

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สารนิพนธ์
ของ
เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

สารนิพนธ์
ของ
เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี

บทคัดย่อ
ของ
เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553

เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิศรั.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือตัวแทนฝ่ายบริหาร เฉพาะบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 368 โรงงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ ใช้การหาค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรูปแบบการประกอบธุรกิจเป็นประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือชิ้นส่วน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.66 มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 197 คนคิดเป็นร้อยละ 65.67 และมีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดน้อยกว่า 100 คน จำนวน 124 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.33

บริษัทมีการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับเป็นประจำ ด้านการจัดองค์การโดยรวม ด้านการนำโดยรวม และด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง

บริษัทมีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการคัดสรรโดยรวมอยู่ในระดับเป็นประจำ ด้านการวางแผนกำลังคนโดยรวม ด้านการอบรมและพัฒนาโดยรวม ด้านการโยกย้ายและเลื่อนขั้นโดยรวม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านการบำรุงรักษาโดยรวมในอยู่ระดับบ่อยครั้ง

บริษัทมีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยีโดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้ง

บริษัทมีระดับความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001อยู่ในระดับมากที่สุด

บริษัทมีระดับความสำเร็จ ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยพบว่า

1. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS AFFECTING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 STANDARD
CERTIFICATION APPROVEMENT OF THE COMPANY IN THE AMATANAKORN INDUSTRIAL
ESTATE IN CHONBURI PROVINCE.

AN ABSTRACT
BY
SAOWANEE PEAMKOOM

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administrations Degree in Management
at Srinakharinwirot University
February 2010

Saowanee Peamkoom. (2010). *Factors affecting the quality management system ISO9001 standard certification approval of the company in the Amatanakorn Industrial Estate in Chonburi province*. Master's Project. M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc Prof. Dr.Nak Gulild.

The purpose of this research is to examine the factors affecting the quality management system ISO9001 standard certification approval of the company in the Amatanakorn Industrial Estate, Chonburi province. Only companies that have been certified ISO9001 quality management system is completed. The total of Amata Nakorn Industrial Estate, Chonburi province are total 368 firms. The data were collected by using questionnaire and were further analyzed by several statistical techniques; including frequency, percentage, mean, standard deviation, One-way analysis of variance, Least Significant Difference (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient.

The research results revealed that the majority of industrial are in automotive or automotive part industry of 98 employees (32.66%), have the period of operations between 1-5 years of 197 employees (65.67%) and a number of employees less than 100 people of 124 firms (41.33%).

The company have implementation in terms overall of organization management and planning are at the often level. For overall of organizing, leading and controlling are at the frequently level.

The company have implementation in terms of overall human resource management, recruitment and selection are at the often level. For overall of human resources capacity planning, staff training and developing, migration, promotion, performance appraisal and maintenance are at the frequently level.

The company have implementation in terms of overall technology management are at the frequently level.

The company have knowledge and understanding to the Quality Management System ISO9001 are at the highest level.

The company have success after certified by quality management system ISO9001 overall are at the most.

The results showed that hypotheses testing are as following:

1. Management and organization management, human resource management and management of technology factor are correlated with success in the quality management system standards activities of the company has ISO9001 certified quality management system ISO9001 in the same direction at the lower level with statistical significance of 0.01 level.

2. Factor in the level of knowledge and understanding of ISO9001 quality management system of the entrepreneurs are correlated with the success of activity standards ISO9001 quality management system certified to ISO9001 quality management system in the same direction for lower level with statistical significance.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพISO9001 ของ
บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี ของ เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2553

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีจากความกรุณาอย่างสูงของท่านรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร် อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ วรินทร์า สิริสุทธิกุล ที่ให้ความกรุณา เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจคุณภาพของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับ งานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ทั้งจากภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และ ท่านอื่นที่อบรมสั่งสอนวิชาความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตจนสำเร็จการศึกษา

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ครอบครัว และเพื่อนๆทุกคน ที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และเป็นกำลังใจในการศึกษาแก่ผู้วิจัยตลอดมาจนผู้วิจัยสามารถทำสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	 11
แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ.....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์.....	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี.....	36
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	38
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ.....	43
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ.....	45
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001.....	49
ประวัตินิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี.....	59
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	63
 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	 68
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	68
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	71
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	78

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	85
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	86
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	112
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	113
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	113
การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล.....	118
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	119
อภิปรายผล.....	124
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย	129
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	131
บรรณานุกรม.....	132
ภาคผนวก.....	
ภาคผนวก ก	136
ภาคผนวก ข	140
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	141

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ชื่อเรียก ISO 9000 ของประเทศต่างๆทั่วโลก.....	52
2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับกิจกรรมการบริหารจัดการ.....	73
3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ ในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001.....	74
4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนิน กิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังได้รับการ รับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้ว	75
5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (1-WAY ANOVA).....	79
6 จำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	87
7 ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจำนวน บุคลากรหรือพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	88
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านองค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การจัดการเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการ การอุตสาหกรรม	89
9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความรู้และความเข้าใจด้าน มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001.....	91
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตาม มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบ มาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว.....	93
11 การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม โดยใช้ Levene's test	95
12 การทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 กับประเภทอุตสาหกรรม โดยใช้ F-test	95
13 การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ โดยใช้ Levene's test	96

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001 กับระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ โดยใช้ F-test.....	97
15 การทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน โดยใช้ Levene's test.....	98
16 การทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 กับจำนวนบุคลากรหรือพนักงานโดยใช้ F-test.....	99
17 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและ การจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยีกับ ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001.....	100
18 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความ สำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001.....	108
19 ผลการสรุปสมมติฐาน.....	112

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 วัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจ.....	12
3 ประโยชน์ขององค์การธุรกิจ.....	14
4 ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับการจัดการ.....	25
5 หน้าที่ทางการจัดการของผู้จัดการ.....	28
6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้.....	41
7 ขั้นตอนในการรับรู้.....	43
8 การเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ.....	48

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันองค์กรทางธุรกิจต่างๆ ในฐานะบริษัทล้วนหาวิธีการรับมือกับสภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เพื่อให้บรรลุความสำเร็จปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้้องค์กรประสบความสำเร็จได้ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กรต่างๆ มักจะให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้า หรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพ เหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดและมีผลกำไรสูงสุดได้

ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001 จึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญ ทั้งนี้ระบบบริหารคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ ซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับการปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหารมีการสื่อสารนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้ง้องค์กรมีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย

ดังนั้น "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายใน้องค์กรที่จะนำเอาความรู้ทักษะและประสบการณ์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เองจึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกและได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลของ้องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ซึ่งรู้จักกันแพร่หลายในชื่อมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี เนื่องจากเป็นนิคมอุตสาหกรรมอันดับ 1 จากจำนวนนิคมอุตสาหกรรมทั้งหมด 34 แห่งทั่วประเทศ (การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2552: ออนไลน์) ซึ่งนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เป็นเมืองอุตสาหกรรมมีความเพียบพร้อมทุกด้าน อาทิ โรงเรียน ศูนย์ฝึกอบรม โรงแรม สนามกอล์ฟ ร้านอาหาร เป็นต้น อีกทั้งสถานที่ตั้งซึ่งใกล้ท่าเรือน้ำลึกแหลมฉบังและสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิ ด้วยระยะทางเพียง 57 กิโลเมตร (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, 2552: ออนไลน์) ซึ่งจะทำให้ผู้ประกอบการบริหารต้นทุนทางด้านการขนส่งได้เป็นอย่างดีจึงทำให้มีผู้ประกอบการให้ความสนใจเข้ามาลงทุนจำนวนมากถึง 419 ราย ณ.ปัจจุบันและมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นเรื่อยๆในอนาคต

ดังนั้นการศึกษาครั้งนี้จะช่วยให้บริษัททราบถึงการเตรียมความพร้อม เพื่อเข้าสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 และปัจจัยที่ประสบความสำเร็จในการขอรับการรับรองเพื่อความสมบูรณ์พร้อมทั้งในด้านคุณภาพของตัวสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การจัดการเทคโนโลยี ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ ในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ อาทิ ด้านลักษณะธุรกิจ ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการเทคโนโลยีที่มีผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเริ่มต้นดำเนินการระบบบริการคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

2. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพื่อส่งเสริมในการให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับบริษัทในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการดำเนินระบบและการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้มีความพร้อมในการขอรับรองของบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

3. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงปัจจัยและปัญหาในการดำเนินระบบและการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จากสถาบันรับรองเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่จะพบแก่บริษัทต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

4. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ตระหนักในความสำคัญของการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 และให้การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดภายในและภายนอกประเทศ

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาของงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร เฉพาะบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้ว (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, 2552: ออนไลน์ และข้อมูลจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เรื่อง การรับรองระบบในประเทศไทยรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง/มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001, 2552: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ของแต่ละบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วรวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้ว โดยได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างแบบทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร ทาโร ยามาเนะ (ภาสวรรณ โสภณ. 2547: 71; อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1967: 886) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 276 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสำรองความผิดพลาดไว้ 9 % เท่ากับ 24.8 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้ เท่ากับ 300.8 หรือประมาณ 300 ตัวอย่าง โดยจะสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มตามลักษณะ ธุรกิจ ดังนี้

- | | |
|--|------------|
| 1. ยานยนต์ (คิดเป็นร้อยละ 32.64 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 120 บริษัท |
| 2. เหล็ก โลหะ พลาสติก (คิดเป็นร้อยละ 25.52 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 94 บริษัท |
| 3. เครื่องใช้ไฟฟ้า (คิดเป็นร้อยละ 14.02 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 51 บริษัท |
| 4. เคมีภัณฑ์ (คิดเป็นร้อยละ 9.83 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 36 บริษัท |
| 5. สินค้าอุปโภค บริโภค (คิดเป็นร้อยละ 10.25 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 38 บริษัท |
| 6. บริการและสาธารณูปโภค (คิดเป็นร้อยละ 7.53 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 28 บริษัท |
| 7. อื่นๆ เช่น สิ่งทอ (คิดเป็นร้อยละ 0.21 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) | 1 บริษัท |

รวมทั้งสิ้น 368 บริษัท

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยมีการเลือก กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีแบ่งแต่ละกลุ่มตัวอย่างด้วยขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับหน่วย ทั้งหมดในชั้นภูมินั้นๆ

ใช้สูตร

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \bullet n$$

ซึ่งขนาดตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ แสดงในตารางดังนี้

ชั้นภูมิที่	ลักษณะธุรกิจ	N	$n_1 = \frac{N_i}{368} \times 300$
1	ยานยนต์	120	$97.82 = 98$
2	เหล็ก โลหะ พลาสติก	94	$76.63 = 77$
3	เครื่องใช้ไฟฟ้า	51	$41.57 = 41$
4	เคมีภัณฑ์	36	$29.34 = 29$
5	สินค้าอุปโภค บริโภค	38	$30.97 = 31$
6	บริการและสาธารณูปโภค	28	$22.82 = 23$
7	อื่นๆ เช่น สิ่งทอ	1	$00.81 = 1$
	รวม	368	300

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 2

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะของธุรกิจ

1.1.1 ประเภทอุตสาหกรรมแบ่งตามอัตราส่วนทั้งหมดในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี

1.1.1.1 ยานยนต์ (32.64%)

1.1.1.2. เหล็ก โลหะ พลาสติก (25.52%)

1.1.1.3. เครื่องใช้ไฟฟ้า (14.02%)

1.1.1.4. เคมีภัณฑ์ (9.83%)

1.1.1.5. สินค้าอุปโภค บริโภค (10.25%)

1.1.1.6. บริการและสาธารณูปโภค (7.53%)

1.1.1.7. อื่นๆ เช่น สิ่งทอ (0.21%)

1.1.2 ระยะเวลาดำเนินการกิจการจนถึงปัจจุบัน (ปี)

1.1.3 จำนวนพนักงาน หรือบุคลากร คน

1.1.3.1 สำนักงาน คน

1.1.3.2 โรงงาน คน

1.2 ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ

1.2.1 การวางแผน

1.2.2 การจัดองค์การ

1.2.3 การนำ

1.2.4 การควบคุม

1.3 ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.3.1 การวางแผนกำลังคน

1.3.2 การสรรหา

1.3.3 การคัดเลือก

1.3.4 การอบรมและพัฒนา

1.3.5 การโยกย้ายและเลื่อนขั้น

1.3.6 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.3.7 การบำรุงรักษา

1.4 ปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยี

1.5 ความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

คือ ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้ว

นิยามศัพท์

1. ISO มาจากภาษากรีก แปลว่าเท่ากัน ถูกใช้เป็นคำขึ้นต้นระบบมาตรฐานสากลต่างๆ อาทิ ISO9001 , ISO14001, ISO20000 เป็นต้น เพื่อให้เป็นระบบมาตรฐานที่สื่อถึงความเป็นกลางมากที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรใดก็ตามไม่ว่าจะอยู่ในประเทศใดเมื่อนำมาตรฐานต่างๆ ไปใช้จะสามารถเชื่อถือได้ว่ามีมาตรฐานตามระบบนั้นๆ เช่นเดียวกันโดยระบบมาตรฐานต่างๆนี้เกิดจากองค์กรที่ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานนานาชาติคือ IOS ย่อมาจาก International Organization for Standardization ซึ่งเป็นองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานถูกจัดตั้งขึ้นโดยประชาคมยุโรป มีที่ทำการอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ โดยมีสถาบันหรือสำนักงานมาตรฐานของแต่ละประเทศเป็นสมาชิก

2. มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001 มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นมาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งเน้นด้านคุณภาพที่ประเทศต่างๆทั่วโลกให้การยอมรับและนำไปใช้อย่างแพร่หลาย กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานซึ่งมี

คณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 (ISO/TC 176 : Quality Management and Quality Assurance) เป็นผู้จัดทำมาตรฐานดังกล่าวประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี 2530 (คส.1987) และมีการแก้ไขมาตรฐาน 2 ครั้งในปี 2537 (คส.1994) และปี 2543 (คส. 2000) ประเทศไทยโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาตรฐานดังกล่าวมาประกาศใช้เป็นครั้งแรกในปี 2534 ในชื่อ "อนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ มอก. ISO9000" โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการ กับอนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพของ ISO นับตั้งแต่มีการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO9000 เป็นต้นมาองค์กรต่างๆทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

3. ตัวแทนฝ่ายบริหาร หรือ QMR ย่อมาจาก Quality Management Representative หมายถึง ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ มีอำนาจหน้าที่ในการดูแลการจัดตั้ง นำไปใช้ และดำรงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และรายงานผู้บริหารระดับสูงในส่วนของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งถือเป็นผู้มีอำนาจและความรับผิดชอบทั้งหมดของระบบบริหารคุณภาพ

4. สถาบันรับรอง (Certification Body) หมายถึง บริษัทที่ทำหน้าที่ในการตรวจสอบความสอดคล้องของระบบกับมาตรฐานเพื่อออกใบรับรองแสดงความสอดคล้อง

5. ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึงการจัดตั้ง และการดำเนินระบบบริหารคุณภาพของพนักงาน และผู้ประกอบการจนกระทั่งได้รับการรับรองระบบมาตรฐานจากสถาบันรับรอง

6. บริษัท หมายถึง บุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการ หรือบริษัทการผลิตที่ประกอบธุรกิจอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7. ประเภทอุตสาหกรรม หมายถึง ประเภทอุตสาหกรรมที่แบ่งโดยศูนย์ประสานการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม 13 ประเภทได้แก่ อาหาร, ยาและเคมีภัณฑ์, ยานยนต์ หรือชิ้นส่วนสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม, ยางพารา หรือผลิตภัณฑ์ยาง, อัญมณี หรือเครื่องประดับ, รองเท้า หรือเครื่องหนัง, ผลิตภัณฑ์พลาสติก, เหล็ก หรือเหล็กกล้า, ผลิตภัณฑ์ไม้ หรือเครื่องเรือน, เซรามิกส์ หรือ แก้ว, ปิโตรเคมี, เครื่องใช้ไฟฟ้า หรืออิเล็กทรอนิกส์และอื่นๆ

8. ระยะเวลาดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลา นับจากวันเริ่มเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

9. พนักงานหรือบุคลากร หมายถึง ผู้บริหาร พนักงานในสำนักงาน และพนักงานในโรงงานที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการหรือโรงงานอุตสาหกรรม

10. ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ หมายถึง กระบวนการทางด้านการจัดการองค์การ 4 ประการ คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

11. ปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการในการบริการทรัพยากรมนุษย์ 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหา การคัดเลือก การอบรมและพัฒนาการโยกย้าย และเลื่อนขั้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษา

12. ปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ทางเทคนิคหรือกระบวนการผลิต การสร้าง หรือการสร้างสิ่งต่างๆ เพื่อให้เกิดผลผลิต เพื่อให้ทำงานได้อย่างสะดวกขึ้นโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทคโนโลยีระดับต่ำ (ระดับชาวบ้าน) เทคโนโลยีระดับปานกลาง (ระดับธรรมดา) และเทคโนโลยีระดับสูง (สมัยใหม่)

13. ความรู้ความเข้าใจในด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หมายถึง ความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการในด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

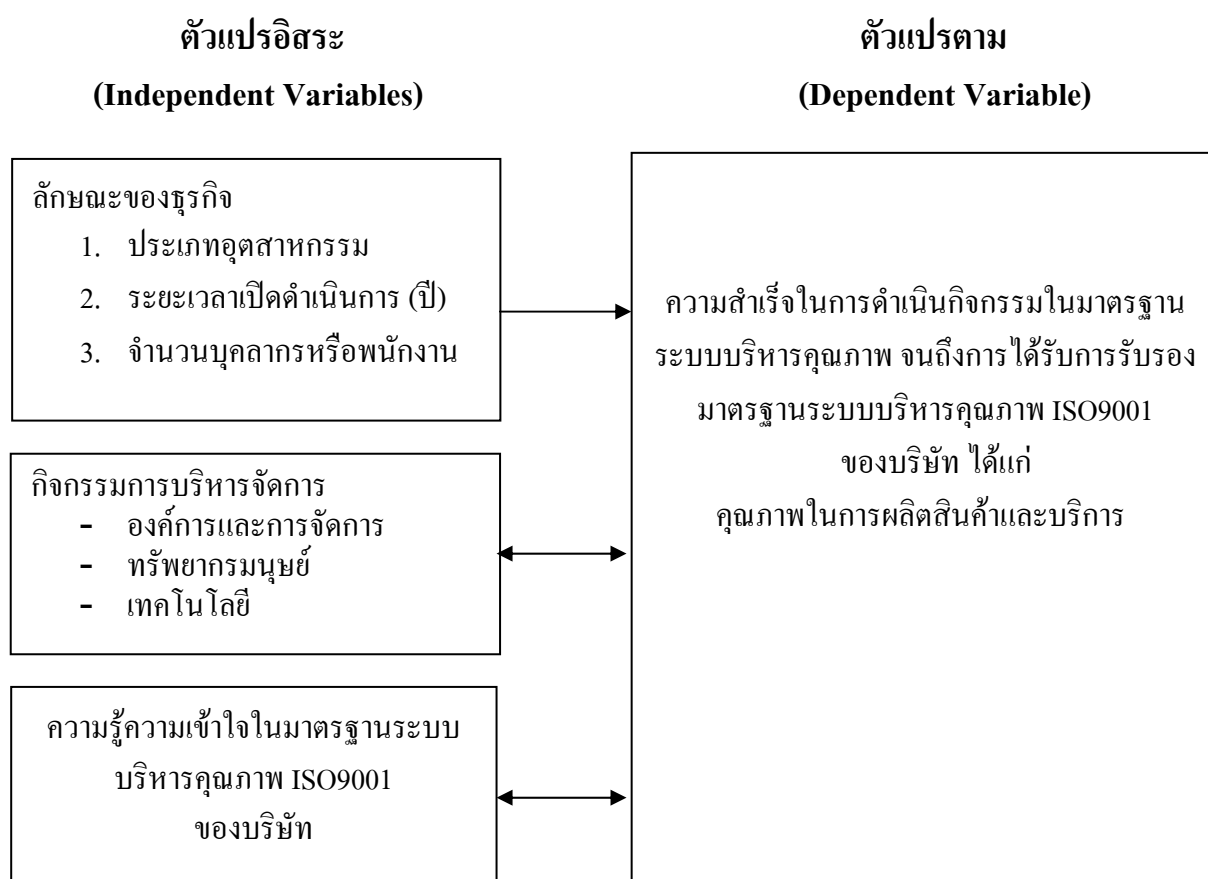
14. การดำเนินกิจกรรมในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หมายถึง การปฏิบัติตามกิจกรรมตามเกณฑ์ที่ ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพกำหนดขึ้นไว้อย่างชัดเจนตามเอกสารในการประเมินระบบบริหารคุณภาพของผู้ยื่นคำขอ หรือผู้ได้รับใบอนุญาต จากสถาบันรับรอง

15. ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินกิจกรรมภายใน และปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบบบริหารคุณภาพกำหนดไว้และเป็นไปตามนั้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอถึงประสิทธิภาพโดยรวมในการบริหารจัดการองค์กรดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

16. กิจกรรมการบริหารจัดการ หมายถึง กิจกรรมที่ใช้บริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อศึกษาถึงความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ในด้านคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการจนกระทั่งได้รับการรับรอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินกิจการและจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
3. ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาและวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารค้นคว้า แนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ
8. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
9. ประวัตินิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจ

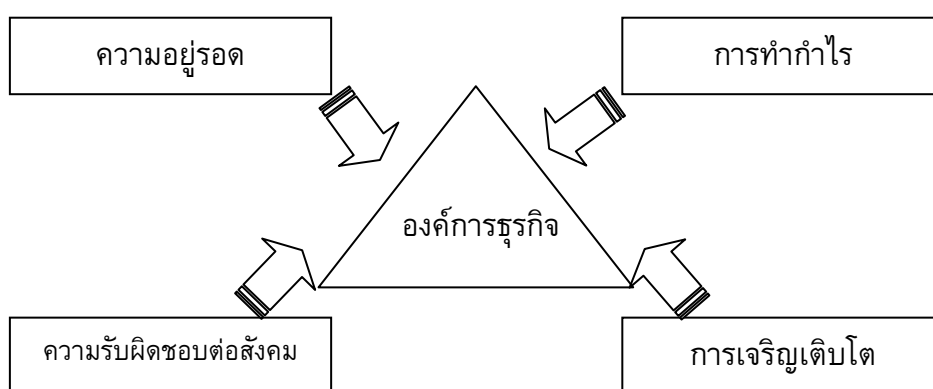
ธุรกิจ (Business) คือ กิจกรรมใดๆ ก็ตามที่ทำให้เกิดมีสินค้าหรือบริการนั้นแล้วมีการแลกเปลี่ยนซื้อขายกันและมีวัตถุประสงค์จะได้ประโยชน์จากการกระทำกิจกรรมนั้นๆ (กรองแก้ว อยู่สุข; และคณะ. 2537) การประกอบธุรกิจมีวัตถุประสงค์สำคัญๆ ดังต่อไปนี้ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันทน์. 2548: 13)

