปุ๋ยแห่งชาติต้องปรับระบบการผลิตอีกครั้ง โดยเพิ่มโรงผลิตกรดกำมะถันเพื่อทดแทนวัตถุดิบที่ขาดไป นอกจากนี้บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ ยังมีท่าเรือน้ำลึกสามารถรองรับเรือสินค้าขนาด 60,000 ตัน มีขีดความสามารถ ในการขนถ่ายสินค้า 1.5 ล้านตัน/ปี อันเป็นการลดต้นทุนการนำเข้าวัตถุดิบ และการขนส่งปุ๋ยเคมีทางเรือเพื่อ จำหน่ายทั้งต่างประเทศ และในประเทศทางหนึ่งด้วย บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ ได้ทำพิธีวางศิลาฤกษ์เมื่อวันที่ 7 พฤษภาคม 2538 ใช้ระยะเวลาก่อสร้างจนแล้วเสร็จสามารถเดินเครื่องได้ในเดือนมกราคม 2541 มูลค่าโครง การทั้งสิ้น 10,800 ล้านบาท อยู่บนพื้นที่ 650 ไร่ ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง มีขีดความสามารถในการผลิตปุ๋ยเคมี 1 ล้านตัน/ปี กรดซัลฟูริก 511,000 ตัน/ปี กรด ฟอสฟอริก 240,900 ตัน/ปี และ ยิปซัม 1 ล้านตัน/ปี ส่วนด้านการระดมทุนนั้น เมื่อเดือนกันยายน 2538 ที่ประชุมผู้ถือหุ้น ได้มีมติให้แปรสภาพบริษัท เป็นบริษัทมหาชนจำกัด และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 4,000 ล้านบาท หลังจากนั้น ในเดือน มิถุนายน 2539 บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ได้รับการพิจารณาอนุมัติจากคณะกรรมการกำกับหลัก ทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ในการเสนอขายหุ้นให้กับประชาชนทั่วไปและนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์ในระยะเวลาต่อมา

โรงงานและกระบวนการผลิต

บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ได้ก่อสร้างโรงงานผลิตปุ๋ยเคมีขนาดใหญ่บนพื้นที่ประมาณ 700 ไร่ ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยใช้เงินลงทุนประมาณ 10,764 ล้านบาท เพื่อผลิต ปุ๋ย NP/NPK จากวัตถุดิบชั้นพื้นฐาน ใช้เทคโนโลยีของ Hydro Agri ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยนิยมใช้กัน มากกว่า 70 โรงงานทั่วโลก

กระบวนการผลิตแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนคือ

1. กระบวนการผลิตกรดซัลฟูริก (กรดกำมะถัน)

บริษัทฯ ได้ดำเนินการก่อสร้างโรงงานผลิตกรดซัลฟูริก ขนาดกำลังการผลิต 462,000 ตันต่อปี เพื่อใช้ เป็นวัตถุดิบผลิตกรดฟอสฟอริกเพื่อเป็นวัตถุดิบในการผลิตปุ๋ยเชิงประกอบ โดยใช้เทคโนโลยีจากบริษัท Monsanto Enviro – Chem System INC.

2. กระบวนการผลิตกรดฟอสฟอริก

ได้จากการนำกรดซัลฟูริกที่ผลิตเองทั้งหมดทำปฏิกิริยากับหินฟอสเฟต ได้เป็นกรดฟอสฟอริก ปริมาณ 180,000 ตันต่อปีโดยส่วนหนึ่งประมาณ 165,000 ตัน บริษัทฯนำมาใช้ในกระบวนการผลิต แอมโมเนียมฟอสเฟตซึ่งเป็นวัตถุดิบในการผลิตปุ๋ย NP/NPK ส่วนที่เหลืออีก 15,000 ตัน จะจำหน่ายใน ประเทศ

นอกจากนี้ในกระบวนการผลิตกรดฟอสฟอริกจะได้ยิปซัมเป็นผลิตภัณฑ์พลอยได้ปีละประมาณ 1,000,000 ตัน โดยยิปซัมนี้สามารถนำไปใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตยิปซัมบอร์ดและปูนซีเมนต์

3. กระบวนการปั้นเม็ดปุ๋ยเชิงประกอบ

เป็นการนำวัตถุดิบประกอบด้วย แอมโมเนียมฟอสเฟต ยูเรีย และ โปแตชมาผลิตตามกระบวนการ ปั้นเม็ดปุ๋ยผสม NP/NPK สูตรต่าง ๆ ตามที่ต้องการ

สถานการณ์ของบริษัทฯ

ในปี 2544 บริษัทฯ ได้รับผลกระทบจากปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเช่นเดียวกับผู้ผลิตและผู้จำหน่ายรายอื่นๆโดยเฉพาะด้านราคาจำหน่ายซึ่งส่งผลให้ยอดขายของบริษัทฯไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดรวมทั้งการขาดสภาพคล่องทางการเงินและปัญหภายในของบริษัทฯเอง ซึ่งบริษัทฯก็ได้พยายามปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ทั้งด้านการตลาด การผลิต และการบริหาร ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อาทิ พยายามจำหน่ายในช่องทางตัวแทนจำหน่ายให้เพิ่มขึ้น และจำหน่ายในช่องทางใหม่ๆเช่น การผลิต 18-46-0 จำหน่ายให้กับผู้ผลิตปุ๋ยในประเทศ รวมทั้งการปรับปรุงโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ให้ได้ผลคุ้มค่ากับงบประมาณที่มีจำกัดและเน้นการปฏิบัติงานนอกพื้นที่ อาทิ การทำแปลงสาธิต การให้บริการด้านวิชาการแก่กลุ่มเกษตรกร เพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าเป้าหมายและเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและความเชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ ขณะที่ทางด้านต้นทุนบริษัทฯ ได้หาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตเพื่อให้มีต้นทุนที่ต่ำโดยยังคงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้รวมทั้งควบคุมค่าใช้จ่ายต่างๆให้สอดคล้องกับรายได้

และจากปลายปี 2543 ซึ่งบริษัทฯ ได้เริ่มเจรจาปรับโครงสร้างหนี้กับกลุ่มเจ้าหนี้สถาบันการเงิน ซึ่งกระบวนการต่างๆ ทำได้ค่อนข้างล่าช้า และยืดเยื้อมาจนถึงปลายปี 2544 ทำให้บริษัทฯ ไม่สามารถขยายธุรกิจได้อย่างเต็มที่ ซึ่งคาดว่าจะการดำเนินการในเรื่องนี้ จะแล้วเสร็จประมาณไตรมาส 1 ของปี 2545

สำหรับในปี 2545 คาดว่าจะปรับตัวดีขึ้นกว่าปีก่อน ทั้งนี้เนื่องจากความพยายามที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานในทุกๆด้าน ไม่ว่าจะเป็นการลดต้นทุนการผลิต ซึ่งจุดนี้เป็นข้อได้เปรียบของบริษัทฯ เนื่องจากการเป็นผู้ผลิตทำให้สามารถปรับเปลี่ยนการใช้วัตถุดิบได้ดีกว่าคู่แข่งทำให้ได้ต้นทุนที่ต่ำกว่า การขยายช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านตัวแทนจำหน่ายรายใหญ่ และผู้ผลิตปุ๋ยในประเทศและผู้ใช้ตรงเพิ่มขึ้น รวมทั้งการหาช่องทางการเพิ่มรายได้ ทั้งจากการขยายเข้าสู่ธุรกิจใหม่ และการพัฒนาผลิตภัณฑ์เดิม การปรับโครงสร้างหนี้ของบริษัทฯน่าจะสำเร็จลุล่วงซึ่งจะส่งผลให้บริษัทมีสภาพคล่องในการขยายธุรกิจเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ การวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหาร (Management Strategies) หนึ่งในหัวข้อคือ สร้างความเชื่อมั่นและภาพพจน์ขององค์กรและผลิตภัณฑ์ ให้เป็นที่ยอมรับและมีอนาคตกับลูกค้า พนักงาน ผู้ถือหุ้น เจ้าหนี้ Supplier หน่วยราชการและผู้เกี่ยวข้อง โดยมีการจัดทำแผนรองรับคือ จัดทำ/ปรับปรุงมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับ (Standardization Improvement) โดยมีเป้าหมายคือ การขอรับ ISO 9002 ในปี พ.ศ. 2547 (ที่มา : ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ 18 ธันวาคม 2544)

7. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบคุณภาพ ISO 9000 แม้จะเข้ามาในประเทศไทยได้ไม่นานนัก แต่ก็มีผู้ได้ทำการศึกษาวิจัยในประเด็นต่าง ๆ ไว้บ้างแล้ว แต่ยังมีจำนวนน้อย การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 โดยตรงนั้นยังไม่มีการศึกษาไว้ จึงมีเพียงผลการศึกษาที่ใกล้เคียง ดังนี้