1. ความอยู่รอด (Survival) ปกติผู้ก่อตั้งและผู้บริหารของแต่ละธุรกิจย่อมต้องการให้องค์การของตนสามารถดำรงอยู่และสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องในระยะยาว ไม่ใช่ดำเนินงานและปิดตัวในช่วงสั้น โดยเฉพาะในช่วงเริ่มต้นของธุรกิจที่ผู้ประกอบการหรือเจ้าของจะต้องใส่แรงพยายามทั้งความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความเอาใจใส่เป็นพิเศษจนกว่าองค์การธุรกิจจะสามารถตั้งหลักและดำเนินงานอย่างราบรื่น

2. การเจริญเติบโต (Growth) นอกจากความอยู่รอดของธุรกิจแล้ว เจ้าของผู้ประกอบการหรือผู้บริหารต่างต้องการที่จะเห็นองค์การธุรกิจของตนประสบความสำเร็จก้าวหน้าและเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยหลายธุรกิจพยายามขยายการดำเนินงานให้ครอบคลุมในอุตสาหกรรมต่างๆ หรือบางธุรกิจจะมุ่งเน้นความชำนาญและความมั่นคงในอุตสาหกรรมของตนโดยไม่ขยายตัวเข้าไปยังกิจการอื่นๆ ที่แตกต่างกันมากอย่างไรก็ดีไม่ว่าองค์การธุรกิจจะขยายตัวแบบใด เชื่อว่าผู้บริหารต่างต้องการให้องค์การของตนเติบโตอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน โดยสามารถดำเนินงานต่อเนื่องในระยะยาว

3. การทำกำไร (Profit) ถือเป็นวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการประกอบธุรกิจและเป็นผลตอบแทนที่ผู้ประกอบการและนักลงทุนต่างเฝ้ารอ เพราะนักธุรกิจสามารถนำผลกำไรไปขยายกิจการให้องค์การใช้จ่ายในด้านต่างๆ หรือสะสมไว้ใช้ในอนาคต ขณะที่นักลงทุนจะได้รับเงินปันผลตามสัดส่วนที่ตนลงทุน โดยผู้ประกอบการหลายคนจะให้ความสำคัญกับการทำกำไรให้ได้มากที่สุด (Maximization of Profit) ขณะที่ผู้ถือหุ้นต่ำที่สุด (Cost Minimization) ซึ่งอาจจะทำให้ดำเนินงานโดยมุ่งผลประโยชน์และมุ่งเน้นผลตอบแทนในรูปตัวเงินมากเกินไปจนอาจจะก่อให้เกิดผลเสียต่อธุรกิจและสังคมในระยะยาว ปัจจุบันหลายๆ ธุรกิจจึงให้ความสำคัญกับการทำกำไรในจุดที่เหมาะสม (Optimal Profit) โดยมุ่งเน้นการอยู่รอดและเติบโตอย่างยั่งยืน ตลอดจนเป็นสมาชิกที่ดีในสังคมโดยจัดโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อตอบแทนและช่วยเหลือสังคมที่ตนเป็นสมาชิก

4. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) ธุรกิจเป็นระบบย่อยที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมถ้าสังคมล่มสลายธุรกิจก็ไม่สามารถดำเนินงานอยู่ได้ และในทางกลับกัน ถ้าธุรกิจส่วนใหญ่ประสบปัญหาในการดำเนินงาน จนต้องปิดตัวลงหรือลดกำลังในการดำเนินงานก็จะส่งผลกระทบต่อการใช้งานความกินคืออยู่ดีและคุณภาพชีวิตของสมาชิกในสังคมเช่นกันจึงกล่าวได้ว่าทั้งธุรกิจและสังคมต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกันโดยธุรกิจต้องใช้ทรัพยากรการดำเนินงานจากสังคม ทั้งที่ดินแรงงาน ความรู้ ทรัพยากรต่างๆ และธุรกิจต้องขายสินค้าหรือบริการแก่สังคม จึงเป็นหน้าที่ของเจ้าของและผู้บริหารธุรกิจที่ต้องแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่เพียงแค่เสียภาษีให้แก่ท้องถิ่นและรัฐบาล แต่ต้องดำเนินการอย่างตรงไปตรงมา โปร่งใส ไม่ทำลายทรัพยากรธรรมชาติ ไม่เอาเปรียบผู้บริโภค ไม่เอาเปรียบพนักงาน แต่สมควรดำเนินงานอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและมีจริยธรรมหรือเรียกว่า บรรษัทภิบาล (Corporate Governance) ที่ดี



วัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจ

ภาพประกอบ 2 แสดงวัตถุประสงค์ขององค์การธุรกิจ

ที่มา: ญัฐพันธ์ เจริญนันท์. (2542). การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน. หน้า 14.

นอกจากการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์แล้ว องค์การธุรกิจยังสามารถสร้างประโยชน์ต่อส่วนรวมในหลายๆด้านดังต่อไปนี้

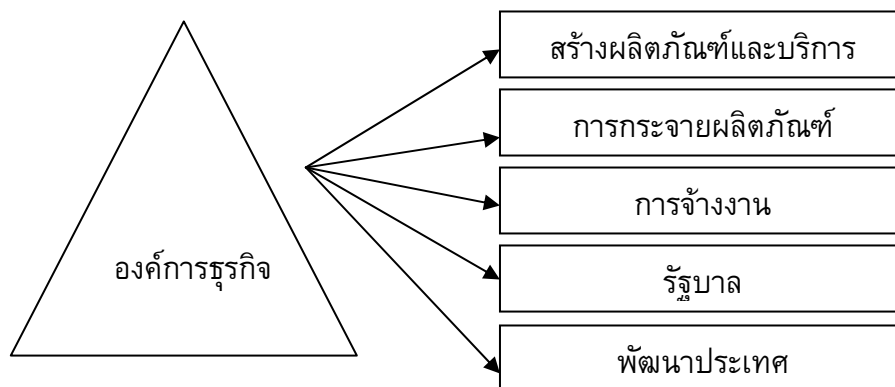
1. สร้างผลิตภัณฑ์และบริการ ธุรกิจจะผลิตสินค้าและบริการแก่สังคมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภค โดยการจัดหาและสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้ได้ตามความต้องการของสังคมทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพและเมื่อสามารถผลิตสินค้าและบริการได้มากกว่าความต้องการในท้องถิ่น ก็อาจจะส่งไปขายยังพื้นที่อื่นๆ ซึ่งจะช่วยสร้างรายได้กลับมายังธุรกิจและท้องถิ่นในอีกทางหนึ่งด้วย

2. กระจายผลิตภัณฑ์ ธุรกิจช่วยกระจายสินค้าและบริการจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภคได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริโภคมีโอกาสได้เลือกใช้หรือบริโภคอย่างสะดวกสบายโดยมีต้นทุนในการเข้าถึงสินค้าและบริการต่ำ ขณะเดียวกันผู้บริโภคก็ได้รู้จักและมีโอกาสใช้สินค้าและบริการมากขึ้น ซึ่งจะส่งเสริมให้ระบบเศรษฐกิจและธุรกิจดำเนินไปอย่างราบรื่นโดยเฉพาะในปัจจุบันที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการต่อเชื่อมห่วงโซ่ของการจัดซื้อจัดส่ง (Supply Chain) และระบบการขนส่งในระดับต่างๆ

3. การจ้างงาน ธุรกิจก่อให้เกิดการจ้างงานทั้งโดยตรงและทางอ้อมในท้องถิ่นที่ธุรกิจดำเนินการและมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะส่งผลดีต่อการกระจายรายได้และการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยประชาชนในท้องถิ่นจะมีงานทำ มีเงินใช้จ่ายสินค้าและบริการ และเสียภาษีให้แก่รัฐ ซึ่งจะทำให้ระบบเศรษฐกิจหมุนเวียนและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

4. รัฐบาล ธุรกิจช่วยสร้างรายได้ให้กับรัฐทั้งโดยตรงและทางอ้อม ผ่านการเสียภาษีและค่าบริการต่างๆ ให้แก่ท้องถิ่นและรัฐบาลกลาง ซึ่งจะก่อให้เกิดรายได้ ความมั่นคง ความก้าวหน้าแก่รัฐ ขณะเดียวกันรัฐก็สามารถนำเงินไปใช้จ่ายในการพัฒนาประเทศและคุณภาพชีวิตของประชาชน

5. การพัฒนาประเทศ การดำเนินงานของธุรกิจช่วยสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและรัฐบาล ซึ่งจะนำมาใช้พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมให้มีความก้าวหน้าทัดเทียมนานาประเทศโดยเฉพาะแนวทางการคิดในปัจจุบันที่ทั้งธุรกิจและรัฐจะต้องอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อหนุนกัน เพื่อให้เกิดพัฒนาการที่มั่นคงและยั่งยืนไม่ใช่การพัฒนาแบบฟองสบู่ที่สร้างเฉพาะตัวเลขทางการเงินให้เติบโตแต่ไม่มีการสร้างการผลิตที่ก่อให้เกิดรายได้ที่แท้จริง ซึ่งสุดท้ายแล้วก็จะเกิดความสูญเสียในชั้นปลายทั้งต่อหน่วยธุรกิจและเสถียรภาพของรัฐ ดังเช่นปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจของประเทศไทยใน ปี พ.ศ.2541-2543 ที่การล่มสลายของธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ได้ส่งผลกระทบต่อภาคการเงินการธนาคารและภาคการผลิตที่แท้จริงทำให้ระบบเศรษฐกิจหยุดชะงักและถดถอย จนรัฐบาลขาดเสถียรภาพทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอีกมากเป็นต้น



ประโยชน์ขององค์การธุรกิจ

ภาพประกอบ 3 แสดงประโยชน์ขององค์การธุรกิจ

ที่มา: ญัฐพันธ์ เจริญนันท. (2542). *การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน*. หน้า 16.

ประเภทของธุรกิจ

ปัจจุบันองค์การธุรกิจมีพัฒนาการมากกว่าอดีตมากโดยเกิดธุรกิจต่างๆมาทำการผลิตสินค้าและให้บริการแก่ผู้บริโภคหลายรูปแบบซึ่งเป็นผลจากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ๆ ของการทำธุรกิจและการให้บริการตลอดจนการขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้การผลิต การบริโภค และการจ้างงานเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว สมคิด บางโม (2539) แบ่งประเภทของธุรกิจออกเป็น 3 ประเภท คือ ธุรกิจอุตสาหกรรม ธุรกิจการค้า และธุรกิจบริการ

1. ธุรกิจอุตสาหกรรมได้แก่ การประกอบธุรกิจการผลิต การแปรรูป การประกอบชิ้นส่วนซึ่งผลผลิตที่ได้อาจออกมาในรูปของสินค้าสำเร็จรูป วัตถุดิบ หรือสินค้ากึ่งสำเร็จรูป ซึ่งสามารถจำแนกอุตสาหกรรมที่ครอบคลุมอุตสาหกรรมส่วนใหญ่ของประเทศ 13 สาขา (ศูนย์ประสานการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม. 2547: 12) ได้แก่

- 1.1 อาหาร
- 1.2 ยา เคมีภัณฑ์
- 1.3 ยานยนต์ หรือชิ้นส่วน
- 1.4 สิ่งทอ เครื่องนุ่งห่ม
- 1.5 ยางพารา หรือผลิตภัณฑ์ยาง

1.6 อัญมณี หรือเครื่องประดับ

1.7 รองเท้า หรือเครื่องหนัง

1.8 ผลิตภัณฑ์พลาสติก

1.9 เหล็ก หรือเหล็กกล้า

1.10 ผลิตภัณฑ์ไม้ หรือเครื่องเรือน

1.11 เซรามิกส์ หรือแก้ว

1.12 ปีโตรเคมี

1.13 เครื่องใช้ไฟฟ้า หรืออิเล็กทรอนิกส์

2. ธุรกิจการค้า ธุรกิจที่ประกอบการโดยการซื้อมาและขายไปไม่ทำการผลิตเอง

3. ธุรกิจบริการ ธุรกิจที่ประกอบการโดยการนำเสนอบริการรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสะดวกสบายหรือความบันเทิงให้แก่ลูกค้า

หน้าที่ของการประกอบธุรกิจ

องค์การธุรกิจ (ณัฐพันธุ์ เชนนันท์. 2548: 18) ต่างต้องทำกิจกรรมหรือหน้าที่ทางธุรกิจที่เหมือนกัน โดยมีหน้าที่สำคัญๆ ดังต่อไปนี้

1. การผลิตและการปฏิบัติการ (Productions and Operations) เป็นงานสำคัญในการสร้างสินค้าและบริการของธุรกิจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการหารายได้ กำไรและการดำรงอยู่ขององค์การโดยการผลิตและการปฏิบัติการจะครอบคลุมกระบวนการในการแปรรูปวัตถุดิบ (Raw Materials) และปัจจัยการผลิตให้เป็นสินค้าและบริการสำหรับลูกค้า โดยการผลิตและการดำเนินงานจะเริ่มตั้งแต่การตัดสินใจเลือกที่ตั้ง กำหนดกำลังการผลิต การสร้างโรงงาน การวางแผนการผลิต การดำเนินงาน การออกแบบสินค้า การวางแผนดำเนินการและควบคุมการผลิตตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามมาตรฐานอย่างต่อเนื่องหรือเป็นกระบวนการสำคัญที่เชื่อมต่อผู้ขายวัตถุดิบ (Suppliers) กับการกระจายสินค้าหรือบริการไปสู่ลูกค้าในห่วงโซ่การจัดซื้อจัดส่ง (Supply Chain) โดยเพิ่มมูลค่าให้แก่ปัจจัยนำเข้าจนกว่าจะถึงมือของผู้ใช้

2. การตลาดและการขาย (Marketing and Sales) เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้สินค้าและบริการเข้าถึงและเปลี่ยนมือจากผู้ผลิตไปยังลูกค้าหรือผู้บริโภค การตลาดจึงเป็นหน้าที่สำคัญต่อการทำรายได้และอนาคตของธุรกิจ เพราะถึงแม้ธุรกิจจะมีสินค้าและบริการที่ดีเพียงใด แต่ถ้าไม่สามารถเข้าถึงลูกค้าเป้าหมาย แนะนำ ชูใจ และก่อให้เกิดการขายขึ้นในปริมาณที่เหมาะสม ก็จะทำให้การดำเนินงานของธุรกิจไม่ประสบความสำเร็จและอาจจะต้องปิดกิจการลง ประการสำคัญการตลาดไม่ใช่แค่การขายแต่จะครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ มากมาย เช่น การกำหนดกลุ่มลูกค้า การตั้งราคาการจัดช่องทางจำหน่าย และการส่งเสริมการตลาด เป็นต้น

3. การบัญชีและการเงิน (Accounting and Finance) เงิน (Money) เปรียบเสมือนเลือดที่หล่อเลี้ยงระบบเศรษฐกิจและองค์การธุรกิจ ธุรกิจต้องการเงินเพื่อใช้ในการดำเนินงานตั้งแต่การก่อตั้ง การซื้อเครื่องจักร อุปกรณ์ และวัตถุดิบ การจ้างงาน และผลักดันการดำเนินงานแทบทุกด้าน ถ้าขาดเงิน ธุรกิจก็ไม่สามารถดำเนินงานได้ เช่นเดียวกับระบบเศรษฐกิจที่มีองค์การธุรกิจเป็นหน่วยย่อยในการขับเคลื่อน ถ้าองค์การธุรกิจไม่สามารถดำเนินการและสร้างกำไรก็จะไม่มีเงินในการจ้างงาน ใช้จ่ายและเสียภาษีเข้ารัฐ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพและความมั่นคงของเศรษฐกิจ

นอกจากนี้ระบบเศรษฐกิจที่ซับซ้อนและเกี่ยวเนื่องกันยังทำให้นักธุรกิจรุ่นใหม่ต้องวางแผน ใช้เงินและลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องตัดสินใจอย่างรอบคอบและมีหลักการตั้งแต่การเริ่มต้น โครงการ แหล่งที่มาของเงิน การกระจายการลงทุน และการหมุนเวียนของเงินสดเพื่อให้ธุรกิจดำเนินงานอย่างคล่องตัวและได้รับผลตอบแทนอย่างคุ้มค่า

4. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) ได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การโดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับ ทรัพยากรทางการบริหาร (Management Resources) อื่นๆ คือ เงิน (Money) เครื่องจักร (Machine) วิธีการและขั้นตอน (Method and Procedure) และวัตถุดิบ (Materials) เพราะคน (Man) ที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และศักยภาพ จะเป็นผู้ใช้ทรัพยากรเหล่านั้นให้เกิดประโยชน์แก่ธุรกิจ การบริหารคนจึงเป็นงานสำคัญในทุกองค์การที่ผู้จัดการทุกๆ คนจะต้องปฏิบัติอย่างเหมาะสม ซึ่งจะเริ่มจากการวางแผน การจัดหาการพัฒนา การจูงใจ และการธำรงรักษาให้ทรัพยากรมนุษย์สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่องค์การต้องการ

รูปแบบขององค์การธุรกิจ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ (2548: 45) กล่าวว่า เจ้าของธุรกิจหรือผู้ประกอบการจะต้องตัดสินใจเลือกรูปแบบของการดำเนินงานซึ่งเป็นลักษณะของการดำเนินธุรกิจตามกฎหมายกำหนด (Legal Form) แต่ละรูปแบบของธุรกิจจะมีผลต่อแนวทางปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการจัดการ การบัญชีและการเงิน หรือข้อกำหนดของรัฐ โดยผู้ก่อตั้งกิจการจะต้องพิจารณาถึงความต้องการและความจำเป็นทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ตลอดจนพิจารณาข้อดี-ข้อเสียของการดำเนินงานในแต่ละรูปแบบ ซึ่งการกำหนดรูปแบบขององค์การธุรกิจที่สำคัญมี 3 รูปแบบ คือกิจการเจ้าของคนเดียวห้างหุ้นส่วนและบริษัท

1. การดำเนินกิจการเจ้าของคนเดียวกิจการเจ้าของคนเดียว (Sole Proprietorship) เป็นรูปแบบของธุรกิจที่เรียบง่ายไม่ซับซ้อน ธุรกิจเจ้าของคนเดียวจะดำเนินการโดยเจ้าของซึ่งเป็นบุคคลเพียงคนเดียว กิจการประเภทนี้มีให้เห็นได้บ่อยในชีวิตประจำวันซึ่งเจ้าของต้องรับผิดชอบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวโดยจะต้องรับภาระหนี้สินทั้งหมดของกิจการ

ข้อดีของการเจ้าของคนเดียว

1.1 ความเป็นอิสระของเจ้าของ เป็นข้อได้เปรียบที่สำคัญของการเจ้าของคนเดียว เนื่องจากเจ้าของธุรกิจย่อมจะเป็นนายของตัวเอง สามารถตัดสินใจได้ว่าจะมาทำงานหรือกลับเมื่อไหร่ก็ได้เจ้าของจึงไม่ต้องรายงานผลการปฏิบัติต่อผู้ใดและเจ้าของจะเป็นผู้รับผลสำเร็จหรือล้มเหลวแต่เพียงผู้เดียว

1.2 ง่ายต่อการจัดตั้งและเลิกกิจการ การเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของธุรกิจเจ้าของคนเดียวจะไม่มีขั้นตอนทางกฎหมายที่ยุ่งยากและซับซ้อน

1.3 ผลประโยชน์ของกิจการเป็นของเจ้าของแต่เพียงผู้เดียวจึงทำให้เจ้าของกิจการเกิดแรงจูงใจในความพยายามและทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อสร้างผลกำไร

1.4 ต้นทุนในการจัดตั้งต่ำทำให้เจ้าของสามารถหาเงินมาลงทุนได้ไม่ยากซึ่งมักจะใช้เงินทุนส่วนตัว ครอบครัว ญาติ หรือเพื่อนฝูงในการเริ่มต้นกิจการ

1.5 คล่องตัวในการบริหารงานเนื่องจากมีเจ้าของเป็นผู้รับผิดชอบและผู้จัดการจึงสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์และความต้องการของตลาดอย่างรวดเร็วขณะเดียวกันก็จะไม่มีต้นทุนในการบริหารและดำเนินงานมากนัก

1.6 ผลตอบแทนทางจิตใจเมื่อธุรกิจประสบความสำเร็จ ทำให้เจ้าของหรือผู้ก่อตั้งมีความภาคภูมิใจ และเป็นเหตุปัจจัยที่ผู้ประกอบการหลายคนตัดสินใจเริ่มต้นธุรกิจส่วนตัว

1.7 เก็บรักษาความลับในการดำเนินงานได้ดีทั้งในด้านการดำเนินงานและผลประกอบการ ซึ่งนอกเหนือจากหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องก็ไม่จำเป็นต้องแถลงผลการดำเนินงานต่อผู้ใด

1.8 ผลประโยชน์ด้านภาษีเนื่องจากเจ้าของกิจการเสียภาษีเงินได้ส่วนบุคคลซึ่งเป็นอัตราที่ต่ำกว่าการดำเนินงานธุรกิจแบบบริษัทจำกัด

ข้อเสียของการเจ้าของคนเดียว

1.1 เจ้าของจะต้องรับผิดชอบต่อความล้มเหลวและภาระหนี้สินของกิจการโดยไม่จำกัดจำนวน

1.2 ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินธุรกิจ อายุการดำเนินงานจำกัด เนื่องจากธุรกิจจะขึ้นอยู่กับเจ้าของเพียงคนเดียว ธุรกิจจึงไม่สามารถจะอยู่ได้ถ้าเจ้าของสิ้นอายุขัยหรือไม่ต้องการที่จะประกอบธุรกิจต่อไป เจ้าของหรือทายาทสามารถขายธุรกิจได้ แต่หากทายาทต้องการประกอบธุรกิจต่อไปจะต้องล้มเลิกกิจการเดิมก่อนจึงจะจัดตั้งขึ้นใหม่ได้

1.3 มีข้อจำกัดในการจัดหาทรัพยากร ซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกับเงินทุน ธุรกิจเจ้าของคนเดียวจะหาแหล่งเงินทุนในการก่อตั้งหรือขยายกิจการยาก ทำให้ส่วนใหญ่มักจะเริ่มจากเงินทุนสะสมส่วนตัวหรือจากครอบครัว นอกจากนี้การหาแรงงานที่มีฝีมือ โดยเฉพาะผู้จัดการมืออาชีพให้มาช่วยงานนับเป็น

งานที่ยากสำหรับกิจการเจ้าของคนเดียว เนื่องจากบุคคลส่วนมากจะมองความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพ ขณะเดียวกันเจ้าของธุรกิจก็มักจะไม่เชื่อใจให้บุคคลอื่นมาบริหารงานแทนตน

1.4 อัตราความล้มเหลว ธุรกิจส่วนใหญ่ที่ล้มเหลวทุกปีเป็นธุรกิจขนาดเล็ก ส่วนใหญ่จะเป็นการประกอบกิจการแบบเจ้าของคนเดียว สาเหตุเกิดจากการบริหารงานไม่ดีการกระทำของบุคคลที่ขาดการฝึกอบรมทางธุรกิจ และดำเนินธุรกิจบนพื้นฐานของสามัญสำนึกบ่อยครั้ง

1.5 ขาดพนักงานที่มีความสามารถ การว่าจ้างบุคคลที่มีความสามารถทำได้ยากเนื่องจากธุรกิจขนาดเล็กไม่สามารถจ่ายผลตอบแทนและความมั่นคงให้กับพนักงานได้เท่ากับธุรกิจขนาดใหญ่ กอปรกับขาดความก้าวหน้าในการทำงาน ลูกจ้างส่วนใหญ่จึงพยายามจะทำงานกับบริษัทที่ใหญ่กว่าเนื่องจากมีโอกาสก้าวหน้าทางการงานมากกว่า