อุมาภรณ์ ชูะนุติ. (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษาบริษัทเทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาแนวทางในการสร้างมาตรฐาน ในการบริหารงานฝึกอบรม และศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้บริษัทได้รับการรับรองคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของบริษัทที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการศึกษาเฉพาะในส่วนของความสำเร็จที่นำมาซึ่งการรับรองคุณภาพ มอก./ISO 9001 นั้น ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง คณะทำงานมีการกำหนดวิธีการที่เป็นแนวทางทำงานที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมของพนักงานมีการติดตามและปรับปรุงสร้างระบบที่ดีในองค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพและพัฒนาหลักสูตรที่ได้มาตรฐานให้ลูกค้ามั่นใจว่า บริษัทมีความพร้อมเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ไพฑูรย์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ (2541) ได้ศึกษาสภาพการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ไปรับรองในปี (2541) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง 209 แห่ง ผลเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเพื่อภาพพจน์ที่ดี และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตามลำดับ

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม (2541) ได้ทำการศึกษาประสิทธิผลของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย พบว่าผลเหตุจูงใจในการนำระบบบริหารงานนี้มาใช้ในองค์กรได้แก่ ต้องการปรับปรุงองค์กรและระบบ เพื่อไปสู่ความเป็นเลิศและภาวะแข่งขัน

มาศสวรรค์ จำปาสุต และคณะ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง องค์กรมาตรฐานสากล [ISO] ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลที่หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ขอการรับรอง ISO 9000 / ISO 14000 นั้น เป็นเพราะความต้องการของบริษัทเองร้อยละ 46.48 เพราะความต้องการของลูกค้า ร้อยละ 23.94 เพราะความต้องการของสำนักงานใหญ่ร้อยละ 11.27 เพราะความต้องการของสังคมร้อยละ 9.85 และเพราะความต้องการอื่น ๆ (เพราะการแข่งขันเชิงธุรกิจ) ร้อยละ 5.63 และเพราะความต้องการของภาครัฐ ร้อยละ 2.82

ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ศึกษาเรื่อง “ ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพค บล็อก จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะพิสูจน์จูงใจในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นขึ้นต่อองค์กรในแง่ของการบริหารงาน ว่าระบบมาตรฐาน ISO 9000 จะมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในแง่ใดและอย่างไรบ้าง โดยศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทฯ สยามซีแพคบล็อก จำกัด ซึ่งจะอาศัยข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์บุคคลผู้เกี่ยวข้องภายในบริษัท และข้อมูลทุติยภูมิจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มีการเก็บรวบรวมมาก่อน เช่น สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ วารสารต่าง ๆ เป็นต้น

ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้นล้วนเป็นเหตุผลด้านการบริหารเป็นหลัก ส่วนเหตุผลในด้านการค้าเป็นเหตุผลรอง นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงในการทำงานในส่วนต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W.Taylor ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ในองค์กรนั้น จะเป็นปัญหาในการยอมรับของพนักงานในระยะแรก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นหลัก

ไพฑูรย์ วิสุทธิเศรษฐ์, วรศักดิ์ ประดิษฐ์กุล, สุพจน์ ยศเมฆ, รชชพร นิมิตระกุล และจิราภรณ์ วจนวิณิช (2541) ศึกษาเรื่อง “สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 900 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ไปรับรองในปี 2541” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัย (มูลเหตุจูงใจ ประโยชน์ที่จะได้รับ และปัญหา/อุปสรรค) ที่มีผลต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 900 มาใช้ในหน่วยงาน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจการศึกษาศภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองในปี 2541 ใช้แบบสอบถามทัศนคติและใช้มาตรวัดแบบลิเคิท์ โดยให้มาตรประมาณค่าตั้งแต่ 1-5 ส่งให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 209 แห่ง และสัมภาษณ์ 3 บริษัท ผู้ให้ข้อมูล คือ หัวหน้าคณะทำงานบริหารคุณภาพ (Quality Management Representative : QMR) แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป มูลเหตุจูงใจ ปัญหาและอุปสรรค ผลที่ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า มูลเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยมีค่าเฉลี่ย 4.17, 4.13 และ 4.01 ตามลำดับ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับที่สูงไม่มากนัก ซึ่งได้แก่ การจัดทำขึ้น

ตอนการทำงานและการจัดทำคู่มือคุณภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.14 และ 2.92 ตามลำดับ ส่วนผลที่ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ภาพพจน์ดีขึ้นและประสิทธิภาพ การทำงาน/บริการดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 และ 3.65 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามมูลเหตุจูงใจในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

สาวิตรี จันทราอุกฤษฎ์ (2541) ศึกษาเรื่อง “การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาแนวทางในการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด และในการศึกษารั้งนี้มีสมมุติฐานเบื้องต้นว่า องค์การที่สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้นั้นจะต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เน้นแนวทางการบริหารคนเป็นศูนย์กลาง (People-Centered Quality Management)

ผลการศึกษารั้งนี้พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้นั้น ได้แก่ ความมุ่งมั่น หรือพันธสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ นอกจากนี้กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่ จัดขึ้นจะต้องเป็นสภาพการณ์หรือเงื่อนไขที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และมีจิตสำนึกต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งจะเอื้อให้ปัจจัยดังกล่าวข้างต้นประสบผลสำเร็จได้

จากการศึกษายังพบว่า ข้อกำหนดที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) และข้อกำหนดที่ 4.18 การฝึกอบรม (Training) โดยตัวข้อกำหนดเองสามารถที่จะธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพนั้น

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้น เกี่ยวกับ ISO 9000 ,9001 และ 9002 ก่อนหน้านี้เป็นการศึกษาแต่ในส่วนของการพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 เป็นการศึกษาแบบแยกส่วน กล่าวคือ ยังไม่มีการศึกษาถึง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จด้านบุคลากรคือ ผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาตั้งแต่จุดเริ่มต้นของการพัฒนาจนถึงจุดที่องค์กรประสบความสำเร็จจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ จากองค์กรเพียงองค์กรเดียว โดยศึกษาถึง ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบายการกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน และการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมให้ประสบความสำเร็จ และประโยชน์ที่องค์กรได้รับ โดยผู้ศึกษาได้ใช้การศึกษาจาก บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) เป็นกรณีศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากร
2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ทั้งหมดมี 510 คน เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ทั้งสำนักงานใหญ่ ชั้นที่ 17-19 อาคารเล่าเป้งวงวน 1 เลขที่333 ถนน วิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขต จตุจักร กรุงเทพฯ และที่โรงงาน เลขที่ 2 ถนน I-2 นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ต. มาบตาพุด อ. เมือง จ.ระยอง ข้อมูล ณ.วันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2544

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานประจำของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งหมดมี 510 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากตาราง ทาโลยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane. n.d.) โดยยอมให้เกิดความผิดพลาดร้อยละ 5 และต้องการความเชื่อถือได้ร้อยละ 95 จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 221 คนบวกเพิ่ม 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน

$$n = N / 1 + Ne^2$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N =ขนาดของประชากร

E =ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{496}{1 + (496)(0.05)^2} = 221 \text{ คน}$$

ลำดับ	ระดับตำแหน่ง	ประชากร	สัดส่วน	ตัวอย่าง
1	ระดับผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ)	4	100 %	4
2	ระดับจัดการ (ผู้จัดการฝ่าย)	10	100 %	10
3	ระดับปฏิบัติการ (ผู้จัดการส่วน)	31	10 %	15
4	วิศวกร / หัวหน้างาน	135	32 %	63
5	พนักงานทั่วไป	330	58 %	152
	รวม	510	100 %	244

ที่มา : บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) แผนกทรัพยากรบุคคล (มิถุนายน 2544)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัด ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1. ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารตำราและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
- 2. ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน มีข้อคำถามรวม 28 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดโดยเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check Lists) มีข้อคำถาม 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามถึงปัจจัยต่าง ๆ ของ ผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดมีข้อคำถาม 18 ข้อ

เรื่อง	จำนวนข้อที่ถาม	ข้อคำถามที่ปรากฏ
ผู้บริหาร		
- ความชัดเจนในนโยบาย	3	1,2,3
- การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน	1	4
- การสนับสนุน	3	5,6,7
คณะทำงาน		
- ความรู้ความเข้าใจ	4	8,9,10,11
- ความสามารถในการผลักดัน	2	12,13
พนักงาน		
- ความรู้ความเข้าใจ	4	14,15,16,17
- การมีส่วนร่วม	1	18
รวม	18	18

เกณฑ์การให้คะแนนโดยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับของลิเคิร์ท (5-Likert Scale) มีน้ำหนักของแต่ละระดับ ดังนี้

คำตอบ	
มากที่สุด	ระดับคะแนน 5
ค่อนข้างมาก	ระดับคะแนน 4
ปานกลาง	ระดับคะแนน 3
ค่อนข้างน้อย	ระดับคะแนน 2
น้อยที่สุด	ระดับคะแนน 1

ใช้เกณฑ์การจัดลำดับค่าเฉลี่ย(อ้างอิงจาก นเรศ ภูโคกสูง. 2541: 48) ดังนี้

$\frac{\text{อันดับภาคชั้นบน} + \text{ล่าง}}{2}$	เช่น $\frac{5+4}{2}$	= 4.5 – 5 = เห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 4.5-5.00	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนน 3.5-4.49	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยค่อนข้างมาก
คะแนน 2.5-3.49	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
คะแนน 1.5-2.49	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยค่อนข้างน้อย
คะแนน 1.0-1.49	หมายถึง	ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 คำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ หรือแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic differential scale เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive) ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

- ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วย
- ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบไม่แน่ใจ
- ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วย
- ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

- เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้ว ได้นำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
- แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ความเที่ยงตรง [Validity] แบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลนี้ ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา [Content Validity] โดยพิจารณาถึงความครบถ้วนและครอบคลุมในแต่ละองค์ประกอบ
- แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre-Test) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 30 คนจาก บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่โรงงาน จ.ระยอง โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา(α - Coefficient) เท่ากับ 0.9211
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกไปหาค่าความเชื่อมั่น โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach Alpha Coefficient)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบจำนวน 243 ชุด โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

- 1.ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
- 2.เตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานของหน่วยงาน
- 3.ดำเนินการเก็บแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา เพื่อเตรียมการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้มาดำเนินการดังนี้

- 1.การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแยะแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
- 2.การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
- 3.การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) ตามลำดับ ดังนี้
 - 3.1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 3.2 แบบสอบถามด้านบุคลากร
 - 3.3 แบบสอบถามด้านที่จะนำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
- 4.การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับที่จะนำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของผู้ตอบแบบสอบถามกำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้(วิเชียร เกตุสิงห์. 2538:11)

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนได้ดังนี้

- 1.00 – 1.80 มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในระดับต่ำมาก
- 1.81 – 2.60 มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในระดับต่ำ

2.61 – 3.40 มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในระดับสูง

4.21 – 5.00 มีแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในระดับสูงมาก

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะกระทำโดยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) โดยมีสถิติที่เกี่ยวข้องดังนี้

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อเป็นการอธิบายลักษณะของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติ

5.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว การใช้ร้อยละเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

5.2 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) หรือใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544:35)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n = จำนวนประชากร

5.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) โดยการใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544:65)

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

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

5.4 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449) โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$$\alpha = \frac{k \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}{1 + (k-1) \overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ผลรวมของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.5 ค่า t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 165)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	S_1^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	t	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X}_1$	=	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\overline{X}_2$	=	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n_1	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

5.6 ค่า F - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266-268)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ $F =$ ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{n - 1}$$

SS_B = ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_W = ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K = จำนวนกลุ่ม

N = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k - 1)$ = Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

$(n - 1)$ = Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

5.7 Fisher Least Significant Difference (LSD) (ชัยสิทธิ์ เฉลิมมีประเสริฐ. 2544:316) เป็นการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (μ_1, μ_j) ใช้เมื่อผลของ ANOVA หรือ F-test นั้น significant กล่าวคือ ปฏิเสธ H_0 หรือยอมรับ H_A ที่ว่า “ ค่าเฉลี่ยของทุกกลุ่มไม่เท่ากันหมด หรือมีอย่างน้อย 1 กลุ่ม ที่มีค่าเฉลี่ย (μ) ต่างจากค่าเฉลี่ยกลุ่มอื่นๆ ”

สมมุติฐาน $H_0: \mu_1 = \mu_j$

$H_A: \mu_1 \neq \mu_j$

วิธีการคือ

$$\text{การเปรียบเทียบค่า } (\bar{X}_i - \bar{X}_j) \text{ กับ } (t_{\alpha, df} \cdot \sqrt{2(S_p^2) \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)})$$

เมื่อ α คือ ระดับนัยสำคัญ

df คือ df ของความแตกต่างภายในกลุ่ม

S_p^2 คือ MSW จากตาราง ANOVA

n_i, n_j คือ จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม

ถ้าค่า $(\bar{X}_i - \bar{X}_j)$ มากกว่าค่าทางขวามือ แสดงว่าปฏิเสธ H_0 และ ยอมรับ H_A โดยจะทำการทดสอบเฉพาะคู่ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01

5.8 สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ในสมมุติฐาน 5, 6 และ 7 โดยใช้สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (สุนี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

r	=	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	=	แทนผลรวมคะแนนรายชื่อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum Y$	=	แทนผลรวมคะแนนรายชื่อ (Total) ของทั้งกลุ่ม
$\sum x^2$	=	แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	=	แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	=	แทนผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y
n	=	แทนจำนวนคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (วินัส ฤชาชัย 2543 : 2-14,2-17)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.01 – 0.30 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.31 – 0.60 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r มีค่าตั้งแต่ 0.61 เข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันสูง

ค่า r มีค่าตั้งแต่ -0.01 – -0.30 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันต่ำ

ค่า r มีค่าตั้งแต่ -0.31 – -0.60 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่า r มีค่าตั้งแต่ -0.61 เข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันสูง

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 244 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง
x	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -Distribution
F-Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามตัวแปร เพศ ตำแหน่ง รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	220	90.2
หญิง	24	9.8
รวม	244	100.0
2. ตำแหน่งหน้าที่		
ผู้อำนวยการ	4	1.6
ผู้จัดการฝ่าย	10	4.1
ผู้จัดการส่วน	15	6.1
วิศวกร / หัวหน้างาน	63	25.8
พนักงานทั่วไป	152	62.3
รวม	244	100.0
3. ระยะเวลาในการทำงาน		
0 – 2 ปี	66	27.0
2 – 5 ปี	75	30.7
5 – 10 ปี	101	41.4
10 ปีขึ้นไป	2	0.8
รวม	244	100.0
4. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท	16	6.6
6,001 – 15,000 บาท	130	53.3
15,001 – 25,000 บาท	39	16.0
25,001 – 50,000 บาท	42	17.2
50,001 บาทขึ้นไป	17	7.0
รวม	244	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 244 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - แสดงว่าพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย มีจำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 90.2 และเพศหญิงมีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย

ตำแหน่งหน้าที่ - ในด้านตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ พนักงานทั่วไป มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมา คือ วิศวกร / หัวหน้างาน มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ผู้จัดการส่วน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ผู้จัดการฝ่าย มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และผู้อำนวยการ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน - ในด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ ระยะเวลา 5 – 10 ปี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมา คือ ระยะเวลา 2 – 5 ปี มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 ระยะเวลา 0 – 2 ปี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และ ระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

รายได้ - ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ระดับ 6,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา คือ รายได้ 25,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ในการพิจารณาโดยรวมรายด้านและรายข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังปรากฏใน

ตาราง 3 แสดงผลปัจจัยด้านบุคลากรของ ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานและพนักงาน ของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านผู้บริหารระดับสูง								
1. ประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน	57 (23.4%)	61 (25.0%)	65 (26.6%)	52 (21.3%)	9 (3.7%)	3.43	1.17	ปานกลาง
2. มุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	46 (18.9%)	70 (28.7%)	63 (25.8%)	64 (26.2%)	1 (0.4%)	3.39	1.08	ปานกลาง
3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้	47 (19.3%)	62 (25.4%)	60 (24.6%)	73 (29.9%)	2 (0.8%)	3.32	1.12	ปานกลาง
4. กำหนดบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ได้เหมาะสม	31 (12.7%)	70 (28.7%)	88 (36.1%)	54 (22.1%)	1 (0.4%)	3.31	.97	ปานกลาง
5. ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ	7 (2.9%)	73 (29.9%)	91 (37.3%)	72 (29.5%)	1 (0.4%)	3.05	.85	ปานกลาง
6. ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร	11 (4.5%)	69 (28.3%)	76 (31.1%)	84 (34.4%)	4 (1.6%)	3.00	.94	ปานกลาง
7. ให้การสนับสนุนด้านเวลา	6 (2.5%)	52 (21.3%)	75 (30.7%)	89 (36.5%)	22 (9.0%)	2.72	.98	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับความเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านคณะกรรมการ								
8. สามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน	14 (5.7%)	85 (34.8%)	84 (34.4%)	59 (24.2%)	2 (0.8%)	3.20	.90	ปานกลาง
9. สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงานและวิธีการทำงาน	15 (6.1%)	63 (25.8%)	114 (46.7%)	51 (20.9%)	1 (0.4%)	3.16	.84	ปานกลาง
10. สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ	15 (6.1%)	64 (26.2%)	106 (43.4%)	55 (22.5%)	4 (1.6%)	3.13	.89	ปานกลาง
11. สามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	2 (0.8%)	85 (34.8%)	87 (35.7%)	70 (28.7%)	0 (0.0%)	3.08	.82	ปานกลาง
12. สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำ ระบบ	8 (3.3%)	61 (25.0%)	122 (50.0%)	51 (20.9%)	2 (0.8%)	3.09	.79	ปานกลาง
13. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	16 (6.6%)	85 (34.8%)	74 (30.3%)	62 (25.4%)	7 (2.9%)	3.17	.98	ปานกลาง
ด้านพนักงาน								
14. ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้จากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้	17 (7.0%)	83 (34.0%)	94 (38.5%)	48 (19.7%)	2 (0.8%)	3.27	.88	ปานกลาง
15. มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	3 (1.2%)	75 (30.7%)	116 (47.5%)	46 (18.9%)	4 (1.6%)	3.11	.78	ปานกลาง
16. มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	3 (1.2%)	57 (23.4%)	134 (54.9%)	47 (19.3%)	3 (1.2%)	3.04	.72	ปานกลาง
17. สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002	3 (1.2%)	70 (28.7%)	112 (45.9%)	57 (23.4%)	2 (0.8%)	3.06	.78	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร	ระดับความเห็นด้วย					ค่าเฉลี่ย (S.D.) (Mean)	ระดับ ความเห็นด้วย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
18. เต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	38 (15.6%)	128 (52.5%)	69 (28.3%)	9 (3.7%)	0 (0.0%)	3.80 .74	มาก
รวม						3.19 0.90	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าค่าระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับความเห็นด้วยโดยรวมและรายข้อต่างๆ มีดังนี้

ระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19

และเมื่อวิเคราะห์รายด้านระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากรจากด้านผู้บริหารระดับสูงอยู่ในระดับปานกลางคือประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 และมุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้มีความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้, การกำหนดบุคลากร สนับสนุนด้านงบประมาณ สนับสนุนด้านบุคลากร และ สนับสนุนด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.32 3.31 3.05 3.00 และ 2.72ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์รายด้านระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากรจากด้านคณะทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางคือ สามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงาน สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ สามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 3.17 3.16 3.13 3.09 และ 3.08 ตามลำดับ

เมื่อวิเคราะห์รายด้านระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากรจากด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก คือ เต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนระดับความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับปานกลางคือ ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้รับการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.11 3.06 และ 3.04 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง จำแนกตามตัวแปร เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามแนวโน้มความสำเร็จรวมดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง โดยรวมดังนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง โดยรวม	3.86	0.74	สูง

จากตาราง 4 แสดงผลระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองของ พนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) จะมีแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.86

ตาราง 5 แสดงค่าระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง จำแนกตามรายชื่อดังนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง	ระดับแนวโน้มความสำเร็จ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	24 (9.8%)	100 (41.0%)	89 (36.5%)	31 (12.7%)	0 (0.0%)	3.48	.84	สูง

ตาราง 5 (ต่อ)

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ
2. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	80 (32.8%)	108 (44.3%)	56 (23.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.10	.74	สูง
3. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด	19 (7.8%)	83 (34.0%)	128 (52.5%)	14 (5.7%)	0 (0.0%)	3.44	.72	สูง
4. พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	65 (26.6%)	126 (51.6%)	52 (21.3%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.05	.70	สูง
5. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	62 (25.4%)	100 (41.0%)	81 (33.2%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	3.91	.77	สูง
6. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	81 (33.2%)	131 (53.7%)	30 (12.3%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.19	.67	สูง
แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองโดยรวม						3.86	0.74	สูง

จากตาราง 5 แสดงผลระดับ แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง พบว่าแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยรวมจะเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับแนวโน้มความสำเร็จเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้อของปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรองในระดับสูงได้แก่

1.ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ 1.ด้านบุคลากรของผู้บริหาร 2.ด้านบุคลากรของคณะทำงาน 3.ด้านบุคลากรของพนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

2.พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

3.พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

4.พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

5.ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

6. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ที่แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกันของพนักงานมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันของพนักงานมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ชาย	3.841	0.563	-1.718	242	0.087
	หญิง	4.048	0.550			

จากตาราง 6 ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน(Independent t – test) ในการทดสอบ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	ชาย	3.47	.85	-.638	242	.524
	หญิง	3.58	.78			
2. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ชาย	4.10	.75	-.185	242	.853
	หญิง	4.13	.68			
3. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ ตามแผนการที่กำหนด	ชาย	3.41	.73	-1.640	242	.102
	หญิง	3.67	.56			
4. พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ชาย	4.05	.70	.330	242	.742
	หญิง	4.00	.72			
5. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ชาย	3.88	.76	-2.26*	242	.025
	หญิง	4.25	.85			
6. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความ สำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ชาย	4.14	.67	-3.73**	242	.000
	หญิง	4.67	.48			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติการทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t – test) ในการทดสอบ พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือ พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO

9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ และ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ 1.ด้านบุคลากรของผู้บริหาร 2.ด้านบุคลากรของคณะทำงาน 3.ด้านบุคลากรของพนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ แตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามตำแหน่ง

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.144	0.536	1.701	0.150
	ภายในกลุ่ม	239	75.303	0.315		
	รวม	243	77.448			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายชื่อ จำแนกตามตำแหน่ง

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	ระหว่างกลุ่ม	4	12.519	3.130	4.723**	0.001
	ภายในกลุ่ม	239	158.378	0.663		
	รวม	243	170.898			
2. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ระหว่างกลุ่ม	4	5.523	1.381	2.576*	0.038
	ภายในกลุ่ม	239	128.116	0.536		
	รวม	243	133.639			
3. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถ ปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	4	5.383	1.346	2.665*	0.033
	ภายในกลุ่ม	239	120.695	0.505		
	รวม	243	126.078			
4. พนักงานพอใจที่จะนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.032	1.008	2.068	0.086
	ภายในกลุ่ม	239	116.472	0.487		
	รวม	243	120.504			
5. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.131	0.783	1.317	0.264
	ภายในกลุ่ม	239	142.046	0.594		
	รวม	243	145.193			
6. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จใน การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.047	1.512	3.478**	0.009
	ภายในกลุ่ม	239	103.899	0.435		
	รวม	243	109.947			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ในด้านการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547

ตำแหน่ง	X	ผู้อำนวยการ	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้จัดการส่วน	หัวหน้างาน	พนักงานทั่วไป
		3.25	4.40	3.67	3.60	3.36
ผู้อำนวยการ			-1.15*	-0.42	-0.35	-0.11
	3.25		(0.018)	(0.364)	(0.401)	(0.799)
ผู้จัดการฝ่าย				0.73*	0.80**	1.04**
	4.40			(0.028)	(0.004)	(0.000)
ผู้จัดการส่วน					0.06	0.31
	3.67				(0.786)	(0.159)
หัวหน้างาน						0.25*
	3.60					(0.043)
พนักงานทั่วไป						
	3.36					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ กับ ผู้จัดการฝ่ายพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.15

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ ผู้จัดการส่วนพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน ในข้อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหัวหน้างานกับ พนักงานทั่วไปพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป ในข้อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ พนักงานทั่วไปพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป ในข้อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.04

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ หัวหน้างานพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ในข้อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มนำความสำเร็จ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ตำแหน่ง	X	ผู้อำนวยการ	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้จัดการส่วน	หัวหน้างาน	พนักงานทั่วไป
		3.50	4.70	4.07	4.02	4.11
ผู้อำนวยการ			-1.20**	-0.57	-0.52	-0.61
	3.50		(0.006)	(0.170)	(0.173)	(0.100)
ผู้จัดการฝ่าย				0.63*	0.68**	0.59*
	4.70			(0.035)	(0.007)	(0.015)
ผู้จัดการส่วน					0.05	-0.04
	4.07				(0.809)	(0.820)
หัวหน้างาน						-0.09
	4.02					(0.383)
พนักงานทั่วไป						
	4.11					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ ผู้จัดการส่วนพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งฝ่ายแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน ด้านพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.63 พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ พนักงานทั่วไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป ด้านพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.59

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการ กับ ผู้จัดการฝ่ายพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้อำนวยการแตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย ด้านพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.20

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย กับ หัวหน้างานพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งหัวหน้างานด้านพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มนำความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด

ตำแหน่ง	X	ผู้อำนวยการ	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้จัดการส่วน	หัวหน้างาน	พนักงานทั่วไป
		3.50	3.30	3.40	3.21	3.55
ผู้อำนวยการ			-0.20	-0.10	-0.29	0.04
	3.50		(0.635)	(0.803)	(0.424)	(0.898)
ผู้จัดการฝ่าย				0.10	-0.09	0.25
	3.30			(0.731)	(0.699)	(0.290)
ผู้จัดการส่วน					-0.19	0.15
	3.40				(0.344)	(0.448)
หัวหน้างาน						-0.34**
	3.21					(0.002)
พนักงานทั่วไป						
	3.55					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหัวหน้างานกับ พนักงานทั่วไปพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่ง