2. การดำเนินธุรกิจห้างหุ้นส่วน

2.2 ห้างหุ้นส่วน (Partnership) ห้างหุ้นส่วนสามัญ (General Partnership) เป็นรูปแบบพื้นฐานของการประกอบกิจการในรูปแบบของหุ้นส่วน โดยห้างหุ้นส่วนสามัญจะเกิดจากการเข้าร่วมตัวกันของบุคคลเพื่อทำกิจการร่วมกัน ซึ่งจะไม่จำกัดจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วนโดยที่หุ้นส่วนแต่ละคนไม่จำเป็นต้องลงทุนในรูปแบบเดียวกันหรือในจำนวนเงินที่เท่ากันรวมถึงไม่จำเป็นต้องแบ่งปันผลประโยชน์เท่ากันซึ่งแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ ห้างหุ้นส่วนสามัญ (General Partnership) และห้างหุ้นส่วนจำกัด (Limited Partnership)

2.1 ห้างหุ้นส่วนสามัญ หุ้นส่วนทั้งหมดต้องรับผิดชอบในหนี้สินทั้งหมดโดยไม่จำกัดจำนวน ซึ่งหุ้นส่วนทุกคนมีสิทธิเข้าไปจัดการงานบริหารได้เว้นแต่มีการตกลงแต่งตั้งผู้จัดการขึ้นมาทำหน้าที่เฉพาะและห้ามบุคคลอื่นเข้ามาเป็นหุ้นส่วนโดยปราศจากความเห็นชอบจากหุ้นส่วนคนอื่นๆ ถึงแม้บุคคลนั้นจะได้รับการโอนส่วนกำไรจากการดำเนินธุรกิจบางส่วนหรือทั้งหมดก็ตาม

2.2 ห้างหุ้นส่วนจำกัด แบ่งลักษณะของหุ้นส่วนตามความรับผิดชอบออกเป็น 2 ลักษณะ คือ หุ้นส่วนที่จำกัดความรับผิดชอบ และหุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบ ซึ่งห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องมีหุ้นส่วนทั้งสองรูปแบบอย่างน้อยประเภทละ 1 ราย

2.2.1 หุ้นส่วนที่จำกัดความรับผิดชอบ (Limited Liability) ซึ่งมีความรับผิดชอบเฉพาะตามจำนวนของหุ้นส่วนที่รับจะลงทุนนั้นๆ และจะต้องลงทุนด้วยเงินหรือทรัพย์สินอื่นๆ เท่านั้น

2.2.2 หุ้นส่วนที่ไม่จำกัดความรับผิดชอบ (Unlimited Liability) สามารถใช้ชื่อมาเป็นชื่อของธุรกิจได้สามารถเป็นผู้จัดการได้เพราะเชื่อว่าจะทำงานและให้ความเอาใจใส่อย่างเต็มที่เนื่องจากหากเกิดความเสียหายก็จะต้องรับผิดชอบอย่างไม่จำกัด

ข้อดีของการประกอบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน

1. ความสามารถในการเติบโต การระดมทุน ความรู้ ความสามารถและความคิดที่มีความหลากหลายในการตัดสินใจทางธุรกิจ ซึ่งจะสะดวกและรอบคอบกว่ากิจการเจ้าของคนเดียว

2. กระจายความเสี่ยงเพราะมีจำนวนผู้ถือหุ้นเข้ามาช่วยรับความเสี่ยงจากผลการดำเนินงาน

3. การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากการแบ่งงานกันทำตามความสามารถของหุ้นส่วนแต่ละคนซึ่งโดยปกติแล้วจะเป็นการรวมตัวของผู้ที่มีความสามารถที่หลากหลายเข้ามาเป็นหุ้นส่วนและทำงานร่วมกัน

4. การก่อตั้งมีความเรียบง่ายและไม่ซับซ้อนคล้ายกับกิจการเจ้าของคนเดียวเพียงแต่หุ้นส่วนจะประชุมตกลงกันและเริ่มต้นด้วยสัญญาของหุ้นส่วน ซึ่งจะมีข้อตกลงถึงจำนวนเงินที่ลงทุน การแบ่งผลประโยชน์และอำนาจหน้าที่ในการบริหารและการจัดการธุรกิจ เป็นต้น

ข้อเสียของการประกอบธุรกิจแบบห้างหุ้นส่วน

1. หุ้นส่วนแต่ละคนจะต้องรับผิดชอบในหนี้สินทั้งหมดที่เกิดขึ้นซึ่งไม่จำกัดจำนวนสำหรับหุ้นส่วนประเภทไม่จำกัดความรับผิดชอบและตามจำนวนการลงทุนของหุ้นส่วนประเภทจำกัดความรับผิดชอบ

2. ความต่อเนื่องของกิจการโดยห้างหุ้นส่วนจะต้องเลิกกิจการเมื่อผู้เป็นหุ้นส่วนเสียชีวิตหรือต้องการที่จะเลิกดำเนินการยกเว้นที่จะมีการโอนความเป็นเจ้าของให้กับบุคคลอื่นซึ่งจะเป็นเรื่องยุ่งยากในทางปฏิบัติ

3. ในกรณีที่จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลผลตอบแทนของผู้ประกอบการต้องเสียภาษีซ้ำซ้อนทั้งภาษีเงินได้นิติบุคคลและภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา

4. มีข้อยุ่งยากในการเปลี่ยนหรือโอนความเป็นเจ้าของโดยหุ้นส่วนจะไม่สามารถเปลี่ยนหรือโอนความเป็นหุ้นส่วนตามความต้องการของตนได้โดยปราศจากความยินยอมของผู้เป็นหุ้นส่วนอื่นซึ่งแตกต่างจากการดำเนินงานในรูปของบริษัทที่ผู้ถือหุ้นสามารถขายหุ้นของตนแก่บุคคลอื่นแทน

5. หากมีหุ้นส่วนมากอาจทำให้ส่วนแบ่งกำไรของหุ้นส่วนแต่ละคนน้อยเกินไปจึงไม่เป็นที่สนใจต่อการลงทุนลงแรง

6. อาจมีปัญหาในการจัดการและปัญหาในความขัดแย้งภายในระหว่างหุ้นส่วนโดยเฉพาะหุ้นส่วนที่ไม่ได้ตกลงถึงอำนาจหน้าที่ในการจัดการ และการบริหารกิจการอย่างชัดเจนหรือตกลงให้อำนาจหุ้นส่วนแต่ละคนเท่าๆกันก็อาจจะทำให้หาข้อตกลงในปัญหาไม่ได้ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความมั่นคงและความต่อเนื่องของกิจการ

3. การดำเนินธุรกิจบริษัท

บริษัท (Company) จะเป็นกิจการที่แยกความรับผิดชอบของธุรกิจออกจากเจ้าของโดยเจ้าของจะรับผิดชอบเพียงตามจำนวนหุ้นที่ตนลงทุนเท่านั้นในทางกฎหมายบริษัทจะมีฐานะเป็นนิติบุคคล ปัจจุบันผู้ประกอบการสามารถจัดตั้งบริษัทในรูปแบบของบริษัทเอกชนจำกัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประมวล

กฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือบริษัทมหาชนจำกัด ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 โดยแบ่งออกตามขนาดของผู้ถือหุ้นและความคล่องตัวในการระดมทุน

รูปแบบของบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัด

1. บริษัทจำกัด ลักษณะสำคัญของบริษัทจำกัด มีดังนี้

1.1 คณะผู้ก่อตั้งตั้งแต่ 7 คนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 100 คน

1.2 ชื่อบริษัทต้องมีคำว่า “จำกัด” ท้ายชื่อ

1.3 ออกหุ้นได้เฉพาะหุ้นทุนและหุ้นเรือนหุ้นนั้นๆ ต้องไม่ต่ำกว่าหุ้นละ 5 บาท

1.4 ผู้ถือหุ้นแต่ละคนรับผิดชอบเพียงจำนวนเงินมูลค่าหุ้นที่คงค้างอยู่เมื่อชำระครบเต็มจำนวนมูลค่าหุ้น ถือว่าผู้ถือหุ้นไม่ต้องรับผิดชอบใดๆอีก

2. บริษัทมหาชนจำกัด ลักษณะสำคัญของบริษัทมหาชนจำกัด มีดังนี้

2.1 คณะผู้ก่อตั้งตั้งแต่ 15 คนขึ้นไป

2.2 ต้องมีผู้ถือหุ้นที่เป็นบุคคลธรรมดาอย่างน้อยร้อยละ 50 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด ผู้ถือหุ้นที่เป็นบุคคลธรรมดาคนหนึ่งๆ ถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 0.6 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด หากมีจำนวนผู้ถือหุ้นมากกว่าร้อยละ 50 ผู้ถือหุ้นแต่ละคนสามารถถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 10 ของจำนวนหุ้นที่จำหน่ายได้ทั้งหมด

2.3 สามารถออกหุ้นได้ทั้งหุ้นทุนและหุ้นกู้

2.4 ผู้ถือหุ้นแต่ละคนรับผิดชอบเพียงจำนวนเงินมูลค่าหุ้นที่คงค้างอยู่เมื่อชำระครบเต็มจำนวนมูลค่าหุ้น ถือว่าผู้ถือหุ้นไม่ต้องรับผิดชอบใดๆอีก

ข้อดีของการประกอบธุรกิจแบบบริษัท

1. การจำกัดความรับผิดชอบของผู้ถือหุ้นเพียงเท่าที่ตนเองลงทุนในหุ้นถือเป็นข้อที่ได้เปรียบของการประกอบธุรกิจในรูปแบบจำกัดในกรณีที่กิจการล้มละลายและต้องปิดกิจการ ศาลสามารถสั่งยึดและขายสินทรัพย์สินของบริษัทแต่ไม่สามารถที่จะแตะต้องกับทรัพย์สินส่วนตัวของผู้ลงทุนแต่ละคนเนื่องจากบริษัทจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล

2. มีความต่อเนื่องในการดำเนินกิจการ อายุการดำเนินกิจการไม่จำกัดเนื่องจากบริษัทจะมีสภาพเป็นนิติบุคคลที่เป็นอิสระจากเจ้าของและผู้ก่อตั้ง จึงไม่ต้องเลิกกิจการถ้าผู้ถือหุ้นเสียชีวิต หรือไม่ต้องการที่จะเป็นเจ้าของธุรกิจต่อไป นอกจากนี้การซื้อขายแลกเปลี่ยนหุ้นยังสามารถกระทำได้โดยสะดวกและไม่ต้องรับความยินยอมจากผู้ถือหุ้นอื่น จึงทำให้การถ่ายโอนความเป็นเจ้าของสะดวกกว่าธุรกิจในลักษณะอื่น

3. มีความได้เปรียบในการเพิ่มทุนและการขยายกิจการโดยบริษัทสามารถเพิ่มทุนได้จากการขายหุ้นเพิ่มทุน หรือสามารถกู้เงินจากแหล่งเงินทุนต่างๆได้

4. บริษัทมีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องจึงมีโอกาสรักษาและคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ ทักษะ และความสามารถร่วมงานได้ ตลอดจนมีการบริหารงานโดยผู้บริหารมืออาชีพทำให้ธุรกิจมีความเข้มแข็งมีพัฒนาการและโอกาสในการเติบโต

ข้อเสียของการประกอบธุรกิจแบบบริษัท

1. แม้ว่าบริษัทจะมีความง่ายและคล่องตัวในการเปลี่ยนแปลงความเป็นเจ้าของ (ผู้ถือหุ้น) แต่ก็สร้างความยุ่งยากต่อผู้บริหารบริษัทในการอยู่ในตำแหน่ง โดยเฉพาะเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่ซึ่งอาจจะมีผลกระทบต่อนโยบายการบริหารงานและการจัดการ

2. ต้นทุนในการดำเนินการจะสูงกว่าองค์การธุรกิจในรูปแบบอื่นเนื่องจากบริษัทจะมีกฎระเบียบควบคุมค่อนข้างมาก ตลอดจนมีการจัดโครงสร้างและขั้นตอนการดำเนินงานตามหน้าที่ ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการบริหารและการดำเนินงาน

3. มีการเรียกเก็บภาษีซ้ำซ้อนโดยบริษัทต้องเสียภาษีรายได้จากกำไรและผู้ถือหุ้นก็ต้องเสียภาษีจากรายได้จากการลงทุนในบริษัทอีก

ทำเลที่ตั้ง (Location)

ณัฐพันธ์ เชรนนท์ (2542: 96) กล่าวว่า ที่ตั้งมีผลสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการดำเนินกิจการของธุรกิจเนื่องจากที่ตั้งจะมีผลต่อต้นทุนและการตั้งราคาตลอดจนความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้ขายวัตถุดิบและประการสำคัญอีกอย่างคือการตั้งโรงงานอุตสาหกรรมจะต้องใช้เงินลงทุนมหาศาล ดังนั้นการตัดสินใจผิดพลาดย่อมก่อให้เกิดความสูญเสียและผลกระทบในระยะยาวต่อธุรกิจ

ที่ตั้ง (Location) หมายถึง สถานที่สำหรับประกอบกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กรซึ่งมีความสำคัญต่อการผลิตและการดำเนินงานขององค์กร การเลือกที่ตั้งจึงเป็นกระบวนการในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดสถานที่ที่ธุรกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวกและมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยที่การตัดสินใจเลือกที่ตั้งมีความสำคัญต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ดังต่อไปนี้

1. การลงทุน (Investment) ปกติการลงทุนในสถานที่ อาคาร เครื่องจักร และอุปกรณ์จะต้องใช้เงินลงทุนสูงและเคลื่อนย้ายยาก ซึ่งผู้บริหารต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการเช่าหรือซื้อขาดว่าทางเลือกใดมีความเหมาะสมกว่ากัน

2. ต้นทุนการบริหาร (Management cost) การตัดสินใจเลือกที่ตั้งมีผลกระทบต่อการจัดการทางการเงินและต้นทุนการดำเนินงาน เนื่องจากที่ตั้งแต่ละแห่งจะมีต้นทุนที่แตกต่างกัน เช่น ค่าขนส่งสินค้าและวัตถุดิบ การติดต่อสื่อสาร และค่าจ้างแรงงาน เป็นต้น

3. การขยายกิจการ (Growth) การขยายตัวในอนาคตขององค์กรทั้งด้านการดำเนินงานหรือตลาด ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณาข้อเปรียบเทียบของแต่ละทางเลือก เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาความคับแคบในการดำเนินงานหรือให้บริการในอนาคต แต่ถ้าธุรกิจจัดเตรียมพื้นที่มากเกินไปจะเป็นการลงทุนที่ไม่มีผลตอบแทนตลอดจนอาจก่อให้เกิดต้นทุนที่สูงในการดำเนินงาน

4. ความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive advantage) ที่ตั้งที่เหมาะสมช่วยให้ต้นทุนการดำเนินงานของธุรกิจต่ำ ทั้งต้นทุนทางตรงและอ้อมตลอดจนที่ตั้งที่เหมาะสมช่วยดึงดูดผู้บริโภคซึ่งช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกที่ตั้ง (ณัฐพันธุ์ เจริญนนท์. 2542: 99)

1. แรงงานและค่าจ้างต้องพิจารณาลักษณะและคุณภาพของแรงงานในพื้นที่เป้าหมาย นโยบาย ด้านการจ้างแรงงานของกิจการ ทักษะคิของบุคคลในท้องถิ่นต่องานที่ทำ สภาพแรงงานและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม เป็นต้น

2. ตลาดเป้าหมาย แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะคือ

2.1 ตลาดรวม คือ ตลาดที่มีลักษณะใหญ่และมีลูกค้าอยู่รวมกันเป็นกลุ่มหากลูกค้าอยู่กลุ่มนี้ผู้บริหารควรเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานอยู่ใกล้ลูกค้าที่มีความต้องการสูง

2.2 ตลาดกระจาย คือ ตลาดที่ลูกค้ากระจายตัวไม่อยู่รวมกันเป็นกลุ่มผู้บริหารต้องเลือกทำเลที่ตั้งโรงงานที่มีค่าใช้จ่ายต่ำสุดเป็นเกณฑ์โดยการหาศูนย์กลางของตลาด

3. แหล่งทรัพยากร แบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

3.1 เมื่อวัตถุดิบผ่านกรรมวิธีการผลิตแล้วน้ำหนักไม่เปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงน้อยมากแต่รูปแบบลักษณะอาจเปลี่ยนไปเป็นสินค้าที่มีรูปทรงแน่นอนทำให้ง่ายและสะดวกต่อการขนส่ง โรงงานควรอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบมากกว่า

3.2 เมื่อวัตถุดิบผ่านกรรมวิธีการผลิตแล้วน้ำหนักลดลงหรือเปลี่ยนแปลงอย่างมากโรงงานควรอยู่ใกล้กับแหล่งวัตถุดิบเพื่อประหยัดค่าขนส่งวัตถุดิบ

3.3 เมื่อวัตถุดิบมีอยู่ทั่วไปทุกหนทุกแห่ง โรงงานควรอยู่ใกล้ตลาด

3.4 เมื่อวัตถุดิบเป็นของที่เน่าเสียง่าย โรงงานควรอยู่ใกล้แหล่งวัตถุดิบเพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ ลดค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาและลดความเสี่ยงต่อการเสียหายของวัตถุดิบ ตลอดจนไม่ต้องมีการคลังวัตถุดิบมากเกินไปจนความจำเป็น

4. การขนส่ง ต้องพิจารณาถึงระยะห่างระหว่างโรงงานกับแหล่งวัตถุดิบและระยะห่างระหว่างโรงงานกับตลาด ธุรกิจและผู้ขายวัตถุดิบสามารถทำการขนส่งได้กี่วิธี

5. แหล่งพลังงาน ต้องพิจารณาถึงสภาพการใช้พลังงานเชื้อเพลิงของโรงงานว่าเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจักร ความสามารถในการสร้างพลังงาน และค่าใช้จ่ายสำหรับการใช้พลังงาน

6. คุณภาพชีวิต ภาวะค่าครองชีพ ปัญหาอาชญากรรม ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมอาจมีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงงาน

7. สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวกต้องพิจารณาถึงโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) ที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความสะดวกและต้นทุนของธุรกิจ

8. แหล่งน้ำและการถ่ายเทของเสีย ความต้องการน้ำในปริมาณและคุณสมบัติที่แตกต่างกันออกไปในธุรกิจต่างประเภททำให้ต้องพิจารณาถึงความสำคัญของน้ำว่ามีความต้องการสำหรับสร้างกระบวนการผลิต เพื่อพิจารณาว่าแหล่งน้ำมีคุณสมบัติและปริมาณตามที่ต้องการหรือไม่โดยเฉพาะปัจจุบันที่การถ่ายเทของเสียมีผลต่อสิ่งแวดล้อมจะเป็นที่รังเกียจและไม่ยอมรับของสังคมทำให้ผู้บริหารสมควรพิจารณาวิธีการกำจัด น้ำบำบัด หรือการถ่ายเทของเสียก่อนการตัดสินใจเลือกที่ตั้งโรงงาน

9. สำนักงานใหญ่ การพิจารณาความสัมพันธ์และระยะห่างระหว่างสำนักงานใหญ่และโรงงาน ช่วยลดปัญหาด้านการติดต่อสื่อสาร ความขัดแย้ง และช่วยในการควบคุมการบริหารงานให้เป็นไปอย่างใกล้ชิด และมีประสิทธิภาพ

10. ปัจจัยอื่นๆ อาทิเช่น ที่ดิน กฎหมาย และภาษี โดยต้องทราบถึงกฎหมายเกี่ยวกับโรงงาน ตามพระราชบัญญัติโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม และอัตราภาษีซึ่งภาษีในเขตส่งเสริมการลงทุนถูกกว่านอกเขตส่งเสริมอุตสาหกรรม ตลอดจนต้องพิจารณาราคาที่ดิน สิทธิในที่ดินอุทกภัย ความแน่นและลักษณะของดิน รวมถึงลักษณะของกระบวนการผลิต และลักษณะของเครื่องจักร

บริษัท

ผู้ประกอบการ (Entrepreneurs) (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2543: 14) หมายถึง บุคคลที่ยอมรับความเสี่ยงตั้งองค์กรธุรกิจขึ้นมา เพื่อหวังจะได้ผลกำไร พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 739) ให้คำนิยามคำว่า ผู้ประกอบการ หมายถึง บุคคลซึ่งขายสินค้าหรือให้บริการในทางธุรกิจหรือวิชาชีพไม่ว่าการกระทำดังกล่าวจะได้รับประโยชน์หรือได้รับค่าตอบแทนหรือไม่

นิมิตร นนทพันธุ์วาทย์ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2543: 14) ซึ่งเป็นนักเศรษฐศาสตร์ที่มีชื่อเสียงของไทยได้บรรยายให้กับผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ของโครงการพัฒนาบริษัทรุ่นที่ 1 ที่จังหวัดสงขลา เมื่อปี 2528 ได้ให้ความหมายไว้อย่างชัดเจนดังต่อไปนี้ “บริษัท คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของธุรกิจได้มองเห็นโอกาสที่จะกำไรโดยการผลิตสินค้าชนิดใหม่ขึ้นมาเสนอขายในตลาดด้วยการนำเอากระบวนการผลิตใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิมเข้ามาใช้หรือด้วยการปรับปรุงองค์กร บริษัทเป็นผู้แสวงหาเงินทุนรวบรวมปัจจัยในการผลิตและการจัดการบริหารเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาข้างต้น”

ความหมายของอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรม (จุลศิริ ศรีงามผ่อง, 2538: 215) หมายถึง การนำเอาวัตถุดิบมาปรุงแต่งแปรสภาพจะด้วยแรงมนุษย์หรือแรงเครื่องจักรกลก็ตามเพื่อให้เกิดเป็นเครื่องอุปโภคบริโภคที่เราเรียกกันว่า “สินค้า” หรือ “ผลิตภัณฑ์” สำหรับการซื้อขายกันในระหว่างประชาชาติ สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน (2542: 101) ได้ให้ความหมายของคำว่าอุตสาหกรรม คือ การนำเอาวัตถุดิบที่เป็นทรัพยากรธรรมชาติ เช่น สินแร่ ไม้จากป่าไม้ หรือผลิตผลจากการเกษตร การประมง ฯลฯ มาปรุงแต่งเปลี่ยนแปลงสภาพ หรือผลิตเป็นวัตถุดิบใหม่ สำหรับใช้เป็นเครื่องอุปโภคบริโภค และอื่นๆผลิตผลที่ได้ต้องทำขึ้นคราวละมากๆจะ

สามารถนำไปขายเป็นสินค้าได้ในการประกอบอุตสาหกรรมจำเป็นต้องใช้แรงงานมาก ใช้ทั้งแรงงานคนและแรงงานเครื่องจักร พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 1383) ได้ให้นิยามคำว่าอุตสาหกรรม ว่าเป็น กิจกรรมที่ใช้ทุนและแรงงานเพื่อผลิตสิ่งของหรือจัดให้มีบริการ

การขออนุญาตจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรม (กรมโรงงานอุตสาหกรรม. 2552: ออนไลน์) กรมโรงงานอุตสาหกรรม ได้จำแนกโรงงานออกเป็น 3 จำพวก (ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2535) คือ โรงงานจำพวกที่ 1 ได้แก่ โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่สามารถประกอบกิจการโรงงานได้ทันทีตามความประสงค์ของผู้ประกอบกิจการโรงงาน

โรงงานจำพวกที่ 2 ได้แก่ โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่เมื่อจะประกอบกิจการโรงงานต้องแจ้งให้ผู้อนุญาตทราบก่อน

โรงงานจำพวกที่ 3 ได้แก่ โรงงานประเภท ชนิด และขนาดที่ตั้งโรงงานจะต้องได้รับใบอนุญาตก่อนจึงจะดำเนินการได้

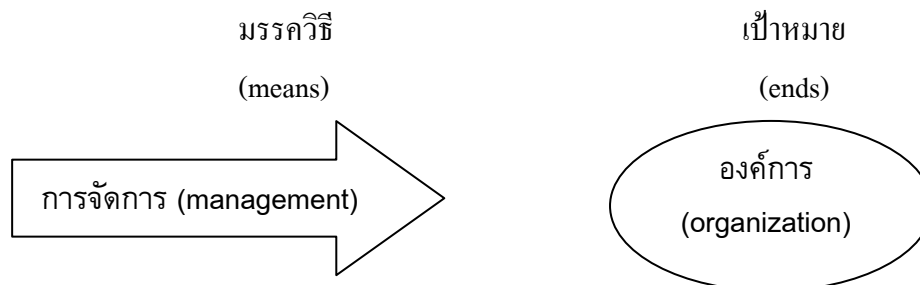
จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ธุรกิจ หมายถึง การดำเนินกิจการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการใดๆ เพื่อแลกเปลี่ยนซื้อขายกันโดยวัตถุประสงค์หลักของธุรกิจ คือ การทำกำไรและการเติบโต ผ่านหน้าที่หลักของธุรกิจ ซึ่งได้แก่ การผลิตและการปฏิบัติการ การตลาดและการขาย การบัญชีและการเงิน และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหน้าที่ทางธุรกิจต่างๆ มากำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัยและใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบหน้าที่ต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้การรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มากน้อยเพียงใด

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2545: 19) ให้คำจำกัดความคำว่า องค์การคือ การประสมประสานทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปเพื่อบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ยุทธ กัยวรรณ (2543: 18) ได้กล่าวถึง การบริหารหรือจัดการว่า คือ กลุ่มบุคคล ที่มีหน้าที่วางแผน การจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานให้กิจกรรมขององค์การดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพโดยอยู่บนพื้นฐานของปัจจัยในการบริหาร (Factor of Management)

กล่าวโดยสรุปคือ องค์การเป็นที่รวมของบุคคลเพื่อทำงานร่วมกัน การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยการจัดการที่ดี การจัดการจึงเป็นเครื่องมือหรือมรรควิธี (means) ที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย (ends) ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ



ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับการจัดการ

ภาพประกอบ 4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับการจัดการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. หน้า 17.

หน้าที่ของการบริหารการจัดการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20-25)

ในการจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545: 22) ทั้งประสิทธิผล (effectiveness) และประสิทธิภาพ (efficiency) รวมทั้งสามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความสามารถของผู้จัดการเป็นสำคัญ ถ้าได้ผู้จัดการที่ดีมีความสามารถ ก็จะทำให้การจัดการองค์การมีประสิทธิภาพและมุ่งไปสู่ความเป็นหนึ่งได้

แนวคิดในการจัดการสมัยใหม่ให้ความสำคัญต่อกระบวนการจัดการ (The management process) โดยระบุว่าผู้จัดการที่ดีต้องปฏิบัติหน้าที่ 4 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545: 22; อ้างอิงจาก Schermerhorn, 2539: 102) จึงจะประสบความสำเร็จได้แก่

1. การวางแผน (Planning) คือหน้าที่แรกที่ต้องกระทำเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ โครงการ และวิธีดำเนินงานเพื่อบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ นโยบายและโครงการที่กำหนดไว้ การวางแผน หมายถึง การตัดสินใจเพราะเป็นการเลือกระหว่างทางเลือกหลายๆ ทางหน้าที่ในการวางแผนไม่อาจแบ่งแยกออกจากกิจกรรมของผู้จัดการได้เพราะผู้จัดการทุกคนไม่ว่าอยู่ในระดับใดขององค์การย่อมต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนทั้งสิ้น การวางแผนประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2542: G-7)

1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเองเพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การ

1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม

1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์

1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต

1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร

1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติที่วางไว้

1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545: 22; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2539: 103) คือ หน้าที่ประการที่สองที่ต้องกระทำ เป็นเรื่องการจัดโครงสร้าง ออกแบบองค์การ กำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบโดยการพิจารณากำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการบรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งการจัดรวมกลุ่มกิจกรรมและการจัดให้กลุ่มกิจกรรมนั้นๆ มีผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบพร้อมทั้งมอบอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินกิจกรรมเหล่านั้นจนสำเร็จได้ด้วย นอกจากนี้ยังมีการจัดเตรียมการประสานความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่ทั้งในแนวดิ่งและแนวนอนของโครงสร้างองค์การ การจัดการองค์การประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2542: G-8)

2.1 การระบุและอธิบายงานที่ถูกนำไปดำเนินงาน

2.2 การกระจายงานออกเป็นหน้าที่ (Duties)

2.3 การรวมหน้าที่ต่างๆ เข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)

2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน

2.5 การรวมตำแหน่งงานต่างๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสมและสามารถบริหารจัดการได้

2.6 การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่

2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดการองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง

2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์

2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ

2.11 การคัดเลือกบุคคลที่สรรหามา

2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ

2.13 การทบทวนปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด

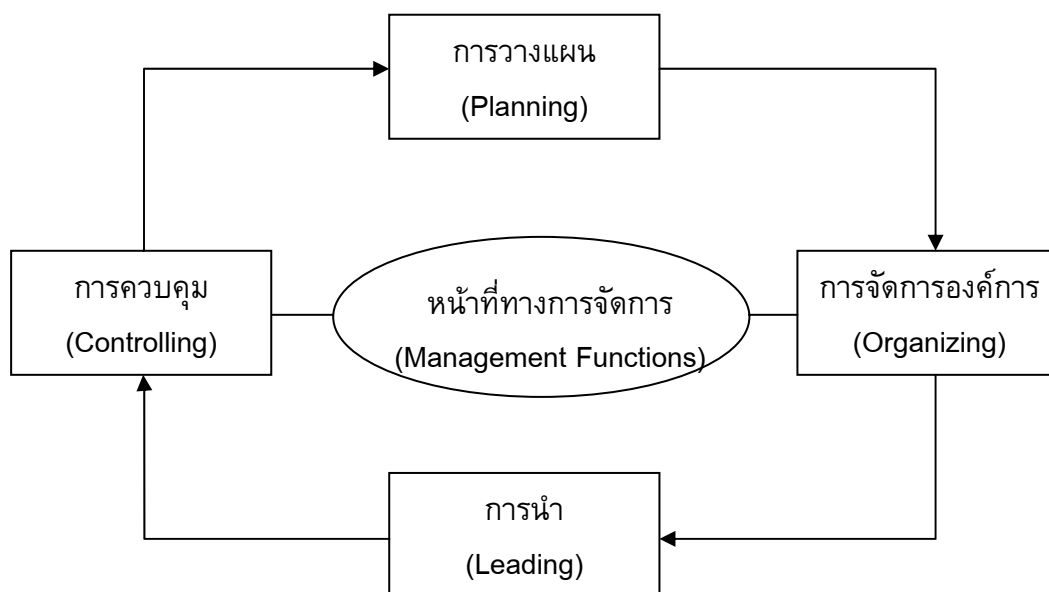
2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. การนำ (Leading) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545: 22; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2539: 104) คือ หน้าที่ประการที่สามที่ต้องกระทำเป็นเรื่องการกระตุ้นใจและความกระตือรือร้นให้พนักงานทุ่มเทเพื่อการทำงานและใช้พลังอย่างเต็มที่ ทำอย่างไรให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง (sense of belonging) และความเป็นหุ้นส่วนขององค์การ (partnership) ผู้จัดการต้องสามารถนำพาทีมงานและสมาชิกองค์การก้าวไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน ผู้จัดการต้องเปลี่ยนเป็นผู้นำและสร้างการยอมรับให้มากขึ้น โดยกระบวนการเสริมสร้างภาวะผู้นำ (leadership) การนำประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2542: G-5)

- 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายวัตถุประสงค์ให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่างๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ได้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจโดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
- 3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. 2545: 22; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2539: 105) คือ หน้าที่ประการที่สี่ซึ่งเป็นหน้าที่สุดท้ายที่ต้องกระทำ เป็นเรื่องของการวัดผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่เพียงใดกรณีที่เบี่ยงเบนไม่เป็นไปตามเป้าหมายให้มีการปรับปรุงแก้ไขต่อไป การควบคุมจึงกระทำไปควบคู่กับการวางแผน เมื่อใดมีการวางแผน เมื่อนั้นต้องมีการควบคุม การควบคุม ประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2542: G-2)

- 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
- 4.3 การแก้ไขความบกพร่อง
- 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุมเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึงกล่าวโดยสรุปผู้จัดการสมัยใหม่ต้องปฏิบัติหน้าที่ทางการจัดการ 4 ประการหรือตัวแบบ “POLC” จึงจะทำให้การบริหารองค์การสู่ความเป็นเลิศ



ภาพประกอบ 5 หน้าที่ทางการจัดการของผู้จัดการ

ที่มา: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. หน้า 23.

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าองค์การและการจัดการคือ กลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานในองค์การ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จโดยอาศัยการจัดการที่ดีที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพโดยงานวิจัยนี้ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์การและการจัดการมากำหนดเป็นกรอบการวิจัยวัดความสามารถ หรือหน้าที่ในการจัดองค์การ 4 ประการของผู้ประกอบการ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม หรือที่เรียกว่า ตัวแบบ “POLC” ในแบบสอบถาม เพื่อใช้ทดสอบระดับความสามารถหรือหน้าที่เหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หรือไม่อย่างไร

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

จิระ หงส์ดลารมภ์ (2531) ได้ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์โดยเน้นว่าทรัพยากรมนุษย์หมายถึง ทูณที่มีค่าและให้ผลตอบแทนซึ่งคำจำกัดความนี้แสดงถึงการพิจารณาคุณภาพ หรือประสิทธิภาพในการผลิตของประชากร หรือแรงงานในรูปของทุนมนุษย์ (Human capital) ที่มีความสัมพันธ์กับปริมาณการลงทุนทางการศึกษาหรือฝึกอบรมเป็นสำคัญ ซึ่งไปตรงกับทัศนะทางเศรษฐศาสตร์ของคิลเลียน (Killian) ที่มองว่ามนุษย์เป็นปัจจัยการผลิตชนิดหนึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงหมายถึงการวางแผน

ล่วงหน้าเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ขององค์กรเป็นรายบุคคลให้บุคคลมีความพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ของตนเองให้ได้ผลดีต่อองค์กรมากที่สุดความพร้อมหมายถึง องค์กรจะต้องดูแลให้บุคคลมีกำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา ความรู้ ความสามารถ ทักษะ พลังที่มีอยู่ให้กับงานในหน้าที่ของตนเองจนได้รับผลสำเร็จมากที่สุด

กล่าวได้ว่าองค์กรจะได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน หรือมากกว่าที่ลงทุนไปการที่จะให้พนักงานทำงานได้ดีนั้นองค์กรจำเป็นต้องสร้างเงื่อนไขให้เกิดการอำนวยความสะดวกต่อการทำงานด้วยซึ่งเปรียบเสมือนการตอบแทนซึ่งกันและกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 247) กล่าวว่า องค์กรทุกแห่งต้องมีการใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงานเสมอแม้สังคมมนุษย์จะเจริญด้วยเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเพียงใดก็ตามคนก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร

เนื่องจากความสำคัญของปัจจัยด้านบุคคล จึงทำให้มีคำกล่าวว่า “การมีพนักงานดีเท่ากับช่วยให้งานเสร็จไปแล้วครึ่งทาง” ซึ่งนับว่าเป็นคำกล่าวที่มีความจริงแฝงเอาไว้เพราะคนจะเป็นปัจจัยที่ผันแปรได้ หากเป็นคนดี มีคุณสมบัติเหมาะสมและมีความสามารถดี โอกาสที่จะแสดงความสามารถให้ปรากฏออกมาเป็นผลงานที่ดีก็จะมีได้มาก

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ (ธงชัย สันติวงษ์, 2546: 267) ปัจจัยที่มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุดคือ ทรัพยากรบุคคล หรือทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นปัจจัยการผลิตหลักที่สำคัญที่สุดด้วยเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ได้มีการพัฒนาขึ้นและการแข่งขันที่มีมากขึ้น ได้ทำให้ทรัพยากรมนุษย์กลายเป็นปัจจัยที่มีค่าความสำคัญต่อกิจการต่างๆ มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพราะเหตุผลที่ว่าแม้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจะทำให้เกิดเครื่องจักรใหม่ๆ ทันสมัยมากมายก็ตาม ก็ยังคงเป็นปัจจัยที่ใครๆ ต่างก็สามารถจัดหามาใช้ได้เหมือนกัน เพราะราคาถูกและแพร่หลายหาได้ง่ายในทุกมุมของโลกแต่การมีเครื่องจักรที่ดีหรือมีทุนมหาศาล หากขาดทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถแล้วโอกาสที่จะสำเร็จจะไม่มีทางทำได้เลย คนจึงเป็น “หัวใจ” ของทุกเรื่องของการทำงานในองค์กรสมัยใหม่และเป็นปัจจัยหลักพื้นฐานที่จะเป็นตัวทำให้ปัจจัยอื่นมีคุณค่าต่อไปได้หรือไม่เพียงใดอีกด้วย

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร มีขั้นตอนคือ

1. การวางแผนกำลังคน ทั้งคุณสมบัติและปริมาณโดยการออกแบบงานคือ การกำหนดสิ่งที่คุณใดคนหนึ่งจะต้องทำในการปฏิบัติงาน และรวมถึงผลงานที่คาดว่าจะทำได้ด้วยโดยมากการออกแบบงานจะต้องจัดทำพร้อมกับการวิเคราะห์และออกแบบกระบวนการ หรือขั้นตอนการทำงานด้วยว่าในการผลิตหรือการให้บริการนั้นจะต้องทำงานต่างๆ ด้วยขั้นตอนกระบวนการปฏิบัติงานอะไร อย่างไรบ้าง ในการออกแบบงานนี้ นอกจากต้องควบคู่กับการพิจารณาทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวกับงานที่ต้องทำแล้ว ผู้บริหารยังต้องพิจารณาปัญหาด้านที่เกี่ยวกับคนที่เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยและจะมีการกำหนดเป็นคุณสมบัติประการต่างๆ ที่จำเป็นเพื่อการทำงานดังกล่าว

ปัญหาด้านเทคนิค • หน้าที่การงาน • เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ • วิธีการปฏิบัติกับระเบียบวิธีทำงาน • สภาพเงื่อนไขของงาน • ความปลอดภัยและปัญหาที่กระทบต่อสุขภาพ	• การควบคุม • ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล • ทักษะความชำนาญ • กำลังความพยายาม	• การศึกษาและอบรม • ประสบการณ์ • ความสามารถ • ความรับผิดชอบ • อำนาจหน้าที่ปัญหาเกี่ยวกับคน
---	--	--

คุณสมบัติของคนทำงานที่พิจารณาจากเทคนิคของงานและปัญหาที่เกี่ยวกับคน

ที่มา: ชงชัย สันติวงษ์. (2546). *การบริหารสู่ศตวรรษที่ 21*. หน้า 253.

2. การสรรหาบุคคล (Recruitment) ภายหลังจากที่ผู้บริหารได้ทราบถึงความต้องการในเรื่องตัวบุคคลดังกล่าวแล้วผู้บริหารจะต้องทำการสรรหา ซึ่งมีวิธีการดังนี้คือ

2.1 แหล่งที่จะสรรหาพนักงาน (Sources of personnel)

2.1.1 แหล่งภายในโดยวิธีการเลื่อนขั้นขึ้นมา (Promotion from within)

2.1.2 แหล่งภายนอกโดยวิธีการประกาศ สำนักงานจัดหางาน สถาบันการศึกษาบริษัทอื่นชักชวนมาหรือใช้คนไปค้นหา (Selection of key executive form outside)

2.2 กระบวนการในการสรรหาพนักงาน (The recruiting process)

2.2.1 ค้นหาตัวผู้ที่สมควรจะเป็นพนักงานในตำแหน่งนั้นๆ โดยวิธีการตรวจสอบจากใบสมัคร

2.2.2 ชักชวนให้เข้าอยู่กับบริษัท

2.2.3 การสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกจริงๆ (Interviewing)

3. การคัดเลือกบุคคล (Selection) มีวิธีการต่างๆ คือ

3.1 การดูจากประวัติส่วนตัว (Past records) โดยค้นหาดูว่าการศึกษาและประสบการณ์ที่ผ่านมามีอะไรบ้าง หรืออาจจะซักถามถึงเรื่องบางอย่างที่จะแสดงลักษณะท่าทางได้ เช่น ถามว่าเป็นคนโตกลาง เล็ก หรือข้อมูลอื่นๆหรืออาจได้จากใบแจ้งประวัติ (Resume) จากตัวผู้สมัคร

3.2 การสัมภาษณ์ (Interviewing) วิธีนี้นับว่าเป็นวิธีสำคัญที่ใช้กันมานานเนื่องจากทำให้ทราบถึงลักษณะท่าทางของผู้สมัคร รวมทั้งทราบถึงไหวพริบความสนใจที่มีต่องาน และเป็นวิธีที่ได้พบตัวผู้สมัครโดยตรง (Face to face)

3.3 การทดสอบ (Testing) เช่น การทดสอบทางจิตวิทยา (Psychological tests) การทดสอบเชาว์ (Intelligence tests) การทดสอบการปฏิบัติงาน (Performance tests) เช่น พิมพ์ดีดเขียนภาพโฆษณา การทดสอบให้แก้ไขปัญหาลงมือ (In-basket tests) การทดสอบความสามารถ (Aptitude tests) การทดสอบบุคลิก (Personality tests)

4. การอบรมและพัฒนาคน (Training and development) เมื่อคนทำงานไปแล้วระยะหนึ่ง สภาพแวดล้อมหรือความก้าวหน้าทางวิทยาการหรือเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไป อาจทำให้คนทำงานตามไม่ทันความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวได้

การอบรม (Training) แบ่งออกได้ง่ายๆ ดังนี้คือ

1. Apprentice Training หรือการอบรมพนักงานธรรมดา
2. Supervisory Training หรือการอบรมผู้ควบคุมงาน
3. Executive Training หรือการอบรมผู้บริหารในระดับสูงหรือการพัฒนาตัวผู้บริหาร

(Management development) เป็นต้น

การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรทั้งนี้เพราะพนักงานขาดความรู้ความสามารถจะทำให้เป็นภาระและมีแนวโน้มจะทำให้เกิดผลเสียคือ

ทำงานได้น้อยกว่าที่ควร

ทำงานโดยสูญเสียวัตถุดิบและวัสดุต่างๆ มากและมีผลทำให้งานสำเร็จรูปเสียหายด้วย ทำให้เครื่องจักร อุปกรณ์ติดขัด และเครื่องมือชำรุดเสียหาย

ทำให้งานของพนักงานฝ่ายอื่นต้องสะดุดหยุดลง

ทำให้เป็นภาระต้องมีการควบคุมดูแลมากกว่ากรณีปกติ

การวางแผนการจัดฝึกอบรมที่ดีจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่า ผลที่ได้รับจากการอบรมมีหลายประการคือ ส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้น คุณภาพผลผลิตดีขึ้น เพิ่มความพอใจให้กับพนักงาน และยังสามารถช่วยลดต้นทุนการดำเนินงานให้ต่ำลง ผลประโยชน์ที่ได้เหล่านี้จะคุ้มค่ากว่าต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาพนักงานอย่างแน่นอน

การค้นหาคำความต้องการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความสามารถพร้อมและตามทันกับการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการ และวิธีทำงานใหม่ๆ ตลอดเวลานั้นผู้บริหารจะต้องคอยหมั่นติดตามดูถึงความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรมของผู้ได้บังคับบัญชาว่า จะต้องมีการอบรมและพัฒนาเมื่อใด และควรอบรมเรื่องอะไร สถานการณ์บางอย่างจะเป็นเครื่องช่วยชี้ให้เห็นถึง

ความจำเป็นในการฝึกอบรมคือ

1. การเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานและระเบียบปฏิบัติงาน
2. ผลผลิตตกต่ำ
3. จำนวนของเสียสูง มีข้อผิดพลาด หรือต้องมีการแก้ไขงานที่ทำออกมาแล้ว

4. ต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงขึ้น
5. ค่าล่วงเวลาสูงผิดปกติ
6. การลาออกของพนักงานมีอัตราสูง
7. ขวัญของพนักงานตกต่ำ
8. มีการเลื่อนขั้นพนักงาน

วิธีการฝึกอบรม การฝึกอบรมจะมีวิธีการที่แตกต่างกันออกไป คือ

1. การอบรมในงาน (On-the job training)
2. การใช้วิธีการจัดประชุมอภิปรายร่วมกัน
3. การเข้าร่วมสัมมนาภายนอก
4. การฝึกอบรมช่างฝีมือ
5. การอบรมในห้องบรรยาย
6. การเข้าอบรมกับสถาบันภายนอก
7. การจัดแผนการศึกษานอกหน้าทำงาน
8. การศึกษาด้วยตนเองโดยสื่อการสอนชนิดต่างๆ
9. การศึกษาโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องช่วยสอน
5. การโยกย้ายและเลื่อนขั้น (Transfer and promotion) การอบรม และพัฒนาพนักงาน

นับว่าเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ความสามารถพร้อม เพื่อการเลื่อนขั้นไปสูงตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานที่ติดขั้นและไม่มีโอกาสก้าวหน้าให้สามารถมีทางออกโดยการจัดแผนให้มีการเลื่อนขั้นไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามในกรณีที่ยังไม่พร้อมที่จะเลื่อนขั้นได้นั้น หากได้มีการติดตามดูความต้องการในการฝึกอบรมและ/หรือโยกย้ายไปสูงตำแหน่งอื่น เพื่อเตรียมตัวเลื่อนขั้นต่อไปนั้นก็จะช่วยช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี

การโยกย้ายงานทำให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงงานแต่จะไม่มีการเปลี่ยนแปลงอัตราเงินเดือน ข้อดีของการโยกย้ายงานมีดังนี้

1. สามารถใช้แก้ไขปัญหาการขัดแย้งในผลประโยชน์และบุคลิกภาพที่เข้ากันไม่ได้
2. เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีทางก้าวหน้าเข้าสู่สภาพแวดล้อมใหม่ที่โอกาสเลื่อนขั้นได้มากกว่าเดิม
3. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงานในสภาพแวดล้อมใหม่ที่ตรงกับความรู้ความสามารถ การศึกษาและประสบการณ์ที่มีอยู่
4. เปิดโอกาสให้พนักงานได้ทำงาน ในสภาพแวดล้อมของงานที่ใกล้เคียงกับความต้องการทางสังคมของแต่ละคน