หัวหน้างานแตกต่างกันเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.34

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ตำแหน่ง	X	ผู้อำนวยการ	ผู้จัดการฝ่าย	ผู้จัดการส่วน	หัวหน้างาน	พนักงานทั่วไป
		4.75	4.40	4.67	4.21	4.11
ผู้อำนวยการ			0.35	0.08	0.54	0.66
	4.75		(0.370)	(0.822)	(0.111)	(0.570)
ผู้จัดการฝ่าย				-0.27	0.19	0.29
	4.40			(0.323)	(0.389)	(0.182)
ผู้จัดการส่วน					0.46*	0.55**
	4.67				(0.016)	(0.002)
หัวหน้างาน						0.09
	4.21					(0.340)
พนักงานทั่วไป						
	4.11					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน กับที่มีตำแหน่งหัวหน้างานพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วนแตกต่างกันเป็นรายคู่กับตำแหน่งหัวหน้างาน ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน กับ พนักงานทั่วไปพบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งผู้จัดการส่วน แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งพนักงานทั่วไป ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.55

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามรายได้

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	5.080	1.270	4.194**	0.003
	ภายในกลุ่ม	239	72.368	0.303		
	รวม	243	77.448			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับรายได้ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายชื่อ จำแนกตามรายได้

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	ระหว่างกลุ่ม	4	16.965	4.241	6.585**	0.000
	ภายในกลุ่ม	239	153.933	0.644		
	รวม	243	170.898			
2. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ระหว่างกลุ่ม	4	3.243	0.811	1.486	0.207
	ภายในกลุ่ม	239	133.639	0.546		
	รวม	243	133.639			
3. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	4	6.918	1.729	3.469**	0.009
	ภายในกลุ่ม	239	119.160	0.499		
	รวม	243	126.078			
4. พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.038	1.259	2.607*	0.036
	ภายในกลุ่ม	239	115.466	0.483		
	รวม	243	120.504			
5. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.107	1.277	2.178	0.072
	ภายในกลุ่ม	239	140.086	0.586		
	รวม	243	145.193			
6. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	4	9.744	2.436	5.810**	0.000
	ภายในกลุ่ม	239	100.203	0.419		
	รวม	243	109.947			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547

รายได้ (บาท)	X	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	6,001 –15,000	15,001–25,000	25,001–50,000	50,001 บาทขึ้น ไป
		2.88	3.39	3.49	3.69	4.18
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	2.88		-0.52* (0.016)	-0.61* (0.011)	-0.82** (0.001)	-1.30** (0.000)
6,001–15,000	3.39			-0.09 (0.518)	-0.30* (0.037)	-0.78** (0.000)
15,001–25,000	3.49				-0.20 (0.256)	-0.69** (0.003)
25,001–50,000	3.69					-0.49* (0.036)
50,001 บาท ขึ้นไป	4.18					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด

รายได้ (บาท)	X	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	6,001 –15,000	15,001–25,000	25,001–50,000	50,001 บาทขึ้นไป
		3.06	3.58	3.23	3.33	3.47
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	3.06		-0.51** (0.006)	-0.17 (0.423)	-0.27 (0.193)	-0.41 (0.098)
6,001–15,000	3.58			0.35** (0.008)	0.24 (0.053)	0.11 (0.560)
15,001–25,000	3.23				-0.10 (0.160)	-0.24 (0.244)
25,001–50,000	3.33					-0.14 (0.500)
50,001 บาท ขึ้นไป	3.47					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ด้านพนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.51

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาทด้านพนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

รายได้ (บาท)	X	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	6,001 –15,000	15,001–25,000	25,001–50,000	50,001 บาทขึ้นไป
		3.81	4.11	3.77	4.14	4.18
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	3.81		-0.30 (0.110)	0.04 (0.834)	-0.33 (0.107)	-0.36 (0.134)
6,001–15,000	4.11			0.34** (0.008)	-0.03 (0.776)	-0.06 (0.702)
15,001–25,000	3.77				-0.37* (0.016)	-0.41* (0.045)
25,001–50,000	4.14					-0.03 (0.867)
50,001 บาท ขึ้นไป	4.18					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาท ด้านพนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไปพบค่า Sig. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ด้านพนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.41

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท ด้านพนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

รายได้ (บาท)	X	น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000 3.63	6,001 –15,000 4.14	15,001–25,000 4.23	25,001–50,000 4.38	50,001 บาทขึ้นไป 4.59
น้อยกว่าหรือ เท่ากับ 6,000	3.63		-0.51** (0.003)	-0.61** (0.002)	-0.76** (0.000)	-0.96** (0.000)
6,001–15,000	4.14			-0.09 (0.436)	-0.24* (0.036)	-0.45** (0.008)
15,001–25,000	4.23				-0.15 (0.298)	-0.36 (0.059)
25,001–50,000	4.38					-0.21 (0.267)
50,001 บาท ขึ้นไป	4.59					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.24 พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.51 พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 15,001–25,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.61

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 25,001–50,000 บาทแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.76

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป กับพนักงานที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.96

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไปกับพนักงานที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีที่มีรายได้ 50,001 บาทขึ้นไป แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ 6,001–15,000 บาท ด้านปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.45

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	11.117	3.706	13.402**	0.000
	ภายในกลุ่ม	239	66.331	0.276		
	รวม	243	77.448			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับระยะเวลาในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	ระหว่างกลุ่ม	3	28.757	9.586	16.185**	0.000
	ภายในกลุ่ม	240	142.140	0.592		
	รวม	243	170.898			
2. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ระหว่างกลุ่ม	3	4.881	1.627	3.032**	0.008
	ภายในกลุ่ม	240	128.759	0.536		
	รวม	243	133.639			
3. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3	6.959	2.320	4.674**	0.000
	ภายในกลุ่ม	240	119.119	0.486		
	รวม	243	126.078			

ตาราง 21 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
4. พนักงานพอใจที่จะนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.437	1.479	3.058*	0.045
	ภายในกลุ่ม	240	116.067	0.484		
	รวม	243	120.504			
5. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	3	28.741	9.580	19.745**	0.000
	ภายในกลุ่ม	240	116.451	0.485		
	รวม	243	145.193			
6. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จใน การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ระหว่างกลุ่ม	3	12.001	4.000	9.801**	0.000
	ภายในกลุ่ม	240	57.945	0.408		
	รวม	243	109.947			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ข้อ 4 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และข้อ 1,2,3,5 และ 6 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไป

เปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และ 0.01 ดังต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.05	3.39	3.85	2.50
0 – 2 ปี			-0.34**	-0.81**	0.55
	3.05		(0.009)	(0.000)	(0.324)
2 – 5 ปี				-0.46**	0.89
	3.39			(0.000)	(0.109)
5 – 10 ปี					1.35*
	3.85				(0.015)
10 ปีขึ้นไป					
	2.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10ปีขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 10ปีขึ้นไป ด้านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.35

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี ด้านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.81

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี ด้านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.46

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
0 – 2 ปี		4.03	3.97	4.26	3.00
	4.03		0.05 (0.643)	-0.23 (0.050)	1.03 (0.050)
2 – 5 ปี			3.97	-0.28* (0.011)	0.97 (0.063)
	3.97				
5 – 10 ปี				4.26	1.26* (0.016)
	4.26				
10 ปีขึ้นไป					3.00
	3.00				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปพบค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.26

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
0 – 2 ปี		3.21	3.40	3.63	2.50
	3.21		-0.19 (0.112)	-0.42** (0.000)	0.71 (0.157)
2 – 5 ปี			3.40	-0.23* (0.029)	0.90 (0.073)
	3.40				

ตาราง 24 (ต่อ)

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.21	3.40	3.63	2.50
5 – 10 ปี					1.13*
	3.63				(0.024)
10 ปีขึ้นไป					
	2.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.23

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไปพบค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.13

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.97	3.93	4.19	3.50
0 – 2 ปี			0.03	-0.22*	0.47
	3.97		(0.757)	(0.049)	(0.349)
2 – 5 ปี				-0.25*	0.43
	3.93			(0.017)	(0.386)

ตาราง 25 (ต่อ)

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.97	3.93	4.19	3.50
5 – 10 ปี					0.69
	4.19				(0.168)
10 ปีขึ้นไป					
	3.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.39	3.96	4.23	3.50
0 – 2 ปี			-0.57**	-0.83**	-0.11
	3.39		(0.000)	(0.000)	(0.832)
2 – 5 ปี				-0.27*	0.46
	3.96			(0.013)	(0.359)
5 – 10 ปี					0.73
	4.23				(0.146)
10 ปีขึ้นไป					
	3.50				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.57

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.83

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ

ระยะเวลาใน การทำงาน	X	0 – 2 ปี	2 – 5 ปี	5 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.85	4.23	4.39	4.50
0 – 2 ปี			-0.38**	-0.54**	-0.65
	3.85		(0.001)	(0.000)	(0.157)
2 – 5 ปี				-0.16	-0.27
	4.23			(0.103)	(0.551)
5 – 10 ปี					-0.11
	4.39				(0.803)
10 ปีขึ้นไป					
	4.50				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 – 5 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

พนักงานในบริษัทปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5 – 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานระยะเวลาในการทำงาน 0 – 2 ปี ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง 3 ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.54

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

H_0 : ผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : ผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านผู้บริหารระดับสูง	0.488**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธ สมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลางโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.448

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้บริหารระดับสูง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ปัจจัยที่นำไปสู่ แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9002 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)
1. ประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัด เจน	0.404**	0.000
2. มุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	0.460**	0.000
3. ให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้ พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์ จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้	0.460**	0.000
4. กำหนดบุคลากรในการจัดทำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9002 ได้เหมาะสม	0.350**	0.000
5. ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ	0.373**	0.000
6. ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร	0.417**	0.000
7. ให้การสนับสนุนด้านเวลา	0.541**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจนมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.404 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

2. ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับมุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเกี่ยวกับมุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทาง

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านคณะทำงาน	0.556**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธ สมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลางโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.556

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

ปัจจัยด้านบุคลากร คณะทำงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ปัจจัยที่นำไปสู่ แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9002 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)
8. สามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน	0.444**	0.000
9. สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงาน	0.479**	0.000
10. สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ	0.496**	0.000
11. สามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	0.469**	0.000
12. สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำ ระบบ	0.552**	0.000
13. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	0.399**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงานโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.444 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

2.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงานโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.479 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

3.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.496 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

4.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.469 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

5.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำ ระบบโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับสามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำ ระบบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.552 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

6.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานเกี่ยวกับ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.399 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

H_0 : พนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : พนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านพนักงาน	0.569**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธ สมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลางโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.569

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ปัจจัยที่นำไปสู่ แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9002 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)
14. ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ได้รับจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้	0.382**	0.000
15. มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9002	0.462**	0.000

ตาราง 33 (ต่อ)

ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ปัจจัยที่นำไปสู่ แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9002 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)
16. มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	0.462**	0.000
17. สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002	0.544**	0.000
18. เต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	0.429**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้รับการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้รับการนำระบบ ISO 9002 มาใช้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.382 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

2. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับมีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับมีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.462 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

3. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับมีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับมีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.462 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

4. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับสามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อย

กว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับสามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.544 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

5. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับเต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานเกี่ยวกับเต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.429 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

- 1.เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
- 2.เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ, ตำแหน่งที่รับผิดชอบ , ระยะเวลาในการทำงาน , รายได้ มีผลต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้กับบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

- 1.ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการนำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002
- 2.ผลที่ได้จากการศึกษาจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002ตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3.เพื่อนำเสนอแนวทางในการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

- 1.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)ที่แตกต่างกัน
- 2.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งหน้าที่ที่ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 3.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 4.ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน
- 5.ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
- 6.ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

7.ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1.ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 510 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2544)

2.กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้มาโดยการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มกลุ่มแบบตามสะดวก (Convince Sampling) ในแต่ละระดับตำแหน่ง โดยจะเลือกเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการทำ ISO 9002 ยกเว้น ระดับตำแหน่งผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ) และ ระดับจัดการ (ผู้จัดการฝ่าย) จะใช้ตัวอย่างเท่ากับจำนวนโดยจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 244 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เป็นระบบตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ ตำแหน่ง รายได้ ระยะเวลาการทำงาน ลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงระดับการรับรู้จากปัจจัยต่างๆ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร มีลักษณะเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale 5 ช่วงระดับแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability)โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.9211

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2546 และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 244 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 92.07

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามทั้ง 244 ฉบับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่ 1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ข้อมูลส่วนที่ 2 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร ในด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้

ข้อมูลส่วนที่ 3 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร ในด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน และด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ t - test และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA : F - test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร ผลจากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี จำนวน 244 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 90.2 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 9.8 ในด้านตำแหน่งหน้าที่พบว่าพนักงานทั่วไป มีมากที่สุด ร้อยละ 62.3 รองลงมาได้แก่วิศวกร / หัวหน้างาน ร้อยละ 25.8, ผู้จัดการส่วน ร้อยละ 6.1, ผู้จัดการฝ่าย ร้อยละ 4.1 และผู้อำนวยการ น้อยที่สุด ร้อยละ 1.6 ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ระดับรายได้ 6,001 – 15,000 บาท มีมากที่สุด ร้อยละ 53.3 รองลงมาได้แก่ รายได้ 25,001 – 50,000 บาท ร้อยละ 17.2 ,รายได้ 15,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 16.0 , รายได้ 50,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 7.0และรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาทน้อยที่สุด ร้อยละ 6.6 ในด้านระยะเวลาในการทำงานพบว่า ระยะเวลา 5 – 10 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 41.4 รองลงมาได้แก่ระยะเวลา 2 – 5 ปี ร้อยละ 30.7, ระยะเวลา 0 – 2 ปี ร้อยละ 27.0 และระยะเวลา 10 ปีขึ้นไป มีน้อยที่สุด ร้อยละ 0.8

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจน
ในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้
ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม

จากการศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุน คณะทำงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดัน พนักงานในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วม ของพนักงานในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) มีระดับความเห็นด้วยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านบุคลากร โดยรวมจะอยู่ในระดับไม่แน่ใจโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านผู้บริหารระดับสูงอยู่ในระดับไม่แน่ใจที่ใกล้เคียงที่สุด คือประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนระดับความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ มุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพISO9002 ให้ความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ การกำหนดบุคลากร สนับสนุนด้านงบประมาณ สนับสนุนด้านบุคลากร และ สนับสนุนด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 3.32 3.31 3.05 3.00 และ 2.72ตามลำดับ ส่วนด้านคณะทำงานที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจคือ สามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงาน และวิธีการทำงาน สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ สามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 3.17 3.16 3.13 3.09 และ 3.08 ตามลำดับ และด้านพนักงานอยู่ในระดับมาก คือ เต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนระดับความเห็นด้วยที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้รับการจากระบบ ISO 9002 มาใช้ มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.11 3.06 และ 3.04 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กร

จากการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)มีระดับเห็นด้วยกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กรตามแนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จด้านต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในองค์กรโดยรวม จะมีระดับแนวโน้ม ความสำเร็จสูงโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อของปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานเห็นด้วยจะมีระดับแนวโน้มความสำเร็จสูง ได้แก่

1. พนักงานเห็นว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สงในข้อได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 มีค่าเฉลี่ย 3.48

2. พนักงานเห็นด้วยว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงในข้อพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีค่าเฉลี่ย 4.10

3. พนักงานเห็นด้วยว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงในข้อพนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนดมีค่าเฉลี่ย 3.44

4. พนักงานเห็นด้วยว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงในข้อพนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) มีค่าเฉลี่ย 4.05

5. พนักงานเห็นด้วยว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงในข้อพนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

6. พนักงานเห็นด้วยว่า ระดับแนวโน้มความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงในข้อปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านบุคลากร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าพนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เพศชายและเพศหญิงทุกคนมองเห็นคุณค่าของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จึงมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามแผนการที่กำหนดเพื่อจะได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ตามแผนการที่กำหนด แต่พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับของพนักงาน, พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เพศชายและเพศหญิง เห็นประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อหน่วยงานและองค์กรตรงกันซึ่งผลที่ได้รับกับมาหาพนักงานคือ ผลประกอบการของบริษัทดีขึ้น ทำให้สามารถปรับขึ้นเงินเดือนประจำปีให้กับพนักงานได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) เพศชายและเพศหญิงมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้, พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 , พนักงานพอ

ใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) เพศชายและเพศหญิง เห็นพ้องต้องกันกับนโยบายของผู้บริหาร ที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ซึ่งพนักงานทุกคนเห็นว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในหน่วยงานได้มากขึ้นและลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านบุคลากร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับของพนักงาน พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ทุกตำแหน่งในองค์กรมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ที่จะมีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ ซึ่งพนักงานทุกตำแหน่งตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของสินค้าที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าว่า ถ้าลูกค้ารับสินค้าแล้วเกิดความไม่พอใจก็จะเกิดความเสียหาย ทั้งด้านชื่อเสียง และต้นทุนการผลิตที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นผลกระทบทางลบต่อองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีตำแหน่งหน้าที่แตกต่างกันแต่สามารถสร้างชื่อเสียงให้กับองค์กรเท่าเทียมกันจึงเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แต่พบว่า พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านบุคลากร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับของพนักงาน พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าพนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันแต่ผู้บริหารให้นโยบายในการจัดทำที่ชัดเจนและชี้แจงถึงคุณประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับให้พนักงานทุกระดับเข้าใจจึงสามารถทำให้พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เพราะว่าพนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้แตกต่างกันแต่ผู้บริหารให้นโยบายในการจัดทำที่ชัดเจนและชี้แจงถึงคุณประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับให้พนักงานทุกระดับเข้าใจจึงสามารถทำให้พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 แต่พบว่า พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านบุคลากร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ด้านการยอมรับของพนักงาน พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานของบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกันในที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 5 ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงในเรื่องความชัดเจนในนโยบาย การกำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและการสนับสนุนกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน มุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้มีความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กำหนดบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ได้เหมาะสมให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร ให้การสนับสนุนด้านเวลา มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กัน 0.000,0.000,0.000,0.000,0.000 และ 0.000 ตามลำดับและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 6 ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงาน ในเรื่องความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการผลักดันกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) สามารถให้ข้อเสนอแนะปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงานและวิธีการทำงาน สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ สามารถแบ่งเวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กัน 0.000,0.000,0.000,0.000,0.000 และ 0.000 ตามลำดับและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงาน ในเรื่องความรู้ความเข้าใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้รับการนำระบบ ISO 9002มาใช้ มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 เต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กัน 0.000,0.000,0.000,0.000,0.000 และ 0.000 ตามลำดับและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จแบบรายด้านและรายข้อดังนี้