5. การโยกย้ายตำแหน่งหรือเลื่อนขั้นนี้จะต้องมีการประเมินผลซึ่งถูกพัฒนาเรื่อยมาจนในระยะหลังเป็นแบบ “Job oriented forms” หรือแบบการประเมินผลงานที่การกระทำ

6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินผลการปฏิบัติเพื่อให้ทราบถึงผลงานและคุณค่าของงานที่ทำได้ของพนักงานภายหลังการบรรจุเข้าทำงานแล้ว การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามความเป็นจริงและปราศจากการลำเอียงย่อมจะเป็นแนวทางช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีคุณค่าต่อองค์กรได้มากขึ้น การประเมินผลงานที่จัดทำขึ้นมานั้นมีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะประเมินผลการทำงานของพนักงานทั้งที่เคยทำมาในอดีตและในปัจจุบัน โดยจะมีการจัดทำแบบวิธีการประเมินผลขึ้นมาใช้และจะนำไปใช้ทบทวน ติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นระยะๆ เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติก็คือ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสทราบว่าตนทำงานได้ดีหรือไม่ดีอย่างไรและหากการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้ได้ผลแล้วย่อมจะเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ช่วยพิจารณาให้การตอบแทนแก่ผลงานที่ปรากฏผลเด่นชัดทั้งในรูปของการขึ้นเงินเดือนและ/หรือการเลื่อนขั้นในทางตรงข้ามถ้าหากระบบการประเมินผลงานได้มีการจัดทำขึ้นมาไม่ดีเท่าที่ควรแล้ว ผลเสียก็จะกระทบถึงพนักงาน ทำให้ขวัญกำลังใจและผลผลิตตกต่ำลงไปได้เสมอ

การประเมินผลการปฏิบัติงานส่วนมากมักจะมุ่งสนใจวิเคราะห์ลักษณะท่าทางที่เกี่ยวกับการทำงานว่าพนักงานทำได้ดีหรือไม่ดีต่างกันอย่างไรโดยขั้นแรกสุดของการประเมินจะมีการพิจารณาถึงลักษณะท่าทางที่ถือว่าเป็นการทำงานที่ดีสำหรับระดับงานต่างๆ ก่อนจากนั้นก็จะพิจารณาผลการทำงานในอดีตของแต่ละคนและ/หรือศักยภาพการทำงานของคนนั้นในอนาคตมาประเมินว่าดีเพียงใดตรงตามลักษณะท่าทางการทำงานระดับใด

แนวทางการประเมินผลที่ดีนั้น ควรจะเป็นไปตามข้อแนะนำต่อไปนี้

1. ควรจะประเมินผลงานที่เกิดจากการทำงานทั้งงวด มิใช่มุ่งพิจารณาเฉพาะสิ่งใหม่ๆ ที่เพิ่งจะทำได้ในระยะใกล้ๆ
2. ต้องไม่มุ่งสนใจเฉพาะในบางจุดบางช่วงที่ผลงานเพิ่มสูงเป็นพิเศษหากแต่ต้องพิจารณาถึงผลงานที่บุคคลนั้นๆ ทำทั้งหมด
3. ต้องไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลหรือคล้อยตามการโน้มน้าวของผู้ได้บังคับบัญชาโดยจะต้องรักษาความเป็นกลางและความยุติธรรมให้คงอยู่ตลอดเวลาการประเมิน
4. ควรจะอาศัยเกณฑ์การวัดที่มีความชัดเจนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
5. ควรต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลข้อเท็จจริงเสมอ และต้องพยายามหลีกเลี่ยงการใช้ดุลยพินิจที่อาจโน้มเอียงไปในทางใดทางหนึ่งที่อาจอ่อนเกินไปหรือแข็งเกินไปได้ตลอดเวลา
6. ต้องพยายามระบุให้เห็นชัดเจนถึงจุดบกพร่องของงานด้วยตัวอย่างจากของจริง
7. ต้องระมัดระวังมิให้การประเมินผลกลายเป็นเครื่องทำลายความตั้งใจของผู้ทำงาน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงานจะต้องจัดทำโดยระยะมัตระวัง และต้องพยายามจัดทำให้มีการวัดและประเมินผลที่ชัดเจนอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้สามารถเป็นเครื่องส่งเสริมขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน เพราะหากระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้มีความบกพร่อง ผลเสียจะกระทบต่อความรู้สึกของคน ซึ่งจะมีผลในการบั่นทอนความตั้งใจในการทำงานให้ตกต่ำเป็นระยะเวลายาวนานได้

7. การบำรุงรักษาพนักงาน การที่จะให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่นั้นเป็นภาระที่นักบริหารจะต้องใช้ความพยายามค่อนข้างมาก ทั้งนี้เพราะเป็นปกติธรรมดาของคนที่แตกต่างกันมีความต้องการในสิ่งจูงใจต่างๆแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยบางอย่างที่สามารถจูงใจหรือกระตุ้นการทำงานกับพนักงานคนหนึ่งนั้นอาจไม่สามารถใช้จูงใจบุคคลอื่นได้ และในเวลาเดียวกันในกรณีของคนบางคนนั้น การจูงใจอาจกระทำได้ในบางวันเท่านั้น ครั้นเวลาผ่านไปการใช้ปัจจัยชนิดเดียวกันนั้นเพื่อจูงใจต่อไปอาจไม่เกิดผลก็ได้

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพอใจของคนรวมทั้งที่จะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของคนสามารถสรุปได้ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน (Job Evaluations) เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทนจะต้องมีความถูกต้องสามารถใช้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกับกันได้
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัยและความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงานทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ห้องน้ำ การรักษาพยาบาลการฝึกอบรม การประกันสุขภาพ และอุปกรณ์การพักผ่อนต่างๆ
5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และการพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบตอบแทนแบบจูงใจโดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยข้างต้นเหล่านี้ ต่างก็จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความเอาใจใส่ของฝ่ายบริหารที่มีต่อพนักงาน นอกจากนี้สาเหตุที่คนงานจะมีความพอใจในงานเพียงใด ขึ้นอยู่กับวิธีการปกครองบังคับบัญชา เช่น วิธีการมอบหมายงาน วิธีการออกคำสั่ง การใช้วินัย และการปกครอง ตลอดจนวิธีการที่ปฏิบัติต่อกลุ่มด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 271) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มี 3 ประการ ดังนี้คือ

1. ผลกระทบอันเกิดจากการแข่งขันภายใต้สภาพโลกาภิวัตน์ซึ่งมีผลกระทบทำให้อาณาเขตการแข่งขันเกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลก การปรับตัวใหม่ๆ จึงต้องเกิดขึ้นเช่น การลดขนาดองค์กร และการลดจำนวนพนักงาน ได้กลายเป็นสิ่งที่หลายๆ องค์กรต้องทำ

2. ความต้องการทรัพยากรบุคคลที่มีทักษะความรู้ที่จำเป็นตามสภาพเงื่อนไขใหม่ เช่น การพัฒนาอุตสาหกรรมทำให้มีความจำเป็นต้องมีวิศวกรที่เก่ง หรือการขยายตัวของธุรกิจสื่อสารทำให้เกิดความต้องการคนที่สำเร็จในแขนงนี้มาก ทำนองเดียวกันผู้บริหารยุคใหม่ยุคสื่อสารก้าวหน้า การหานักบริหารที่มีความรู้ด้านข้อมูลเพื่อการบริหารงานนั้น นับเป็นเรื่องที่จำเป็นและต้องการของทุกองค์กร และด้วยการขยายตัวของการค้าระหว่างประเทศการต้องมีนักบริหารที่รู้ภาษาต่างประเทศและสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างวัฒนธรรมก็กลายเป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นกัน

3. ผลจากอิทธิพลของอุดมการณ์ในการทำงานเปลี่ยนนั้นคือ คนสมัยใหม่นอกจากจะไม่ผูกติดกับสิ่งที่เก่าๆแล้วยังมีความเป็นอิสระและมีความต้องการในงานเปลี่ยนไปจากเดิม

นอกจากนี้รัชชย สันติวงษ์ (2546: 272) ได้สรุปสิ่งที่ต้องมุ่งเน้นของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าภายใต้สภาวะที่ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเหนือกว่าปัจจัยอื่นนี้เองผู้บริหารสมัยใหม่จึงต้องให้ความสนใจบริหารทรัพยากรให้เกิดผล ที่สามารถสนองตอบความจำเป็นและความต้องการที่มีอยู่ได้นั้นคือ

1. การต้องสนใจวางแผนกำลังคนโดยเฉพาะการวิเคราะห์กำลังคนประเภทใหม่ๆที่มีทักษะพิเศษที่ต้องใช้เวลาจัดหาและพัฒนา

2. การต้องสนใจจัดสภาพงานและขอบเขตงานให้ทันสมัยสามารถจูงใจและสร้างความพอใจให้กับคนรุ่นใหม่ที่สนใจเข้ามา ทั้งนี้จุดสำคัญคือ การมีอิสระในการทำงานและการมีเครื่องมือทันสมัยไว้ใช้

3. การต้องพัฒนาความสามารถให้กับพนักงานโดยถือเป็นการลงทุนและเพื่อให้เป็นเครื่องสนับสนุนการเติบโตของพนักงานโดยไม่ติดขัดในตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งนานเกินไป การจัดทำแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพงาน (Career Development) ให้กับแต่ละบุคคลให้สามารถก้าวหน้าไปได้ในตำแหน่งและสายงานต่างๆ จึงเป็นสิ่งจำเป็นคู่กับการจัดสร้างแผนงานอาชีพ (Career Plan)

4. การต้องปรับปรุงและจัดระบบการจ่ายค่าตอบแทนให้ทันสมัย มีความคล่องตัว และสามารถใช้ในการจูงใจบุคคลที่ต้องการและรักษาเอาไว้ได้

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถสรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์คือ การดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ หรือพนักงานขององค์กรปฏิบัติงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยงานวิจัยนี้ได้้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากำหนดเป็นกรอบการชี้วัดความสามารถในแบบสอบถามด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 7 ขั้นตอนของผู้ประกอบการ ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคล การอบรมและพัฒนาคน การโยกย้ายและเลื่อนขั้น การประเมินผลการปฏิบัติงานและการบำรุงรักษาพนักงานเพื่อทดสอบระดับความสามารถเหล่านี้ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพISO9001 ของบริษัทที่ได้การรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หรือไม่อย่างไร

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง เทคนิคสำคัญๆ ที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงานระดับความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ (สมหมาย มิ่งพฤติ, 2546: 39)

เทคโนโลยี (Technology) (พงษ์ศักดิ์ สังขัญญโณ, 2552: ออนไลน์) คำว่า เทคโนโลยีตรงกับคำภาษาอังกฤษว่า "Technology" ซึ่งมาจากภาษากรีกว่า "Technologia" แปลว่า การกระทำที่มีระบบ อย่างไรก็ตามคำว่า เทคโนโลยี มักนิยามใช้ควบคู่กับคำว่า วิทยาศาสตร์ โดยเรียกรวมๆ ว่า "วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี" นอกจากนั้นยังมิให้ผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีไว้หลากหลายดังนี้คือ

คาร์เตอร์ วี กูด (Carter V.Good, 1973) ให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยี หมายถึง การนำวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้งานด้านต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบนั้นๆ

เจมส์ ดี ฟินน์ (James D.Finn, 1972) กล่าวว่า เทคโนโลยีมีความหมายลึกซึ้งไปกว่าประดิษฐ์กรรม เครื่องมือ เครื่องยนต์กลไกต่างๆ แต่หมายถึง กระบวนการ แนวความคิด แนวทางหรือวิธีการในการคิดในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เอดการ์ เดล (Edgar Dale, 1969) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เทคโนโลยีมิใช่เครื่องมือเครื่องยนต์กลไกต่างๆ แต่เป็นแผนงานวิธีการทำงานอย่างมีระบบที่ทำให้งานนั้นบรรลุตามแผนงานที่วางไว้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย "เทคโนโลยี" ไว้ว่าเป็นวิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม

จากแนวคิดต่างๆ อาจกล่าวได้ว่า "เทคโนโลยี" หมายถึง การนำแนวคิด หลักการเทคนิค วิธีการ กระบวนการ ตลอดจนผลิตผลทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันในวงการต่างๆ เช่น เกษตร แพทย์ อุตสาหกรรม ธุรกิจ ทหาร ต่างก็นำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาขาวิชาชีพของตนอย่างเต็มที่ อันจะเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานนั้นสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
2. ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) เทคโนโลยีจะช่วยให้การงานนั้นได้ผลผลิตออกมาอย่างเต็มที่
3. ประหยัด (Economy) จะช่วยประหยัดเวลา ทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอันจะเป็นผลทำให้ราคาของผลิตนั้นราคาถูกลง
4. ปลอดภัย (Safety) เป็นระบบการทำงานที่อำนวยให้เกิดความปลอดภัยเพิ่มขึ้น

Kotter ได้กล่าวว่า นักเศรษฐศาสตร์ส่วนมากและนักจัดการเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถที่จะเป็นแกนหลักในรูปแบบการผลิตขององค์กร เทคโนโลยีเหมือนลูกจ้างและสินทรัพย์ที่สำคัญ ซึ่งมีอิทธิพลต่อรูปแบบของการผลิตขององค์กร โดยการทำบางสิ่งบางอย่างที่ยืดหยุ่นหรือไม่ก็ได้ต้องการซึ่งเป็นแบบเรียบง่ายไม่มีการตลาดที่ทันสมัยจะต้องนำความคิด และกระบวนการทางการตลาดที่แตกต่างจากเดิมโดยการใช้เทคโนโลยีเข้าไปมีส่วนช่วยของค์กรที่ต้องการเทคโนโลยีหลักต้องการที่จะมีจำนวนในการปฏิบัติงานที่มากและต้องการความซับซ้อนในระบบการปฏิบัติที่มีมากกว่าองค์กรที่มีหลักในเทคโนโลยีที่เป็นอิสระ

นรินทิพย์ วนาเกษมสันต์ (2549) กล่าวถึง ลักษณะของเทคโนโลยีไว้ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม (Software) หรือเทคโนโลยีที่เป็นกระบวนการเป็นกระบวนการในการนำความรู้มาปฏิบัติโดยไม่มีเครื่องมือมาเกี่ยวข้องหรือเกี่ยวข้องน้อยมาก เป็นความรู้ที่บรรจุหรือถ่ายทอดลงบนแผ่นวัสดุ หรือเขียนเป็นตำรา ได้แก่ โปรแกรมที่ใช้กับคอมพิวเตอร์โน้ตเพลง แบบแปลนบ้าน ตำราสมุนไพรซึ่งสามารถแบ่งย่อยเป็นความรู้ความสามารถของมนุษย์ (Humanware) และข้อเท็จจริงหรือข้อมูล (Infoware)

2. เทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม (Hardware) หรือเทคโนโลยีในลักษณะรูปธรรม เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงานบางอย่างให้สะดวกกว่าทำด้วยมือเปล่าได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ สามารถแบ่งย่อยได้ 2 ประเภทคือ

- 2.1 เทคโนโลยีที่แฝงอยู่ในรูปของวัตถุ (Technoware) ได้แก่เทคโนโลยีที่เป็นผลผลิตในรูปแบบของเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับใช้ในกระบวนการผลิต เช่น เครื่องจักร หรืออุปกรณ์การผลิตต่างๆ เป็นต้น

- 2.2 เทคโนโลยีที่เป็นรูปร่างหรือโครงสร้าง (Organware) ได้แก่เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยอาคาร เครื่องใช้ในสำนักงาน บุคลากร หรือผลผลิตที่มนุษย์สามารถนำไปใช้ เช่น อาคารสำนักงาน รถยนต์ โทรศัพท์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ต้องใช้เทคโนโลยีทั้งสองชนิดคือทั้งที่เป็นรูปธรรม (Hardware) และนามธรรม (Software)

ระดับของเทคโนโลยี นรินทิพย์ วนาเกษมสันต์ (2549)

1. เทคโนโลยีระดับต่ำ (ระดับชาวบ้าน) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้การทำงานในแบบเดิมได้ดีขึ้นหรือหุ่นแรงได้มากขึ้น เช่น การใช้เครื่องมือเครื่องจักรแทนการใช้มือเปล่าทำงาน

2. เทคโนโลยีระดับปานกลาง (ระดับธรรมดา) เป็นเทคโนโลยีที่ทำให้การทำงานในระดับอุตสาหกรรมหรือในระบบการทำงานได้ผลผลิตรวดเร็ว ปริมาณมาก เชื่อถือได้ มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น ได้แก่ การใช้เครื่องจักรกลในโรงงานอุตสาหกรรมในระบบชลประทานในการเกษตร เป็นต้น

3. เทคโนโลยีระดับสูง (สมัยใหม่) มีลักษณะที่สลับซับซ้อนมากเพราะเป็นการนำสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ มาใช้กับระบบการทำงานให้แตกต่างจากเดิมเพื่อผลประโยชน์สูงสุด ได้แก่ ไมโครคอมพิวเตอร์ในการธุรกิจ งานกราฟิก การสื่อสารระบบดาวเทียม เป็นต้น

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าเทคโนโลยีหมายถึง การนำแนวคิด หลักการ เทคนิค วิธีการ กระบวนการ ตลอดจนผลิตผลทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆ ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีมากำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัยและใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบระดับของเทคโนโลยีต่างๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หรือไม่อย่างไร

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้

เทพพนม เมืองแมน และ สวึง สุวรรณ (2540: 6) ได้กล่าวถึง การรับรู้ว่าหมายถึงกระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็นหรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่งๆ

นพ ศรีบุญนาค (2545: 42) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) หมายถึง กระบวนการที่ซึ่งบุคคลรับ จัดระเบียบและแปลข้อมูล/สารสนเทศจากสภาพแวดล้อมที่เขาดำรงอยู่

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 71-75) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) เกี่ยวกับสิ่งกระตุ้น (Stimulus) หรือ ข้อมูลที่ได้รับโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าคือ (1) ได้เห็น (Sight) (2) ได้ยิน (Hearing) (3) ได้กลิ่น (Smell) (4) ได้ลิ้มรส (Taste) (5) ได้สัมผัส (Touch) หรือเป็นกระบวนการ ซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความสิ่งที่สัมผัสเพื่อให้ความหมายของสภาพแวดล้อม ซึ่งแต่ละบุคคลอาจจะมี การรับรู้และการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับแตกต่างกันไป แม้จะเป็นข้อมูลเดียวกันก็ตาม และบางครั้งการรับรู้ของเราอาจจะแตกต่างจากความเป็นจริงก็ได้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 74) ได้กล่าวว่า การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมแต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคนๆ หนึ่งสามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในบริษัทแห่งหนึ่งอาจจะรับรู้ว่าเป็นสถานที่ที่ดีที่จะทำงานเพราะมีสภาพการทำงานที่น่าพอใจการมอบหมายงานน่าสนใจค่าตอบแทนสูงมีการบริหารจัดการด้วยความเข้าใจและรับผิดชอบแต่ความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามที่รับรู้ก็ได้

ข้อมูลออนไลน์ได้มีการกล่าวว่า การรับรู้เป็นพื้นฐานการเรียนรู้ที่สำคัญของบุคคลเพราะการตอบสนองพฤติกรรมใดๆ จะขึ้นอยู่กับความรู้จากสภาพแวดล้อมของตนและความสามารถในการแปลความหมายของสภาพนั้นๆ ดังนั้นการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยการรับรู้และสิ่งเร้าที่มีประสิทธิภาพ

ข้อมูลออนไลน์มีการกล่าวถึง การรับรู้ ว่าหมายถึง การแปลความหมายจากการรับสัมผัส

สรุปได้ว่าการรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และตีความ (Interpret) สิ่งที่ได้รับ หรือข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป ขึ้นกับการตีความของแต่ละบุคคล

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 71 – 75) ได้กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors influencing the perception) คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลซึ่งมีผลทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ที่แตกต่างกันได้แก่

1. ผู้รับรู้ (Perceiver) การตีความนั้นจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะส่วนตัวของผู้รับรู้ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องอย่างมากกับการรับรู้ ได้แก่ ทักษะคิด แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ในอดีต และความคาดหวังโดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ทักษะคิด (Attitudes) คือ ความรู้สึกและท่าทีที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kotler, 2003: 199) ซึ่งอาจจะเป็นในด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ทักษะคิดมีผลต่อการตีความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างของความแตกต่างทางด้านทักษะคิด เช่น นักรบชอบการเรียนในชั้นเล็กๆ เพราะเธอพอใจที่สามารถถามคำถามอาจารย์ได้มาก ส่วนวาสนาชอบห้องเล็กเซอร์ใหญ่ๆ เพราะเธอไม่ชอบถามคำถามและตอบคำถามของอาจารย์ เป็นต้น

1.2 แรงจูงใจ (Motives) เป็นสภาพภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น (Solomon, 2002: 530) หรือเป็นความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างรุนแรงภายในจิตใจ ทำให้บุคคลเกิดความเครียด บุคคลจึงค้นหาวิธีเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ซึ่งแรงจูงใจมีอิทธิพลอย่างมากต่อการรับรู้ จากการทดลองโดยการให้ผู้ถูกทดลองอดอาหารด้วยจำนวนชั่วโมงที่แตกต่างกัน บางคนอดอาหาร 1 ชั่วโมงก่อนหน้าทดลอง บางคนอดนานกว่านั้น บางคนอดนานถึง 16 ชั่วโมง แล้วให้ผู้ถูกทดลองดูภาพที่ไม่ชัดโดยใช้ความหิวให้มีอิทธิพลเหนือการตีความหมายของภาพที่ไม่ชัดเหล่านั้นปรากฏว่าคนที่อดอาหารถึง 16 ชั่วโมงรับรู้ภาพที่ไม่ชัดเป็นภาพอาหารมากกว่าคนที่อดอาหารในเวลาสั้นกว่า