1.1 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านบุคลากร ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547 แตกต่าง กัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า มีแนวโน้มสูงที่จะประสบความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ที่ จะได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547

1.2 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านบุคลากร พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือพนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด

1.3 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านบุคลากร ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความ

สำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือ ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้านคือ ผู้บริหาร คณะทำงาน พนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน)

1.4 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านการยอมรับของพนักงาน พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือพนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

1.5 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

1.6 พนักงานที่มี เพศ ตำแหน่งหน้าที่ รายได้ และ ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 คือ พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ (มหาชน)

2.การศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรด้านผู้บริหารระดับสูงโดยรวม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ซึ่งจากการศึกษาแบบรายข้อ จะเห็นว่า ประกาศนโยบายที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กรชัดเจน มุ่งมั่นและที่จะนำพาองค์กรจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้มีความสำคัญกับการสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบถึงผลประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ กำหนดบุคลากรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ให้การสนับสนุนด้านบุคลากร ให้การสนับสนุนด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

3.การศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรด้านคณะทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ซึ่งจากการศึกษาแบบรายข้อ จะเห็นว่า สามารถให้ข้อแนะนำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้แก่พนักงาน สามารถจัดทำระบบเอกสารขั้นตอนการทำงานและวิธีการทำงาน สามารถตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำเอกสารต่างๆ สามารถแบ่ง

เวลาจากงานประจำเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถสร้างให้เกิดการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

4. การศึกษาปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรด้านพนักงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ซึ่งจากการศึกษาแบบรายข้อ จะเห็นว่าทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับได้จากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002 เต็มใจที่อยากมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

จากข้อมูลดังกล่าวมา ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ ไม่มีผลกระทบต่อการมุ่งมั่นที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) แต่เพศหญิงก็ต้องการการประชาสัมพันธ์รับข่าวสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Willo, Godhabers and Yates. 1980:87)

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 5-10 ปี เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีระยะเวลา 0-2 ปี ว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) มีแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 สูงกว่าและคิดว่าทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องแนวคิด ระยะเวลา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกัน ด้านความคิด พฤติกรรม และมุมมองในการทำงาน(ปรมะ สตะเวทิน. 2540: 105)

ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายชัดเจน จะมีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จในการจัดทำระบบมากกว่าองค์กรที่ผู้บริหารไม่มีนโยบายชัดเจน ทั้งนี้ นโยบายชัดเจนย่อมทำให้ผู้เกี่ยวข้องซึ่งได้แก่คณะทำงานและ พนักงานทราบถึงทิศทางหรือความต้องการของผู้บริหารที่ต้องการให้องค์กรได้รับการรับรอง ดังนั้นการดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม ซึ่งนโยบายที่ชัดเจนของผู้บริหารระดับสูงนี้ จึงสอดคล้องกับแนวคิดของบรรจง จันทมาศ. (2540:64-75) ที่กล่าวว่าบทบาทของผู้บริหารในการจัดทำระบบจะต้องมีความยึดมั่น จริงจังในการดำเนินการตามระบบ โดยจะต้องกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายอื่นๆ

องค์กรที่ผู้บริหารระดับสูงมีความรู้ความเข้าใจ จะมีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จในการจัดทำระบบมากกว่าองค์กรที่ผู้บริหารความรู้ความเข้าใจ ทั้งนี้ผู้บริหารที่มีความรู้ความเข้าใจระบบบริหารคุณภาพจะเข้าใจถึงความต้องการของข้อกำหนดต่างๆ จะต้องรู้ว่ามีวิธีการอย่างไร และจะต้องมีบทบาทอย่างไรที่จะให้องค์กรจัดทำระบบได้ตามข้อกำหนดนั้น ดังนั้นความรู้ความเข้าใจของผู้บริหารซึ่งมีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จจึงสอดคล้อง

คล้องกับที่พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2541 : 153และ164) ซึ่งกล่าวว่า ความล้มเหลวส่วนใหญ่เกิดจากความไม่เข้าใจของผู้บริหารและสอดคล้องกับที่บรรจง (อ้างแล้ว) กล่าวถึงปัญหาที่เกิดจากผู้บริหารว่า ไม่เข้าใจวิธีการและบทบาทของตัวเองไม่คิดว่า ISO 9002 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ให้ผู้อื่นรับผิดชอบแทน และไม่ใส่ใจจริงจังซึ่งเป็นปัญหาของการจัดทำระบบ

การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงซึ่งพบว่าจะมีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จนั้น ควรมาจากการจัดทำระบบ องค์การคิดว่าจะทำระบบจะมีการกำหนดทั้งงบประมาณ บุคลากรที่รับผิดชอบ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรควรจะต้องให้การสนับสนุนในจำนวนหรือปริมาณเท่าไรไว้ในแผนดำเนินการ เมื่อมีการจัดทำระบบขึ้นจึงมีสิ่งเหล่านี้เพียงพอ ดังนั้นจึงสอดคล้องกับแนวคิดของบรรจง (อ้างแล้ว) ที่กล่าวว่า ฝ่ายบริหารต้องรับผิดชอบต่อการจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นให้เพียงพอเหมาะสมต่อการนำนโยบายคุณภาพไปปฏิบัติ และเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งทรัพยากรเหล่านี้คือ ทรัพยากรมนุษย์ ทักษะเฉพาะเครื่องใช้ในการออกแบบและพัฒนา เครื่องมือตรวจสอบ และตรวจสอบ การจัดการเครื่องมือและส่วนชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (ม.ป.ป. 17) ซึ่งได้กล่าวถึงกุญแจที่นำไปสู่ความสำเร็จข้อหนึ่ง คือ ผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนจริงจังอย่างต่อเนื่อง และเช่นเดียวกับผลการศึกษาอุมารณ์ ฐะนิตติ. (2541) ซึ่งระบุว่า ความสำเร็จของการจัดทำระบบ ISO 9002 นั้นประกอบด้วยการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง

ความรู้ความเข้าใจของคณะทำงาน มีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เนื่องจากคณะทำงาน เป็นแกนหลักของการจัดทำระบบ ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจของคณะทำงาน โดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดต่างๆ ที่ต้องนำมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องเหมาะสมกับงานและองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับที่สุเทพ ธีรศาสตร์. (2540) ที่กล่าวว่า พนักงานที่เกี่ยวข้องทุกคนจะต้องเอาใจใส่มีความรู้ความเข้าใจในสาระ

การมีส่วนร่วมของพนักงานซึ่งมีผลต่อแนวโน้มความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 เนื่องจากการทำกิจกรรมคุณภาพใดๆ ก็ตามต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจกรรมและความสำเร็จนั้นเกิดจากการที่ตนให้การร่วมแรงร่วมใจ ซึ่งสอดคล้องกับที่สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (ม.ป.ป. 17) ได้กล่าวถึงกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จคือ ทุกคนในองค์กรจะต้องมีความตั้งใจจริงและร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำระบบ และสอดคล้องกับการศึกษาของอุมารณ์ ฐะนิตติ. (2541) ที่มีผลการศึกษาว่าความสำเร็จนั้นประกอบด้วยการมีส่วนร่วมของพนักงานรวมอยู่ด้วย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ปัจจัยต่างๆ มีความสัมพันธ์ต่อแนวโน้มความสำเร็จทั้งนั้นไม่ว่าจะเป็นปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง3ด้าน คือ ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานและพนักงาน มีส่วนสำคัญที่จะนำพาองค์กรไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรคือ ผู้บริหารระดับสูง, คณะทำงาน, พนักงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านบุคลากร อยู่ในระดับเห็นด้วยกล่าวคือมีแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วยังมีบางข้อที่พนักงานไม่แน่ใจได้แก่ พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติได้ตามแผนการที่กำหนด ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงควรพิจารณาว่าทำไมพนักงานบางส่วนจึงไม่มั่นใจว่าจะทำสำเร็จ ควรดูแลให้พนักงานมีการปรับเปลี่ยนขั้นตอนและวิธีการทำงานใหม่ให้เป็นไปตามระบบ ISO9002 โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชาจะต้องเอาใจใส่ดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานให้สอดคล้องกับเอกสารระบบบริหารคุณภาพตลอดเวลา และควรที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริหารคุณภาพโดยเฉพาะในด้านการดำเนินการงานการปฏิบัติที่พนักงานยังเห็นว่ามีขั้นตอนที่มากเกินไป เหมือนระบบราชการ เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนกับงานประจำ ผู้บริหารระดับสูงและคณะทำงานที่รับผิดชอบในขั้นตอนการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องตรวจสอบให้มากขึ้นถึงขั้นตอนที่คล้ายกันแล้วทำการปรับลดขั้นตอนลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและกระจายอำนาจไปยังพนักงานด้วย

2.จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านการยอมรับของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยกล่าวคือมีแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นระหว่างระยะเวลาการทำงานกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จ ด้านการยอมรับของพนักงาน แล้วยังมีบางข้อที่พนักงานไม่แน่ใจได้แก่ พนักงานที่อยู่ในระดับระยะเวลาการทำงานที่สั้นคือ 0-2ปี และระดับพนักงานทั่วไป ซึ่งเขาคิดว่าพนักงานทำงานเคร่งเครียดในการปฏิบัติงานอยู่แล้วแต่ถูกยึดเยียดให้ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ISO 9002 ที่กำหนดไว้ซึ่งก่อให้เกิดหรือให้เขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานซึ่งเป็นความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหาร จะต้องพิจารณาถึงการกระจายความรับผิดชอบโดยการมอบหมายงานไปตามลำดับชั้นเห็นประโยชน์และได้รับข้อมูลจากระบบบริหารคุณภาพเพียงพอหรือไม่ และมีเอกสารที่เป็นกระดาษมากเกินไปโดยทำการปรับปรุงระบบให้มีการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลและการแก้ไข เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทางด้านเอกสารบางอย่างที่ไม่จำเป็นและควรมีการตรวจสอบและประเมินผลความก้าวหน้าของระบบอย่างสม่ำเสมอ

3.จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ อยู่ในระดับเห็นด้วยกล่าวคือมีแนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่พอใจที่จะให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือพนักงานส่วนมากทราบถึงประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อองค์กรแต่ก็มีพนักงานจำนวนหนึ่งซึ่งไม่ทราบถึงผลประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับจึงไม่แน่ใจซึ่งอยู่ในระดับพนักงานทั่วไป และระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วง 0-2 ปีผู้บริหารหรือคณะทำงานควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ จากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระบบคุณภาพจากผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน

เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการประชุมในแผนกมีระดับการรับรู้จากพนักงาน ปานกลาง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านระบบคุณภาพจึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสื่อบุคคล การเพิ่มจำนวนเวลาการฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านคุณภาพ การรับรู้โดยผ่านทางผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานเพราะจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อตัวพนักงานเองและเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด ถ่ายทอดความรู้ในด้านคุณภาพ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ในการประชุมโดยปกติของแผนกงานต่างๆด้วย ควรให้พนักงานสามารถช่วยเหลือตัวเอง ในการจัดทำระบบเอกสารที่ได้รับมอบหมายหรือที่เกี่ยวข้องให้มากที่สุดแทนที่จะให้คณะทำงานหรือหัวหน้างานช่วยเหลือ เพราะจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เข้าใจระบบ และสามารถปฏิบัติได้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ในองค์กรที่ต่างกันทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชนเพราะปัจจุบันระบบการบริหารคุณภาพเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อสินค้าที่ส่งไปขายยังต่างประเทศรวมทั้งในปัจจุบันการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ไปใช้ในงานด้านบริการ โรงเรียน โรงพยาบาล การบริการในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ

ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคลากรเพิ่มเติม ได้แก่ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ในแต่ละองค์กรควรมี ผู้ตรวจประเมินภายใน (Internal Auditor) เพื่อประเมินว่าผลการดำเนินงานในระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงตามเป้าหมายหรือไม่ จดบันทึกข้อบกพร่องเพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ซึ่งการแต่งตั้งอยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มคณะบริหารโครงการ เป็นการประเมินกิจกรรมคุณภาพขององค์กรเฉพาะจุด เฉพาะงาน และ ผู้ติดตามระบบภายใน (Verifier) ว่าผลการดำเนินงานที่วางไว้ได้นำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงเป้าหมายหรือไม่ มีการจดบันทึกข้อบกพร่องหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป มาใช้ในองค์กรกับพนักงานในระดับบริหารเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าการนำระบบคุณภาพมาใช้ส่งผลดี ผลเสียอย่างไรบ้างต่อองค์กร และควรมรการศึกษาในเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัดเรื่องข้อมูลหรือรายละเอียดที่ได้รับ ซึ่งเชื่อว่าจะเป็นการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้มากกว่านี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- บรรจง จันทมาศ. (2540). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : ส. เอเซียเพรส.
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. (2539). ระบบคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ประเวศ ยอดยิ่ง. (2540). ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- ชูชาติ วิรเศรษฐ์. (2542). ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน ISO9002. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.
- สามารถ หงษ์วิไล. (2540). "วิวัฒนาการของแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ", วารสารเพื่อคุณภาพและเทคนิคการบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม.
- อุมาภรณ์ ฐะนุติ. (2541). การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม : กรณีศึกษาบริษัทเทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา. ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาศาขการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พอล เจ โรแบร์. (2540). "10 ขั้นตอนสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000", วารสารอินดัสทรี แม็ก ควอลิตี้ เจอร์นอลส์.
- จิตติมา โตบาร์มีกุล. (2543). แนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002. กรณีศึกษา บริษัทมันนี่ จำกัด ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาศาขการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประภาวดี กุศลสาร. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002. บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด(มหาชน). ภาคนิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2540). การวิจัยธุรกิจ (Business Research) DIAMOND IN BUSINESS WORLD. กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2544). วิธีการทางสถิติวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2540). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาคผนวก

ที่ ทม 1012/ ๑ / 45



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3 มกราคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายสุระพล สุนทราวังศ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)" โดยมีอาจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจำ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน จำนวน 245 คน บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนมกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายสุระพล สุนทราวังศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

หมายเหตุ : หากมีข้อสอบถามเกี่ยวกับเอกสาร กรุณาติดต่อ นิสิต เบอร์โทรศัพท์ มือถือ 01-7518211

แบบสอบถาม

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่านและองค์กร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ผู้บริหารระดับสูง คณะทำงานและพนักงาน

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของท่านและองค์กร

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

☐

2. ตำแหน่งหน้าที่

☐ ผู้อำนวยการ

☐ ผู้จัดการส่วน

☐

☐ ผู้จัดการฝ่าย

☐ วิศวกร / หัวหน้างาน

☐ พนักงานทั่วไป

3. ระยะเวลาในการทำงานของท่านที่อยู่ใน บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติจนถึงปัจจุบัน

☐ 0 – 2 ปี

☐ 2 – 5 ปี

☐

☐ 5 – 10 ปี

☐ 10 ปีขึ้นไป

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของท่าน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6,000 บาท

☐ 6,001 – 15,000 บาท

☐

☐ 15,001 – 25,000 บาท

☐ 25,001 – 50,000 บาท

☐ 50,001 บาทขึ้นไป

เรื่อง	มากที่สุด	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	ค่อนข้างน้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้ วิจัย
16. พนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนของการจัดทำเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002						☐
17. พนักงานสามารถปฏิบัติงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เขียนไว้ในเอกสาร ISO 9002						☐
18. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002						☐

ส่วนที่ 3 : ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 จนกระทั่งได้รับการรับรอง

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ___ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

แนวโน้มที่นำไปสู่ความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	
19. ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ภายในเดือน ธันวาคม พ.ศ. 2547	เป็นไปไม่ได้ ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 เป็นไปได้
20. พนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	ไม่เต็มใจ ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 เต็มใจ
21. พนักงานทั่วทั้งองค์กรสามารถปฏิบัติตามแผนการที่กำหนด	ไม่มีความสามารถ ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 มีความสามารถ
22. พนักงานพอใจที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ไม่พอใจ ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 พอใจ
23. พนักงานยอมรับที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ไม่ยอมรับ ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 ยอมรับ
24. ปัจจัยด้านบุคลากรทั้ง 3 ด้านคือ 1.ด้านบุคลากรของผู้บริหาร 2.ด้านบุคลากรของคณะทำงาน 3.ด้านบุคลากรของพนักงาน นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บมจ. ปุ๋ยแห่งชาติ	ไม่แน่นอน ___:___:___:___:___: 1 2 3 4 5 แน่นอน

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ผศ. สุพาดา สิริกุดตา

กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

สุระพล สุนทราวงศ์
Suraphon Suntharawong.

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

Production Department Manager
บริษัท ปุยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2528

ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
จังหวัด นครราชสีมา

พ.ศ. 2532

ปริญญาตรี วิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยสยาม กรุงเทพฯ