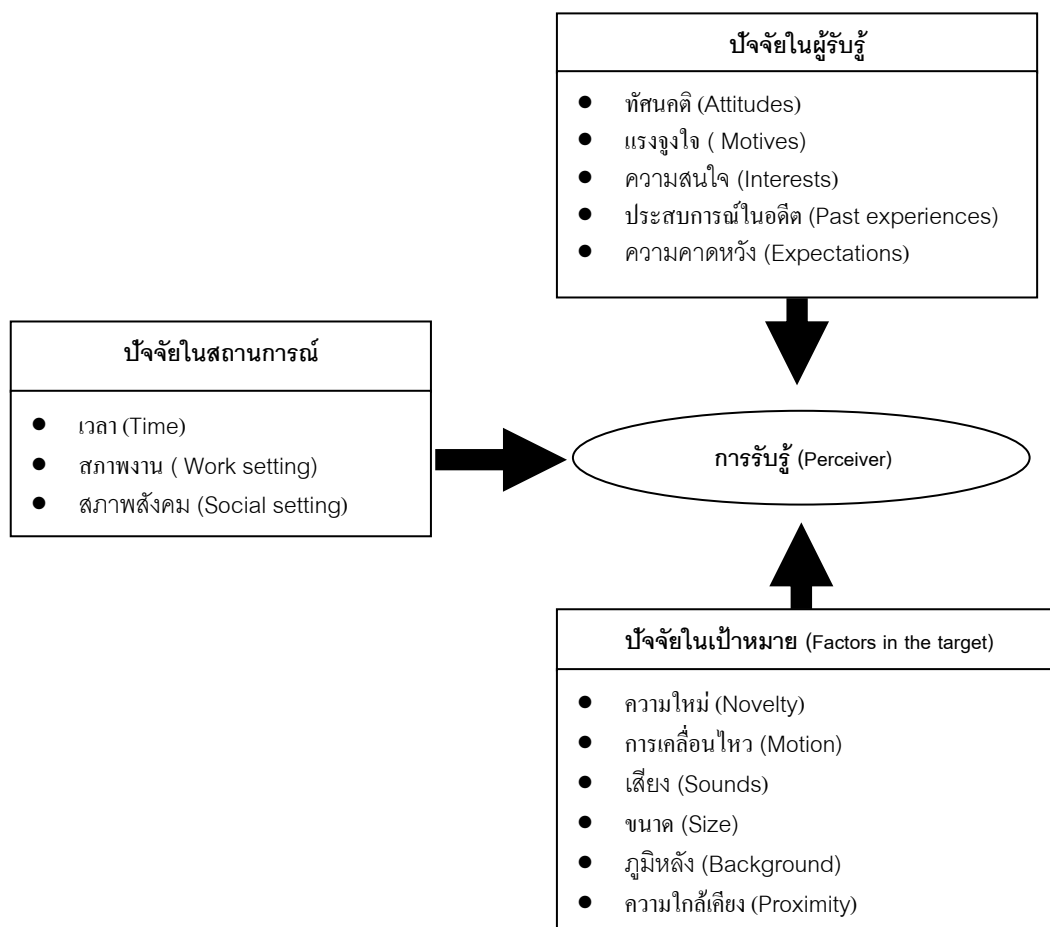
1.3 ความสนใจ (Interests) เป็นความสนใจของผู้รับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยทั่วไป บุคคลจะสนใจในเรื่องที่เขามีความเกี่ยวข้องมากกว่าเรื่องอื่น เช่น คนที่ชอบอ่านหนังสือเมื่อมีเวลาว่างก็จะนำหนังสือมาอ่านเสมอ เป็นต้น

1.4 ประสบการณ์ในอดีต (Past experiences) คนเราจะนำประสบการณ์ในอดีตมาเกี่ยวข้องกับสิ่งที่เรากำลังรับรู้อยู่ เช่น ถ้าบุคคลเคยมีเจ้านายเป็นผู้หญิงที่มีความรู้ จิ๋บน ต่อมาเมื่อเขามีเจ้านายเป็นผู้หญิงอีก เขาก็จะเกิดการรับรู้ที่เจ้านายใหม่จะรู้ จิ๋บน เหมือนคนเดิม

1.5 ความคาดหวัง (Expectations) เป็นความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือพฤติกรรมซึ่งไปสู่ผลลัพธ์ เช่น เรามีความคาดหวังว่าลูกของเราต้องเก่ง ขยัน แต่ความเป็นจริงอาจตรงกันข้ามกับที่เราคาดหวังไว้ก็ได้

2. เป้าหมาย (Target) คือ สิ่งซึ่งถูกสังเกตว่าเป็นที่ยอมรับและรับรู้ คนที่เสียงดังมักจะถูกละเลยมากกว่าคนที่เงียบ เช่นเดียวกับคนที่น่าประทับใจอย่างมากก็จะถูกละเลยมากกว่าคนที่ไม่น่าประทับใจ ลักษณะของเป้าหมายประกอบด้วย ความใหม่ (Novelty) การเคลื่อนไหว (Motion) เสียง (Sounds) ขนาด (Size) ภูมิหลัง (Background) และความใกล้เคียง (Proximity) ซึ่งสามารถสร้างภาพของเป้าหมายตามที่เราเห็น เช่น ภาพขนาดใหญ่มองเห็นได้ชัดกว่าภาพขนาดเล็ก เป้าหมายไม่สามารถถูกมองในลักษณะเดียวๆ ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายกับภูมิหลัง (Background) จึงมีอิทธิพลต่อการรับรู้และมีแนวโน้มที่จะทำให้เกิดการจัดหมวดหมู่ของสิ่งที่ใกล้เคียงกันและคล้ายกันเข้าด้วยกัน

บุคคลหรือเหตุการณ์ซึ่งคล้ายกันมีแนวโน้มที่จะถูกรวมเข้าเป็นกลุ่มเดียวกัน ความคล้ายคลึงมีมากเท่าไรความน่าจะเป็นที่เราจะรับรู้ว่าเป็นกลุ่มเดียวกันก็มีมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งเราจะรับรู้ว่าเป็นเหมือนกลุ่มธรรมดาไม่ได้เป็นเป้าหมายที่เด่นชัดซึ่งถูกสังเกตและรับรู้



ภาพประกอบ 6 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors that influence perception)

(ปรับปรุงจาก Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2003: 86)

ที่มา: รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ แบบทดสอบและการประยุกต์ใช้
ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ. หน้า 74.

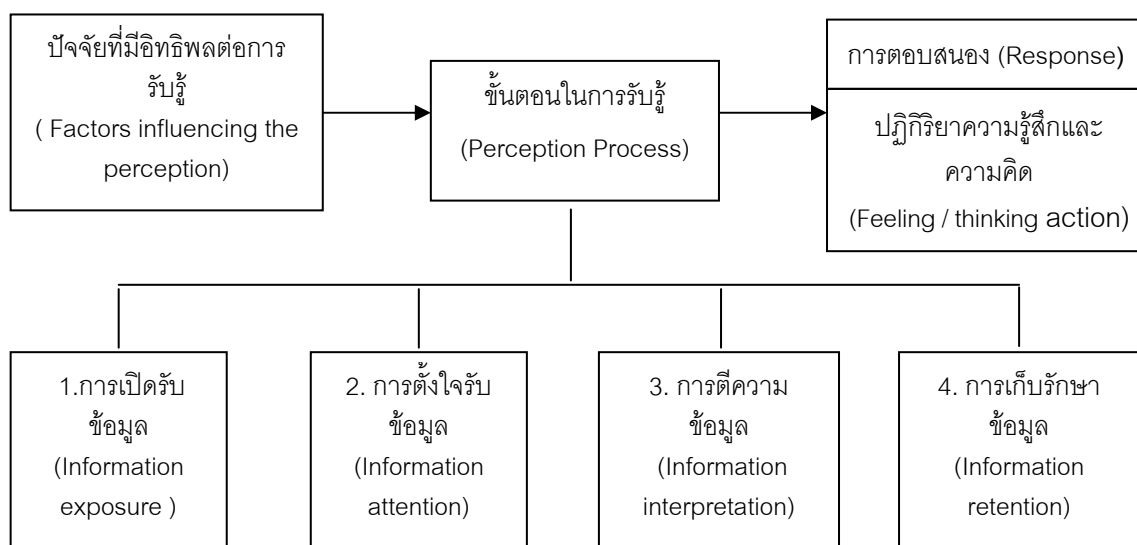
3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่เรามองเห็น หรือเหตุการณ์รอบๆ สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น รับรู้ว่าคนที่อาศัยอยู่ริมแม่น้ำจะต้องว่ายน้ำเป็น แต่ในความเป็นจริงบางคนอาจจะว่ายน้ำไม่เป็นก็ได้ เราอยู่ในกลุ่มคนเที่ยวเก่ง ผู้อื่นจะเกิดการรับรู้ที่เราเที่ยวเก่งด้วย ทั้งๆ ที่ความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้น ปัจจัยสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการรับรู้ ประกอบด้วย เวลา (Time) สภาพงาน (Work setting) และสภาพสังคม (Social setting) เช่น ช่วงเวลาที่ต่างกันอาจรับรู้ได้ต่างกัน

ขั้นตอนการรับรู้ (Perception process)

เป็นกระบวนการในการกลั่นกรองข้อมูล โดยมี 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูล (Information exposure) หมายถึง การที่บุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เข้ามาสู่ตนเอง
2. การตั้งใจรับข้อมูล (Information attention) ในบรรดาข้อมูลที่ผ่านเข้ามาบุคคลจะไม่ได้รับข้อมูลไว้ทั้งหมดแต่จะเลือกรับเฉพาะข้อมูลเพียงบางส่วนที่ตนสนใจเท่านั้นเรียกว่า การกลั่นกรองแบบเลือกสรร (Selective screening) ตัวอย่างเช่น การอ่านข่าวหนังสือพิมพ์ ถ้าเรารู้สึกว่าข่าวไหนน่าสนใจ เราก็จะเปิดไปอ่านรายละเอียดของข่าว แต่ถ้าข่าวไหนไม่น่าสนใจสำหรับเรา เราก็จะมองผ่านไปเป็นต้น
3. การตีความข้อมูล (Information Interpretation) เป็นการตีความหมายของข้อมูลที่ได้รับ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าข้อมูลข่าวสารนั้นจะได้รับการตีความได้อย่างถูกต้องเสมอไปเพราะการตีความนั้นขึ้นอยู่กับทัศนคติ ความเชื่อและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังนั้นข้อมูลข่าวสารเดียวกันอาจได้รับการตีความต่างกันได้
4. การเก็บรักษาข้อมูล (Information retention) หลังจากเปิดรับข่าวสารและเกิดความเข้าใจแล้ว เราก็จะเลือกที่จะจดจำข้อมูลข่าวสารบางอย่างไว้ในความทรงจำเพื่อดึงออกมาใช้ประโยชน์ในเวลาที่ต้องการซึ่งอาจจะมีการลืมหรือสูญหายไปบ้างทำให้ข้อมูลจากวันแรกที่ได้รับกับวันที่นำออกมาใช้ไม่สมบูรณ์เต็มที่

การตอบสนองต่อขั้นตอนในการรับรู้ (Response to the perception process) การรับรู้มีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมองค์การ เพราะการรับรู้นำไปสู่ความคิด ความรู้สึก และการแสดงออกทางพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในประเทศเม็กซิโก หัวหน้ามักจะแสดงการต้อนรับเลขาโดยการจูบซึ่งถือเป็นธรรมเนียมปฏิบัติที่รับรู้กันแต่สำหรับในประเทศอื่นอาจมีความรู้สึกว่าการจูบดังกล่าวเข้าข่ายการคุกคามทางเพศเป็นเพราะการตีความในขั้นตอนการรับรู้ที่ต่างกัน



ภาพประกอบ 7 แสดงขั้นตอนในการรับรู้ (Perception process) ปรับปรุงจาก Schermerhorn , Hunt and Osborn. (2003) page 87.

ที่มา: รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ แบบทดสอบและการประยุกต์ใช้ ทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ. หน้า 75.

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลมีการเลือกสรร (Select) จัดระเบียบ (Organize) และ ตีความ (Interpret) สิ่งที่ได้รับหรือข้อมูลที่ที่ได้รับซึ่งการรับรู้ของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปขึ้นกับการตีความของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้มากำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัยและใช้เป็นตัวแปรอิสระเพื่อทดสอบระดับของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หรือไม่อย่างไร

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2518: 94) ได้ให้ความหมายของความรู้ความเข้าใจ หมายถึงเป็นสิ่งที่ต่างที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเขา

โครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Structure)

ความรู้เป็นจำนวนมากและปรากฏว่าความรู้ความเข้าใจของเราได้รับการจัดการให้เป็นระเบียบให้ความหมายสิ่งต่างๆ อยู่เป็นหมวดหมู่เป็นเรื่องราวไป หรือเป็นรูปแบบต่างๆ ของข่าวสารเมื่อผู้บริโภคผู้หนึ่งซื้อเสื้อผ้าชุดหนึ่งโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจของเขาจะเป็นวงกรอบที่ใช้อ้างอิงที่เหมาะสม

หรือเป็นแม่พิมพ์ของการตัดสินใจ (A Suitable Frame of Reference or Decision Matrix) ซึ่งจะทำให้เขาสามารถระบุ จัดและตัดสินใจได้ คุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการคือ

1. การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ หรือหน่วยต่างๆ ที่รวมอยู่ในชุดความเห็นต่างๆ ซึ่งบุคคลศึกษาไว้ทำให้บุคคลเป็นผู้ที่ “รู้อะไรมากมายหรือไม่รู้อะไรเลย”

2. ความเกี่ยวพันกัน (Relatedness) หมายถึง ความเด่นขององค์ประกอบต่างๆ ของความสัมพันธ์กันระหว่างโครงสร้างต่างๆ ของความรู้ความเข้าใจและยังหมายถึงอิทธิพลขององค์ประกอบอื่นๆ อีกด้วยถ้าจะพิจารณาในแง่พฤติกรรมของผู้บริโภคแล้วจะเห็นได้ดังตัวอย่าง เช่น การเลือกตราหี้อั้มมักจะได้รับการพิจารณาว่าเป็นหน้าที่ของทัศนคติต่างๆ ของผู้บริโภคที่มีต่อตราหี้อั้มดังกล่าว (ความรู้ความเข้าใจ)

3. การรวมกัน (Integration) หมายถึง ขอบเขตการดึงดูดเข้าหากันหรือเชื่อมเข้าด้วยกันระหว่างส่วนต่างๆ ของโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจเพื่อให้อาจใช้สิ่งที่รวมกันเข้าไปได้แล้วนั้นเป็นประโยชน์ในการเสาะแสวงหา ประเมินค่า และดำเนินกรรมวิธีเกี่ยวกับข่าวสารทั้งหมด ตลอดจนถึงการตัดสินใจด้วย (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2518: 93)

หน้าที่ของความรู้ความเข้าใจ

ในพฤติกรรมของบุคคล โครงสร้างและกระบวนการเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจมีหน้าที่เบื้องต้นอยู่ 2 ประการ

ประการแรก เป็นหน้าที่เกี่ยวกับความมุ่งหมาย คือ ทำให้บุคคลพยายามให้ตนประสบผลสำเร็จในการตอบสนองความพอใจแก่ความต้องการต่างๆ ของเขา

ประการที่สอง เป็นหน้าที่เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ คือกำหนดอย่างกว้างๆ ในรูปของการชี้แนะถึงขั้นตอนต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่เขาเป็นเพราะความรู้ความเข้าใจที่ก่อให้เกิดให้บุคคล มีการสนใจและนึกเห็นภาพพจน์ไปในทำนองใดทำนองหนึ่งโดยเฉพาะ (อดุลย์ จาตุรงคกุล. 2518: 94-95)

ความเข้าใจ

เป็นความจริงที่ว่าตัวกระตุ้นที่ได้รับการมุ่งสู่จุดรวมของความตั้งใจและการวิเคราะห์ เพื่อหาความสัมพันธ์ได้เป็นตัวกระตุ้นนั้นจะต้องทำให้เกิดความเข้าใจได้โดยถูกต้อง เครื่องกลั่นกรองภายในหน่วยควบคุมกลางสามารถทำหน้าที่จำแนกประเภทความหมายของตัวกระตุ้นนั้นมีหลายวิธี ซึ่งหน้าที่ดังกล่าวของเครื่องกลั่นกรองสามารถกระทำได้ แต่ในทางพฤติกรรมศาสตร์มีวิธีที่เด่นพิเศษอยู่ 2 วิธี

1. การบิดเบือนความหมายเกี่ยวกับคุณสมบัติต่างๆ ทางวัตถุของตัวกระตุ้น (Distorsion of Physical Stimulus Properties) การบิดเบือนไปจากความจริงประเภทนี้เกิดขึ้นบ่อยในการทำตัดสินใจของผู้บริโภค เช่น บริษัทน้ำหวานบรรจุขวดแห่งหนึ่งได้แนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่เข้าสู่ตลาดและขอขยายที่

ได้รับน้อยกว่าความเป็นจริงมาก จึงมีการทดสอบรสชาติขึ้นโดยใช้ตัวอย่างของน้ำหวานตราใหม่นี้กับตราของกลุ่มแข่งขันเปรียบเทียบกับทั้งที่บอกหรือไม่บอกตราผลที่พบว่าตราใหม่ได้รับการให้คะแนนดีมากเมื่อเปรียบเทียบกับตราอื่นๆ ดังนั้นจึงปรากฏว่าภาพพจน์ของผลิตภัณฑ์หือ ชื่อ และการพิจารณาด้านอื่นๆ กระทบต่อการวัดค่ารสชาติ

2. การเข้าใจผิดในเนื้อหาของข่าวสารจากการสื่อสาร(Miscomprehension of-Communication Message Content) แบ่งพิจารณาออกเป็น 2 หัวข้อ คือ

2.1 หลักฐานเบื้องต้น (Basic Evidence) มนุษย์มีความคาดหวังโดยเฉพาะเกี่ยวกับเนื้อหาของตัวกระตุ้นที่ประสบและเป็นที่ยอมรับกันดีว่าปฏิกิริยา มักจะแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังดังกล่าว มากกว่าจะแสดงให้เห็นถึงตัวกระตุ้น

2.2 กลไกของการเข้าใจผิด (Mechanisms of Miscomprehension) เป็นวิธีก่อให้เกิดการหลีกเลี่ยงความเกี่ยวข้องกับข่าวก็คือบอกปิดทั้งแหล่งข่าวและเนื้อหาของข่าว เนื่องมาจากอุปทาน (Bias) C.I. Hopel and O.J. Harvey และ M.Sherif ได้ตั้งสมมติฐานว่าปฏิกิริยาในทางที่ผิดต่อการสื่อสารจะเพิ่มขึ้นถ้าความแตกต่างระหว่างผู้รับสื่อ ซึ่งสนับสนุนในข่าวนั้นลดน้อยลง (อคติ จาตุรงค์กุล. 2518: 103-106)

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจข้างต้นสามารถสรุปได้ว่าความรู้ ความเข้าใจ หมายถึง สิ่งต่างที่ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆรอบตัวเขา โดยมีโครงสร้าง ของความเข้าใจหลักอยู่ 3 ประการ คือ การทำให้เกิดความแตกต่าง ความเกี่ยวข้องกัน และการรวมกัน ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ มากำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัย และใช้เป็นตัวแปรอิสระ เพื่อทดสอบระดับของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หรือไม่อย่างไร

7. แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จ

ความสำเร็จ (Achievement Needs (nAch)) แมคคลีแลนด์ (1953) ให้คำนิยามว่าความสำเร็จคือการที่มนุษย์เรามุ่งจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไป

ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (1965) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ

1. ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา
2. ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้อื่น

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นจากคติของเราเมื่อไปขอพรจากพระหรือผู้นับถือซึ่งจะให้พรเป็นกลุ่มที่แสดงถึงความต้องการของบุคคล กล่าวมี 2 กลุ่มคือ

อายุ วรรณะ สุขะ พละ อธิบายได้ดังนี้

อายุ ได้แก่ การมีอายุยืนไม่แก่เร็วตายเร็ว การมีอายุเป็นความปรารถนาของมนุษย์จึงมีการแสวงหาอายุวัฒนะ มีอายุยืนอย่างมีสุขภาพพลานามัยที่สมบูรณ์ด้วย

วรรณะ เป็นผู้ที่มิพิพพรรณผ่องใส สวยงาม สง่ามีเสน่ห์ดึงดูดตาต้องใจผู้อื่น รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดีร่างกายสมบูรณ์ประกอบไม่พิการด้วย

สุขะ หมายถึง ความสุข สุขภาพและสุขใจ ซึ่งเป็นยอดปรารถนาของทุกคน

พละ การมีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ทำงานได้ไม่เจ็บไข้ ดังคำพรที่กล่าวความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พละในที่นี้รวมถึงพลังทางกายและใจด้วย

ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข อธิบาย ได้ดังนี้

ลาภ หมายถึง วัตถุสิ่งของที่ได้รับมา รวมถึงแก้วแหวนเงินทอง ตลอดจนถึงบุคคลที่เรารักดังที่มีคำกล่าวให้พรว่า ให้เงินทองไหลมาเทมา

ยศ หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงาน เกียรติยศ ฐานะทางการงานของคนในสังคมที่บุคคลนับถือยกย่อง

สรรเสริญ หมายถึง การสวดดี กล่าวชมยกย่องความดีของผู้อื่นที่ได้กระทำเป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจะได้ยินได้ฟังและได้เห็นการแสดงออกโดยกระทำ

สุข หมายถึง สุขอยู่ในคำให้พรทั้งสองบท เป็นสิ่งที่คนต้องการให้อยู่ติดตัวตลอดเวลา ทั้งสุขกายและสุขใจ

ความต้องการประสบผลสำเร็จ (The need to achieve theory)

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 392-394) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จทั้ง 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี่เป็นทฤษฎีที่กำหนดขึ้นโดย David C. McClelland และ J.W. Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิดคือการต้องการมีความสุขสบายและต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้นต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบหาสิ่งต่างๆ มากล้ายกันจึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนกัน กันจนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาด ของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกันแต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเองและมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเองคนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้มีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ (1) จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย (2) ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่กำลังทำไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใดและจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้นโดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ (3) คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการทำโครงการหนึ่งซึ่งชัดเจนเป็นการเฉพาะโดยมีขอบเขตแจ้งชัดแต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะมุ่งมั่นพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะไล่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่างๆ ที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจให้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะมีดังนี้คือ (1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร (2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ (3) พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร (4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใดๆ

ความต้องการสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุดโดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่นและจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่นๆ ให้มากดังนั้นคนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลาประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้ ก็คือคนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาทั้งในแง่ของความต้องการด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสายสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเป็นข้อคิดที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทุกคนต้องทำการประเมินถึงความเข้มแข็งรูปแบบแสดงเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการทั้งสาม คือ Maslow, Alderfer และ McClelland ดังนี้

Maslow	Alderfer	McClelland
ความต้องการสำเร็จตามความนึกคิด	ความต้องการก้าวหน้าเติบโต	ความต้องการด้านความสำเร็จ
ความต้องการมีฐานะเด่น		ความต้องการมีอำนาจ
ความต้องการทางสังคม		ความต้องการมีสายสัมพันธ์
ความต้องการทางด้านความมั่นคง	ความต้องการอยู่รอด	
ความต้องการทางด้านร่างกาย		

ภาพประกอบ 8 แสดงแผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ

ที่มา: Hyler Bracey, Ambrey Sanford and James C. Quick. (1981). *Basic Management: An experience based approach Revised Edition*; Plano. p.32.

นิยามของปัจจัยสู่ความสำเร็จ (Critical Success Factors –CSFs)

เป็นกิจกรรมหรือปัจจัยที่สำคัญซึ่งจะทำให้ได้เปรียบในการแข่งขันบรรลุผลสำเร็จ (Heizer; & Render. 1999: 45) โดยเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นผลมาจากความพึงพอใจของลูกค้าและส่งเสริมการทำงานขององค์กร

การจำแนกปัจจัยความสำเร็จที่สำคัญ (Identify Critical Success Factor) (ประสงค์ ประณีตผลกรัง. 2543) การปฏิบัติการตามกลยุทธ์ที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดงานซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อความสำเร็จ ผู้บริหารการปฏิบัติการจะถามคำถามว่า “งานอะไรที่จะต้องทำให้ดีสำหรับการทำให้กลยุทธ์การปฏิบัติการประสบความสำเร็จ” มีปัจจัยอะไรที่จะทำให้เกิดความล้มเหลวสูงสุดและสิ่งใดที่จะต้องเพิ่มเข้ามาในข้อผูกพันทางการบริหาร การเงิน เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์ หรือกิจกรรมอะไรที่จะช่วยให้หน้าทีการบริหารการปฏิบัติการมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน

ปัจจัยนำไปสู่ความสำเร็จ (Kennet; & Jane. 2545: 307 – 308) คือจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร แล้วนำมาวิเคราะห์เป็นกลยุทธ์ของบริษัท วิธีการที่สำคัญคือการสัมภาษณ์ผู้บริหารซึ่งจะชี้แจงเป้าหมาย และเหตุผลที่สำคัญของปัจจัยสู่ความสำเร็จ

จุดดีของปัจจัยสู่ความสำเร็จ

1. สะท้อนให้เห็นการเปลี่ยนแปลงได้โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารในแต่ละครั้งที่มีช่วงระยะเวลาที่แตกต่างกันจะมีการเปลี่ยนแปลง
2. สะท้อนให้เห็นถึงวิธีที่องค์กรให้กำไรสูงสุดและนำไปสู่ความสำเร็จ
3. จะได้ข้อมูลปริมาณน้อยและสั้นกว่าสัมภาษณ์พนักงานทุกคนทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลสะดวก

จากการทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จข้างต้น สามารถสรุปได้ว่าความสำเร็จ หมายถึง สิ่งที่ทุกคนหรือทุกธุรกิจปรารถนาโดย แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland. 1965) ที่เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) และความต้องการอำนาจ (Need for Power) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จ มากำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัย และใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อทราบถึงความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ซึ่งจะทำให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

8. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (2552: ออนไลน์) เรื่องมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพกับความสำเร็จขององค์กรไว้ดังนี้

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จทางธุรกิจ ก็คือ "คุณภาพ" ของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นระดับของคุณลักษณะเฉพาะที่แฝงอยู่ในสินค้าหรือบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า องค์กรใดก็ตามหากสามารถผลิตสินค้าหรือให้บริการที่มีคุณภาพสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และมีความมุ่งมั่นที่จะทำให้มีคุณภาพเหนือความคาดหวังของลูกค้าได้ องค์กรนั้นย่อมประสบความสำเร็จในการเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด และมีผลกำไรสูงสุด แต่ "คุณภาพ" ที่กล่าวนี้ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย ความพยายามมุ่งมั่นเอาใจใส่ของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับภายในองค์กรที่จะนำเอาความรู้ ทักษะและประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นในทุกๆ ขั้นตอนในการผลิตหรือการให้บริการ วัฒนาการเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า หรือบริการเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและไม่มีที่สิ้นสุดในอดีต ก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรมมีการผลิตสินค้าเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีจำนวนไม่มากมักจะมี

การควบคุมคุณภาพโดยเน้นการตรวจสอบสินค้าทุกชิ้นที่ผลิตแล้วเสร็จ ภายหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรม ทำให้มีการผลิตสินค้าเป็นจำนวนมากจึงได้พัฒนาเป็นการควบคุมคุณภาพโดยนำเทคนิคทางสถิติมาใช้ในการสุ่มตัวอย่างสินค้าที่ผลิตเสร็จ แล้วตรวจสอบว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐานที่ใช้อ้างอิงหรือไม่ เพื่อลดระยะเวลาและค่าใช้จ่ายและได้พัฒนามาเป็นระบบการประกันคุณภาพในระยะต่อมาซึ่งมีการวางแผนและควบคุมการผลิตทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบระหว่างการผลิตจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ยิ่งขึ้นและมีการนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางทั้งในวงการอุตสาหกรรมและวงการค้าทั่วโลกก่อนที่การค้าโลกจะเข้าสู่ระบบการแข่งขันอย่างเสรีและนำกฎเกณฑ์การยอมรับด้านคุณภาพ มาใช้เช่นทุกวันนี้

ระบบการบริหารงานคุณภาพเป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพซึ่งเกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 1970 เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ ขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้นซึ่งเป็นผลให้สินค้าหรือบริการนั้นมีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดอย่างสม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานคุณภาพนี้ไม่ใช่ระบบที่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะมีการปฏิบัติกันในอดีตแต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสืบทอดนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย

จากข้อดีของระบบการบริหารงานคุณภาพนี้เอง จึงทำให้มีการนำไปใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลกและได้กำหนดให้เป็นเงื่อนไขหนึ่งในวงการค้าที่เป็นที่ยอมรับ จนกระทั่งได้มีการนำไปกำหนดเป็นมาตรฐานในระดับสากลขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ซึ่งรู้จักกันแพร่หลายในนาม ISO ในชื่ออนุกรมมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9000

องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2552: ออนไลน์) ให้นิยามศัพท์การมาตรฐานคือการมาตรฐาน (Standardization) หมายถึง กิจกรรมในการวางข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสำคัญที่มีอยู่หรือที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้เป็นหลักเกณฑ์ใช้กันทั่วไปจนเป็นปกติวิสัยโดยมุ่งให้บรรลุถึงความสำเร็จสูงสุดตามข้อกำหนดที่วางไว้

1. กล่าวโดยเฉพาะได้แก่ กิจกรรมที่ประกอบไปด้วยกระบวนการในการกำหนดการประกาศใช้และการนำมาตรฐานต่างๆไปใช้

2. ประโยชน์ที่สำคัญของการมาตรฐานได้แก่ การปรับปรุงความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์ กรรมวิธีและการบริการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ป้องกันไม่ให้อุปสรรคในทางการค้าและส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันในทางเทคโนโลยี

ความเป็นมาของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

ISO (International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization) (ยุทธ ไถยวรรณ, 2546: 247) เป็นองค์กรสากลที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่างๆ กว่า 100 ประเทศทั่วโลก ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ.1987 โดยมีภารกิจในการสนับสนุนและ พัฒนาการมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสนองต่อการค้าขายแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ ของนานาชาติทั่วโลก รวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือในด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์และ ภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ ผลงานที่เห็นเป็นรูปธรรม ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานต่างๆที่เรียกว่า “มาตรฐานสากล” (International Standard) และมีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 และได้เผยแพร่เป็นครั้งแรกเมื่อ ค.ศ.1987 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์หรือบริการ

บรรจง จันทมาส (2547: 3) ตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา หน่วยจัดซื้อและหน่วยผลิต/ หน่วยส่งมอบต่างพยายามคิดค้นระบบการควบคุมมาตรฐานคุณภาพขึ้นมาใช้ของตนเอง ระหว่างปี 1979-1987 สถาบันเกี่ยวกับมาตรฐานคุณภาพของประเทศต่างๆในประชาคมยุโรปและสหรัฐอเมริกาได้เสนอ ผลงานหลากหลายในการประเมินมาตรฐานคุณภาพ แต่ในที่สุดองค์การมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization, IOS) ได้โน้มน้าวให้เห็นประโยชน์ของการมีระบบประเมินมาตรฐาน คุณภาพอย่างเดียวกันและได้ประกาศใช้นุกรมมาตรฐาน ISO9000 (ISO9000 Standard Series) ในปี 1984

องค์การมาตรฐานสากลมีสำนักงานอยู่ที่กรุงเจนีวา สวิตเซอร์แลนด์ ในปี 1997 มีสำนักงาน มาตรฐานของประเทศต่างๆเป็นสมาชิกราว 114 ประเทศ สำหรับประเทศไทยมีสำนักงานมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมเป็นผู้กำกับดูแลระบบ ISO9000 โดยมีสมาคม มาตรฐานไทยเป็นฝ่ายให้การสนับสนุน

อนึ่ง สิ่งที่น่าแปลกก็คือ ทั่วทั้ง ISO9000 เป็นเรื่องของระบบมาตรฐานคุณภาพแต่ทว่า การเรียก ชื่อระบบนี้ในประเทศต่างๆกลับขาดมาตรฐานโดยสิ้นเชิงกล่าวคือเรียกชื่อกันไปต่างๆ นานา (ดูตาราง 1)

ตาราง 1 ชื่อเรียก ISO9000 ของประเทศต่างๆ ทั่วโลก

ชื่อประเทศ	ชื่อเรียกย่อ
1. มาตรฐานไอเอสโอ	1. ISO9000
2. ออสเตรเลีย	2. AS 3900
3. ออสเตรีย	3. Norm ISO9000
4. เบลเยียม	4. NBN X 50-002-1
5. แคนาดา	5. DS/ISO9000
6. เดนมาร์ก	6. DS/EN 29000
7. ตลาดร่วมด้านเศรษฐกิจของยุโรป	7. EN 29000
8. ฟินแลนด์	8. SFS-ISO9000
9. ฝรั่งเศส	9. NF X 50-121
10. เยอรมนี	10. DIN ISO9000
11. อินเดีย	11. IS 3000
12. ไอร์แลนด์	12. ISO9000
13. เนเธอร์แลนด์	13. NEN-ISO9000
14. นอร์เวย์	14. NS 5801
15. แอฟริกาใต้	15. SABS 0157
16. สเปน	16. UNE 66 900
17. สวีเดน	17. SS 9000
18. สวิตเซอร์แลนด์	18. SN-ISO9000
19. เครือจักรภาพ	19. BS 5750
20. สหรัฐอเมริกา	20. ANSI/ASQC Q90
21. ยูโกสลาเวีย	21. JUS A.K. 1.010
22. ญี่ปุ่น	22. JISZ 9900-1991
23. สิงคโปร์	23. SS 308: 1998
24. ไทย	24. TISI/ISO9000

ที่มา: บรรจง จันทมาส. (2547). การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. หน้า 6.

และในปี พ.ศ.2534 ประเทศไทยได้นำระบบมาตรฐาน ISO9000 เข้ามาใช้ในประเทศโดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐานอนุกรมมาตรฐาน มอก.9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติ เพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบและผู้ซื้อนำไปใช้ซึ่งมีสาระสำคัญ มีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 ขององค์มาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการในปี พ.ศ.2541 หน่วยงานรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพได้แยกออกมาจากสมอ. เรียกว่า สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.)

นับตั้งแต่มีการประกาศกำหนดมาตรฐาน ISO9000 เป็นต้นมา องค์กรต่างๆ ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้นำมาตรฐานดังกล่าวไปใช้อย่างกว้างขวางในการจัดระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กร อันจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอเพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า

สาระสำคัญของอนุกรมมาตรฐาน ระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

อนุกรมมาตรฐาน ISO9000

ISO9000 เป็นอนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System Standard) ซึ่งพัฒนาและทบทวนโดยคณะกรรมการวิชาการคณะที่ 176 (ISO/TC 176: Quality management and quality assurance) อนุกรมมาตรฐาน ISO9000 นี้ประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อ ค.ศ.1987 (ISO9000:1987) ถือเป็นอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 ฉบับที่ 1 และกำหนดไว้ทุกๆ 5 ปีจะมีการทบทวนและปรับปรุงมาตรฐานอนุกรมใหม่

อนุกรมมาตรฐาน ISO9000:1987 ได้มีการปรับปรุงครั้งที่ 1 ในปี ค.ศ.1990 และประกาศใช้เป็นอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 ฉบับที่ 2 ในปี ค.ศ.1994 (ISO9000:1994) ในปี ค.ศ.1996 ได้เริ่มปรับปรุงมาตรฐานเป็นครั้งที่ 2 และได้แก้ไขเพื่อประกาศใช้เป็นอนุกรมมาตรฐาน ISO9000 ฉบับที่ 3 อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม ค.ศ.2000 (ISO9000:2000) สาเหตุใหญ่ที่ทำให้มีการพิจารณาทบทวนและแก้ไขอนุกรม มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994 เพื่อประกาศใช้เป็นฉบับที่ 3 เกิดขึ้นจาก “ความต้องการของผู้ใช้อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994” ที่พบปัญหาและความยุ่งยากในการนำมาตรฐานไปประยุกต์ใช้ ซึ่งปัญหาที่พบได้แก่

1. ภาษาที่ใช้ในอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994 เข้าใจยากและใช้ศัพท์ที่พบมากในอุตสาหกรรมการผลิตมากกว่าภาคบริการทำให้ภาคบริการนำไปประยุกต์ใช้ลำบาก
2. ข้อกำหนดในอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994 ว่าด้วยเรื่องข้อกำหนด (Requirements) จัดเรียงกันอย่างไม่เป็นหมวดหมู่และข้อกำหนดส่วนใหญ่เหมือนกันจะเป็นเอกเทศต่อกัน
3. อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994 เน้นที่การต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดแต่ละข้อที่เกี่ยวข้องเป็นประการสำคัญ แต่ไม่ได้สรุปให้เห็นภาพรวมอย่างชัดเจนว่าองค์กรที่นำมาตรฐานไปปฏิบัติใช้จะได้รับประโยชน์ที่ชัดเจนอย่างไรบ้างและไม่ได้อ้างถึงผลที่มีต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) และสังคม (Society)
4. อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000:1994 ไม่สะดวกที่จะนำไปใช้กับมาตรฐานระบบการบริหารจัดการอื่นๆ เช่น มาตรฐานการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO14001:1996) เนื่องจากมีการจัดเรียงรูปแบบของข้อกำหนดที่มีลักษณะแตกต่างกัน เป็นต้น

ดังนั้นผลจากการพิจารณาทบทวนใหม่ โดยพิจารณาถึงความต้องการของผู้นำมามาตรฐานไปปฏิบัติเป็นหลักการสำคัญ ทำให้ได้อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000:2000 การปรับแก้ไขอนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000:2000 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งมุ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และมีการปรับปรุงสมรรถนะองค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารงานอื่นได้ โครงสร้างใหม่ของอนุกรมมาตรฐาน

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000:2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 4 ฉบับ คือ

(1) ISO9000 เป็นฉบับที่ให้หลักการพื้นฐานของระบบบริหารงานคุณภาพและให้คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

(2) ISO9001 เป็นฉบับที่รวมมาตรฐาน ISO9001 ISO9002 และ ISO9003 ในปี 1994 ซึ่งใช้เป็นข้อกำหนดสำหรับองค์กรเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยได้นำหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (Quality Management Principles – QMP) ซึ่งเป็นหลักการในการบริหารสมัยใหม่มาใช้ด้วย

(3) ISO9004 เป็นฉบับที่ปรับปรุง ISO 9004-1:1994 เพื่อให้แนวทางในการเพิ่มสมรรถนะโดยรวมขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระบบการบริหารคุณภาพ และเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาปรับปรุงนอกเหนือจากข้อกำหนดใน ISO9001:2000

(4) ISO19011 เป็นมาตรฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ซึ่งคาดว่ามาตรฐาน ISO19011 จะประกาศใช้ในปี 2002

อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000:2000 ที่ประกอบด้วย ISO9000 ISO9001 และ ISO9004 ได้จัดพิมพ์และประกาศใช้แล้วเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2543 โดยได้จัดพิมพ์ 3 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศสและรัสเซีย โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐานฉบับปี 1994 เทียบกับฉบับปี 2000

สำหรับมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ที่ เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยเรื่องข้อกำหนดได้ถูกพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานโดยใช้แนวคิดหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (Quality Management Principles) ซึ่งแนวคิดนี้ได้มาจากประสบการณ์ที่สั่งสม และความรู้ของผู้เชี่ยวชาญที่อยู่ในคณะกรรมการวิชาการของ ISO คณะที่ 176 (ISO/TC176: Quality management and quality assurance) ที่มีรับผิดชอบในการพัฒนาและรักษามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000

หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ประกอบด้วย

1) เน้นที่ลูกค้า (Customer focus) การจัดการองค์กร จะขึ้นอยู่กับลูกค้าขององค์กร ดังนั้น องค์กรต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้า (Customer needs) ต้องทำให้ได้ตามความต้องการและต้องพยายามให้เหนือความ คาดหวังของลูกค้า (Customer expectations)

สิ่งที่จะได้รับ:-

- รายรับจากยอดขาย และส่วนแบ่งตลาดที่เพิ่มขึ้นจากการตอบสนองต่อโอกาสทางการตลาดอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น
- เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรขององค์กรเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า
- เพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้า

2) ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรต้องกำหนดวัตถุประสงค์ และทิศทางขององค์กรโดยใช้ความเป็นผู้นำในการสร้างและรักษาบรรยากาศที่ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

สิ่งที่ได้รับ:-

- บุคลากรเข้าใจ มีแรงจูงใจที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายขององค์กร
- กิจกรรมต่างๆจะถูกประเมิน ปรับ และปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
- ลดปัญหาการสื่อสารระหว่างแต่ละระดับให้มากที่สุด

3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) บุคลากรทุกระดับเป็นหัวใจของ องค์กรและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ทำให้ใช้ความสามารถเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

สิ่งที่ได้รับ:-

- สร้างแรงจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่นและความมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร
- มีนวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์
- บุคลากรรับผิดชอบงานของตนเอง
- บุคลากรมีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

4) การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) การบริหารกิจกรรมและทรัพยากรเชิง กระบวนการจะทำให้บรรลุผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สิ่งที่ได้รับ:-

- ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ลดต้นทุน ลดเวลา
- ได้ผลลัพธ์ที่สม่ำเสมอ และมีการปรับปรุง
- จัดลำดับความสำคัญและเน้นโอกาสหรือช่องทางการปรับปรุง

5) การบริหารอย่างเป็นระบบ (System approach to management) การระบุ การทำความเข้าใจ การจัดการกระบวนการต่างๆที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

สิ่งที่ได้รับ:-

- การรวบรวมและสอดคล้องของกระบวนการต่างๆ ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

- สามารถทุ่มเทในกิจกรรมหลัก
- สร้างความมั่นใจในความสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของ

6) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) การปรับปรุงผลการดำเนินการทั้งหมดขององค์กรอย่างต่อเนื่อง จะเป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร

สิ่งที่ได้รับ:-

- ผลการดำเนินงานจะมีความได้เปรียบจากการพัฒนาความสามารถ
- จัดกิจกรรมการปรับปรุงในทุกระดับขององค์กรให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
- สามารถตอบสนองโอกาสหรือความต้องการของลูกค้าได้รวดเร็ว

7) การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง (Factual approach to decision making) การตัดสินใจที่มีประสิทธิผลมีพื้นฐานมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ

สิ่งที่ได้รับ:-

- การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล
- เพิ่มความสามารถแสดงประสิทธิผลการตัดสินใจโดยอ้างอิงจากข้อเท็จจริง
- เพิ่มความสามารถในการทบทวน ท้าทาย และเปลี่ยนความคิดเห็นและการตัดสินใจ

8) ความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationships) องค์กรและผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบต้องพึ่งพาและมีผลประโยชน์ซึ่งกันและกันและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้ทั้งสองฝ่ายเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่า

สิ่งที่ได้รับ:-

- เพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าให้กับองค์กร และผู้ขาย/ผู้ให้บริการ
- ตอบสนองต่อสถานะตลาดที่เปลี่ยนแปลงหรือความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่น
- ได้ประโยชน์สูงสุดจากค่าใช้จ่ายและทรัพยากร

การนำหลักการบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้กับการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 คือการพิจารณานำหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 8 ข้อมาเป็นพื้นฐานในการจัดทำเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าโดยผู้บริหารระดับสูงและ

พนักงานทั้งหมดมีส่วนร่วมโดยมีการบริหารเชิงกระบวนการและเป็นระบบมีการเฝ้าติดตามประสิทธิผลของกระบวนการและระบบพิจารณาบนพื้นฐานของข้อมูลมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ

เนื้อหาของข้อกำหนดได้จัดแบ่งเป็น 5 กลุ่มเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร คือ

ระบบการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Systems) กลุ่มข้อกำหนดนี้ เป็นการให้รายละเอียดทั่วไปในการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งจะต้องจัดระบบให้เป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อนำไปปฏิบัติรักษาไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดกระบวนการที่จำเป็น ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่จะใช้ให้เกิดประสิทธิผล ตลอดจนต้องมีทรัพยากร และข้อมูลพอเพียงในการที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ โดยข้อกำหนดด้านเอกสารที่องค์กรจะต้องจัดทำให้มีขึ้นได้แก่ นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นสำหรับองค์กรและบันทึกคุณภาพ

ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management responsibility) ผู้บริหารระดับสูงมีหน้าที่ในการจัดการบริหารงานระบบการบริหารงานคุณภาพโดยการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารระดับสูงจะต้องรู้ถึงความต้องการของลูกค้า และทำให้เกิดความพึงพอใจโดยการกำหนดนโยบายคุณภาพ/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และแต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร (Quality Management Representative-QMR) ตลอดจนมีการสื่อสารข้อมูลภายในองค์กรเพื่อให้บุคลากรในองค์กร รับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กร และมีการทบทวนการบริหารงานเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสมเพียงพอของระบบเพื่อหาทางปรับปรุงระบบขององค์กรต่อไป

การบริหารด้านทรัพยากร (Resource Management) ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคลและโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นขึ้นในระบบ โดยการกำหนดความสามารถของบุคลากรทำการฝึกอบรมและสร้างจิตสำนึกของบุคลากรให้เกิดขึ้น ตลอดจนกำหนดจัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อาคาร สถานที่ สาธารณูปโภค ฯลฯ และกำหนดดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสมเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/การบริการตามที่กำหนด

การผลิตและ/หรือการบริการ (Product Realization) องค์กรจะต้องกำหนดกระบวนการผลิต/บริการที่ให้โดยคำนึงถึงเป้าหมาย/ข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ มีการดำเนินการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ

การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement) เป็นการเฝ้าติดตามและตรวจวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์/บริการว่าสามารถดำเนินการได้ตามความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการได้หรือไม่โดยผ่านกระบวนการบริหารระบบบริหารงานคุณภาพ ด้วยการตรวจประเมิน

ภายในและมีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อแสดงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องการป้องกันแก้ไขเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์/บริการที่ต้องการ

กฎเกณฑ์สำคัญในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

หลักการและข้อกำหนดของ ISO9001 เป็นสิ่งที่รวบรวมมาจากแนวทางปฏิบัติ ที่จำเป็นต้องมี ในระบบการบริหารงานโดยทั่วไปขององค์กรเพื่อให้เกิดความสะดวกในการนำไปประยุกต์ใช้ซึ่งในความเป็นจริงแล้วองค์กรต่างๆ ได้มีการปฏิบัติแล้วเป็นส่วนใหญ่ เพียงแต่อาจขาดความสม่ำเสมอและขาดความสมบูรณ์ เนื่องจากไม่ได้จัดระบบไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้อ้างอิงในการบริหารงาน ดังนั้นในการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพ ตามข้อกำหนดของ ISO9001 จึงไม่ใช่สิ่งที่ยุ่งยากแต่อาจมีรายละเอียดปลีกย่อยและระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการมากน้อยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานภาพและศักยภาพของแต่ละองค์กร สิ่งสำคัญที่จะทำให้การจัดทำระบบประสบความสำเร็จคือ

1. ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความศรัทธาและมุ่งมั่นให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารทุกระดับต้องมีความเชื่อในประโยชน์ของการจัดทำระบบ โดยเห็นว่าการจัดทำระบบเป็นสิ่งจำเป็น และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

3. ทุกคนในองค์กรต้องมีความตั้งใจจริง และสมานสามัคคีร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำระบบ

4. ทุกคนในองค์กรไม่เห็นว่าการทำงานเป็นภาระและจะต้องมุ่งมั่นดำเนินการจนสำเร็จ

แนวทางที่จะนำไปสู่ความสำเร็จในการจัดและนำระบบการบริหารงานคุณภาพไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมดมีขั้นตอนโดยสรุปดังนี้

1. พิจารณาความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ารวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจขององค์กร

2. กำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร เพื่อแสดงทิศทางและความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ

3. พิจารณาทบทวนและกำหนดกระบวนการและหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้ โดยจัดทำเป็นเอกสารที่เหมาะสมและมีข้อมูลเพียงพอที่จะให้นำไปปฏิบัติได้

4. พิจารณาทบทวนและกำหนดทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพได้

5. กำหนดวิธีการวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของแต่ละกระบวนการภายในองค์กร โดยจัดทำเป็นเอกสารให้มีข้อมูลเพียงพอ

6. นำวิธีการที่กำหนดไปวัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการต่างๆ

7. กำหนดวิธีการในการป้องกันมิให้เกิดข้อบกพร่องรวมทั้งวิธีการในการขจัดสาเหตุของข้อบกพร่อง

8. กำหนดให้มีกระบวนการเพื่อการปรับปรุงระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่องและนำกระบวนการนี้ไปใช้

ในการดำเนินการตามแนวทางข้างต้นให้บรรลุผล องค์กรควรวางแผนการดำเนินการและมอบหมายงานแก่ผู้รับผิดชอบในระดับต่างๆจากทุกหน่วยงานภายในองค์กรและฝึกอบรมบุคลากรระดับต่างๆให้เข้าใจหลักการและข้อกำหนดของมาตรฐานเพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบได้อย่างถูกต้องเหมาะสมตามระดับความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

9. ประวัตินิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

บริษัทอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทพัฒนา และจัดการด้านนิคมอุตสาหกรรมชั้นนำของประเทศไทย นิคมอุตสาหกรรมไทยทั้งสองแห่งของเราตั้งอยู่บนพื้นที่ชายฝั่งทะเลตะวันออก (Eastern Seaboard) ปัจจุบันการลงทุนภาคอุตสาหกรรมมุ่งมายังภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้จึงขยายการดำเนินการไปยังประเทศเวียดนาม (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. 2552: ออนไลน์)

อมตะเน้นการบริการอย่างมีคุณภาพเป็นพื้นฐาน ดังนั้นจึงนำรูปแบบการบริการแบบครบวงจรเข้ามาเพื่อช่วยโรงงานต่างๆ ประหยัดทั้งเงินและเวลาได้ อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ได้เข้าไปถือหุ้นในบริษัทต่างๆ 14 แห่ง และเป็นพันธมิตรกับอีกหลายบริษัท ที่ให้บริการในด้านการสร้างโรงงานสำเร็จรูป ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ การบำบัด รักษา คลินิกสุขภาพ โรงเรียน ร้านอาหาร และอื่นๆอีกมากมาย เราสร้างนิคมอุตสาหกรรมภายใต้แนวคิดเมืองสมบูรณ์แบบ เป็นทั้งที่อยู่อาศัยและดำเนินชีวิต

บริษัทอมตะ เป็นผู้นำในวงการ นิคมอุตสาหกรรม ที่มีชื่อเสียง และทำเลที่ดีที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้โดยเฉพาะ ในประเทศไทย และ เวียดนาม ซึ่งเป็นประเทศที่ดีที่สุดสำหรับการลงทุนด้านอุตสาหกรรมในภูมิภาคและได้รับการยอมรับให้เป็นประเทศคู่แข่งสำคัญของจีน ในฐานะทางเลือกการลงทุนทางด้านอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมของอมตะนั้นตั้งอยู่ในทำเลที่ดีที่สุด สำหรับการลงทุนอุตสาหกรรมจากคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานที่มีคุณภาพสูงและจากทำเลที่ใกล้ทางหลวงสนามบินและท่าเรือหลัก ชื่อเสียงของอมตะนั้นได้รับการสะสมมาจากแนวทางการดำเนินการที่เน้นการให้บริการครบวงจรที่ทำให้ลูกค้าของเราประหยัดทั้งเวลาและต้นทุน

ด้วยประสบการณ์ของอมตะในการลงทุน เป็นเวลาเกือบสองทศวรรษ อมตะจึงได้รับความไว้วางใจจากบริษัทต่างๆ ที่ต้องการความสำเร็จและความพร้อมในการดำเนินการอย่างรวดเร็ว อมตะให้คำปรึกษาแก่ลูกค้าของบริษัทโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในหลายๆ ด้าน อาทิ ทางด้านกฎหมาย กฎระเบียบ นโยบายของรัฐ ขั้นตอนศุลกากร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือ

นิคมอุตสาหกรรมของอมตะในประเทศไทย

ปัจจุบันนี้มีด้วยกันสองแห่งตั้งอยู่ในพื้นที่ อีสเทิร์นซีบอร์ด ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนขนาดใหญ่ที่สุดจากรัฐบาลและเป็นพื้นที่ที่ได้รับความสนใจในการลงทุนเป็นอย่างมากในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

อมตะนคร จังหวัดชลบุรี เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของ อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) บนพื้นที่ 2,480 เฮกเตอร์ (15,500 ไร่ หรือ 6,200 เอเคอร์) ตั้งอยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขต 2 (BOI) ห่างจากกรุงเทพฯ เพียง 57 กิโลเมตรและห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิ 42 กิโลเมตร โดยมีโรงงาน 419 โรงที่พร้อมเปิดดำเนินการ

อมตะซิตี้ จังหวัดระยอง มีพื้นที่ 1,120 เฮกเตอร์ (7,00 ไร่ หรือ 2,800 เอเคอร์) ตั้งอยู่ในเขตส่งเสริมการลงทุนเขต 3 (BOI) ห่างจากท่าเรือแหลมฉบังเพียง 27 กิโลเมตร และห่างจากสนามบินสุวรรณภูมิ 99 กิโลเมตร โดยมีผู้ผลิตจำนวน 113 รายที่พร้อมเปิดดำเนินการ

อมตะยังมีนิคมอุตสาหกรรมที่มีมาตรฐานสูงในประเทศเวียดนามภายใต้ชื่อ อมตะซิตี้ (เบียนหัว) จังหวัดดองไน ใกล้เมืองโฮจิมินห์ เปิดดำเนินการเมื่อปีพ.ศ. 2537 มีโรงงาน 87 แห่งบนพื้นที่กว่า 700 เฮกเตอร์ (4,375 ไร่ หรือ 1,750 เอเคอร์) เฟสใหม่ของโครงการจะมีบ้านพัก อพาร์ทเมนต์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันตามความต้องการของคนจำนวนมาก

อมตะ ก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2532 และจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยเมื่อปีพ.ศ.2540 ลูกค้านต่างชาติที่อยู่ในนิคมเช่น Sumitomo Rubber, Yokohama Tire Manufacturing, Canadool, Triumph Motorcycles, BMW, Daikin, Sony Mobile, Pepsi-Cola, Bridgestone, Toyota, Colgate Palmolive, Kao, Mitsubishi Electric, Mitsubishi Elevator, Hino Motors และบริษัทอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมากนอกจากลูกค้าต่างชาติแล้วยังลูกค้าไทยอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมของอมตะอีกหลายราย

อมตะมิได้ต้องการเพียงขยายพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมเท่านั้นยังต้องการพัฒนานิคมให้เป็น "เมืองที่สมบูรณ์แบบ" ซึ่งทำให้โรงงานและชุมชนสามารถสามารถอยู่ด้วยกันได้อย่างมีความสุขซึ่งเราเรียกแนวคิดนี้เกิดขึ้นเพื่อการพัฒนาไปสู่การพัฒนานิคมอุตสาหกรรม สู่มืองที่พร้อมสรรพ สำหรับในส่วนโรงงานนั้น เราจะสร้างให้มีการบริการระดับสากล พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกบนทำเลทอง ส่วนผู้ที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมของเรานั้นจะมีทั้ง ร้านอาหาร ร้านค้า ส่วนพักผ่อน ที่พักอาศัย โรงเรียน รวมไปถึง สนามกอล์ฟ และคลับระดับโลก

ดังนั้นจึงได้ตระหนักและให้ความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมนิคมอุตสาหกรรมทั้งสองแห่งได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 14001 และดำเนินการตามกฎการกำจัดของเสียโดยไม่ปล่อยออกสู่ภายนอก (Zero-Discharge Waste Management) โดยการจัดการน้ำและกากของเสีย มีการบำบัดน้ำเสียและนําน้ำทั้งหมดกลับมาใช้รดน้ำต้นไม้ อีกทั้งมีพื้นที่สีเขียวที่ไม่ได้จัดไว้เพื่อคนทำงานเท่านั้นแต่เพื่อการอยู่ร่วมกันของสิ่งมีชีวิตและต้นไม้

ซึ่งจะกล่าวได้ว่า การมุ่งการลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มแก่ลูกค้าโดยมีการจัดตั้งให้เป็นทั้งที่ตั้งสถานศึกษา เช่น โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (พหุภาษา) โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย สถาบันฝึกวิชาชีพช่างเทคนิคไทย-เยอรมัน สมาคมไว.ดับยู.ซี.เอ กรุงเทพฯ - ชลบุรี และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อมตะแมนชั่น คอนโดมิเนียม ซีโอปิ้ง ฟล้าซ่า สนามกอล์ฟอมตะ สปริงคันทรีคลับและอื่นๆ อีกมากมาย

อมตะสร้างการพัฒนาที่นำไปสู่การเชื่อมโยงการบริการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพเพื่อผู้ประกอบการตลอดระยะเวลาที่เข้ามาประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

ภารกิจของ อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

การดำเนินงานที่ครอบคลุมถึงการเพิ่มมูลค่า และพัฒนาการดำเนินงานของนิคมให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อนำไปสู่เมืองที่เพียบพร้อมไปด้วยบริการและระบบสาธารณูปโภคที่พร้อมสรรพ

คุณค่าของอมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

มองแง่บวก	เราสามารถทำได้ ความสำเร็จและความสุขให้แก่ลูกค้าของเรา
การทำงานร่วมกันเป็นทีม	อมตะทำงานร่วมกันและทำงานร่วมกับลูกค้า – ทีมอมตะ
ความมุ่งมั่น	พร้อมให้บริการเสมอ บริการลูกค้า 24 ชั่วโมงทุกวันตลอดปี
ประสิทธิภาพ	สร้างสรรค์งานเพื่อนำบริการและคุณค่าให้แก่ลูกค้าเพื่อการผลิตที่มีประสิทธิภาพ
เรียนรู้และเติบโต	การเรียนรู้และการเติบโตอย่างต่อเนื่องสำหรับสมาชิกทุกท่านในชุมชน

สิ่งที่ทำให้อมตะแตกต่างจากผู้อื่น

วิธีการหนึ่งที่ทำให้อมตะสามารถเพิ่มคุณค่าให้แก่นิคมอุตสาหกรรมของตน คือ การพัฒนาคุณภาพและความพร้อมของการศึกษาในชุมชนที่อยู่โดยรอบอมตะตระหนักดีว่าการเพิ่มโอกาสทางการศึกษาให้แก่พื้นที่โดยรอบนิคมอุตสาหกรรมจะเป็นผลดีต่อผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมทุกท่าน นอกจากผู้คนในพื้นที่จะมีโอกาสในการเรียน และเป็นส่วนหนึ่งของเศรษฐกิจที่ต้องการความรู้เป็นพื้นฐานแล้ว บริษัทที่มีกิจการอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะจะยังสามารถเข้าถึงกลุ่มแรงงานที่มีการศึกษาและได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี และผู้บริหารก็จะสามารถให้การฝึกอบรมและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรของตนอีกด้วย

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว อมตะได้พัฒนาแผนโครงการหลักที่จะเตรียมพื้นที่ในแต่ละนิคมอุตสาหกรรม เพื่อสนับสนุนกิจการสถานศึกษาเหล่านี้ ได้แก่ สถาบันไทย-เยอรมัน (TGI: Thai-German Institute) การแลกเปลี่ยนเทคโนโลยี การพัฒนาทักษะ การก่อตั้ง ธุรกิจและบริการอื่นๆ ศูนย์ Y.W.C.A. กรุงเทพฯ-ชลบุรี: สมาคมเยาวชนคริสเตียนหญิง (Young Women Christian Association) ภายในโรงเรียนสมัคมิตรวัฒนาซึ่งเป็นโรงเรียนอนุบาลที่ใช้หลักสูตรและการสอนภายใต้การควบคุมของกระทรวงศึกษาธิการและวิธีการ Christian Montessori ซึ่งเน้น “การดูแลแบบมีเด็กเป็นศูนย์กลาง” ศูนย์แห่งนี้มีห้องเรียนสำหรับเด็กอายุ 1.6-5 ปีกว่า 80 คน

โรงเรียนสาธิตเกษตร: โรงเรียนแห่งนี้เปิดอย่างเป็นทางการในช่วงต้นปี 2546 และมีการสอนแบบหลายภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ จีนและญี่ปุ่น ในชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-2 สามารถรองรับนักเรียนได้ถึง 1200 คน

โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย: โรงเรียนรัฐบาลซึ่งเปิดสอนในระดับชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาปีที่ 1-6 สามารถรองรับนักเรียนได้ประมาณ 660 คน

สะอาดและรักษาสภาพแวดล้อม

เครือบริษัทอมตะตระหนักถึงความสำคัญของทรัพยากรทางธรรมชาติมีการประเมินและเฝ้าสังเกตการณ์ใช้ทรัพยากรและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งมั่นของบริษัทนิคมอุตสาหกรรมทั้งสองในประเทศไทย คือ อมตะนครและอมตะซิตี้ ได้รับการรับรอง ISO14001 โดย TUV โดยที่พื้นที่กว่า 1 ใน 4 ของนิคมอุตสาหกรรมทั้งสองถูกจัดให้เป็นพื้นที่สีเขียว นอกจากนี้อมตะนครยังมีอุทยานรักษาพันธุ์นกภายใต้โครงการของมูลนิธิอมตะอีกด้วย

คุณค่าที่เพียบพร้อม

นิคมอุตสาหกรรมอมตะได้จัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น อพาร์ทเมนต์ พร้อมบริการ ร้านอาหาร คลินิกเวลากลางวัน คอนโดมิเนียมของพนักงาน สถานบริการน้ำมัน พื้นที่ค้าขาย พื้นที่สีเขียวและพักผ่อนหย่อนใจ สระว่ายน้ำ กลางแจ้ง สนามโดร์ฟกอล์ฟ สถานที่ออกกำลังกาย ฯลฯ เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้า

เหตุผลที่ดี 10 ประการในการเป็นส่วนหนึ่งของอมตะ

1. สถานที่ที่สะดวกที่สุด
2. โครงสร้างและการดูแลที่ดีเยี่ยม
3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางด้านอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ
4. การจัดการระดับมืออาชีพพร้อมบริการก่อนและหลังการขาย
5. วิสัยทัศน์ของอมตะ – เมืองที่สมบูรณ์
6. โรงงานสร้างเสร็จพร้อมใช้งานโดยบริษัท ไทยอินดัสเทรียลคอนเนคชั่น จำกัด (มหาชน)

(Ticon: Thai Industrial Connection PCL)

7. สถานศึกษาและบริการด้านการศึกษาที่ดีพร้อม

8. ระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม (ได้มาตรฐาน ISO14000)
9. ความมั่นคงทางการเงินสูง
10. เครือข่ายของบริษัทประเภทต่างๆ จากหลายชาติ

ข้อมูลทั่วไป อมตะ คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)

ประเภทของกิจการ	: พัฒนานิคมอุตสาหกรรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง
วันที่จดทะเบียนบริษัท	: 6 มีนาคม 2532
เลขที่จดทะเบียนบริษัท	: 0107537002761
ทุนจดทะเบียนที่ออกและเรียกชำระแล้ว	: หุ้นสามัญ 1,067,000,000 หุ้นมูลค่าที่ตราไว้หุ้นละ 1 บาท
สำนักงานใหญ่	: 2126 อาคารกรมดิษฐ์ ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กทม. 10320
โทรศัพท์	: ((02) 792 0000, (038) 213 007
โทรสาร	: (02) 318-1096, (038) 213-700
อีเมล	: viboon@amata.com
ผู้บริหาร	: นายวิบูลย์ กรมดิษฐ์, กรรมการและประธานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ
สำนักงานโครงการ	: นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร 700 หมู่ที่ 1 ตำบลคลองตำหรุ อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี 20000
โทรศัพท์	: (038) 213-007
โทรสาร	: (038) 213-700
อีเมล	: tsutsui@amata.com
ผู้บริหาร	: นายยาซูโอะ ซุซุย (ผู้จัดการ)

10. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มยุรี สุทธะนันท์ (2549) ศึกษาเรื่องแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรองรับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่าตัวแทนฝ่ายบริหารด้านสิ่งแวดล้อม ISO14001 มีประสบการณ์ในการเป็นตัวแทนฯ 1-2 ปี องค์กรส่วนใหญ่เป็นองค์กรธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดใหญ่และได้รับการรับรอง ISO9000 มาก่อนแล้ว ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเตรียมความพร้อมจนได้รับใบรับรองเป็นเวลา 9 - 12 เดือนส่วนแนวทางการเตรียมพร้อมด้านทรัพยากรการจัดการ 5 ด้าน คือ 1. ด้านทรัพยากรบุคคล 2. ด้านงบประมาณ 3. ด้านวัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติ 4. ด้านเครื่องจักรอุปกรณ์ และ 5. ด้านการบริหารจัดการ พบว่า การประชุมแนะนำโครงการชี้แจงหัวข้อ

เรื่องผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ใช้ประชาสัมพันธ์ ใช้การจูงใจให้รางวัลและสวัสดิการ คัดเลือกตัวแทนฯ จากความสามารถด้านการบริหารจัดการบุคลากร ฝึกอบรมหลักสูตรด้านจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม และข้อกำหนดมาตรฐาน ISO14001 ด้านงบประมาณ องค์กรมีการใช้จ่ายตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปมาน้อยแตกต่างกัน ด้านวัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติ เลือกผู้ส่งมอบ (Supplier) ที่มีการปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมได้รับการรับรอง ISO9000 และ ISO14001 ด้านเครื่องจักรอุปกรณ์เน้นจัดเตรียมให้สอดคล้องตามกฎหมายและผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การบำรุงรักษาใช้วิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) ด้านบริหารการจัดการใช้ที่ปรึกษาโครงการแหล่งข้อมูลจากสำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การประชาสัมพันธ์ภายในภายนอกองค์กรใช้จดหมายข่าวภายใน ติดประกาศแจ้งข่าวสารหน่วยงานให้การรับรองเลือกบริษัททั้งภายใน และต่างประเทศที่มีผลงานดีได้มาตรฐานสากล

จากผลการศึกษาสามารถวิเคราะห์ได้ว่าการศึกษาเรื่องแนวทางการเตรียมความพร้อมในการขอรับรองระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม มีความสอดคล้องกับปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในด้าน ระยะเวลาดำเนินธุรกิจ ขนาดขององค์กร การได้รับการรับรองมาตรฐานรวมถึงแนวทางการเตรียมพร้อมด้านทรัพยากรการจัดการ 5 ด้าน คือ 1. ด้านทรัพยากรบุคคล 2. ด้านงบประมาณ 3. ด้านวัตถุดิบและทรัพยากรธรรมชาติ 4. ด้านเครื่องจักรอุปกรณ์ และ 5. ด้านการบริหารจัดการ

รัตติยา จินตุลา (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติขององค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาใช้: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออกพบว่า 1) ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาใช้ในองค์กรได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาใช้ในองค์กรซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก

ผลการศึกษาเรื่องทัศนคติขององค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO900 มาใช้: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก มีความสอดคล้องกับปัจจัยที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาในด้านความรู้ความเข้าใจในด้านมาตรฐานที่จะส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม โดยงานวิจัยดังกล่าวมีประโยชน์เพื่อศึกษาทัศนคติและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 มาใช้ในองค์กร

นรินทร์ พญาเกษมสันต์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ของบริษัทในภูมิภาคตะวันตกกลุ่มประชากรที่ใช้ในกรณีศึกษาคือบริษัทในภูมิภาคตะวันตก 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสงคราม จังหวัดนครปฐม จังหวัดราชบุรี จังหวัดเพชรบุรี จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และจังหวัดกาญจนบุรี จำนวนทั้งหมด 120 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นอุตสาหกรรมประเภทผลิตภัณฑ์พลาสติก มีรูปแบบการประกอบธุรกิจแบบบริษัทมีลักษณะการผลิตแบบมีการออกแบบและตราสินค้าของตนเองหรือมีตลาดของตนเองมีระยะเวลาดำเนินการเฉลี่ย 16 ปี มีสัดส่วนการจำหน่ายในประเทศเฉลี่ยร้อยละ 76.74 และมีจำนวนพนักงานรวมเฉลี่ย 260 คนผู้ประกอบการมีการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ด้านการวางแผนโดยรวม ด้านการจัดองค์การโดยรวม ด้านการนำโดยรวม และด้านการควบคุมโดยรวมผู้ประกอบการมีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการวางแผนกำลังคนโดยรวม ด้านการอบรมและพัฒนาโดยรวมในระดับค่อนข้างดี และมีระดับการปฏิบัติในด้านการคัดสรรโดยรวม ด้านการคัดเลือกโดยรวม ด้านการโยกย้ายและเลื่อนขั้นโดยรวม ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวม และด้านการบำรุงรักษาโดยรวมในระดับดี

สรุปเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ศึกษา มีความสอดคล้องกับงานที่ผู้วิจัยศึกษาโดยปัจจัยที่เป็นตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามที่มีลักษณะแตกต่างกันในด้านลักษณะธุรกิจ ด้านองค์การและการจัดการ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านความรู้ความเข้าใจในด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การแข่งขันในอุตสาหกรรม ความรู้เกี่ยวกับตัวแทนฝ่ายบริหาร ความรู้เกี่ยวกับผู้ให้คำปรึกษาหรือที่ปรึกษา ซึ่งผู้วิจัยนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการหาความสัมพันธ์นั้น ไม่พบว่ายังไม่มีผู้ทำการศึกษาวิจัยว่ามีผลต่อการประสบความสำเร็จในการขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพอย่างไร ซึ่งผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยต่างๆเหล่านี้เพิ่มเติมเพื่อสามารถทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทได้อย่างครบถ้วน โดยหวังว่าบริษัท ที่มีความมุ่งหวังในการดำเนินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จะได้ใช้ประโยชน์จากการศึกษาวิจัยฉบับนี้เพื่อเป็นแนวทางให้สามารถประสบความสำเร็จในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ และได้รับการรับรองระบบจากสถาบันรับรองได้โดยง่ายเพื่อให้บริษัทเหล่านั้นสามารถพัฒนาระบบบริหารภายใน และสามารถแข่งขันในระดับสากลได้

ในการศึกษาและวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการบริหารจัดการ ของ ยุทธ กัยวรรณ (2543: 18) กล่าวถึงการบริหารและการจัดการว่า คือกลุ่มคนที่มีหน้าที่วางแผน จัดการองค์กร จัดคนเข้าทำงาน สั่งการ และควบคุมการทำงานของกิจกรรมขององค์กร ดำเนินไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอยู่บนพื้นฐานปัจจัยการบริหาร ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาถึงปัจจัยบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยี

และผู้วิจัยยังได้ศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไปประยุกต์ใช้โดยมีหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ (บรรจง จันทมาส, 2547:3) ได้แก่ 1. การเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) 2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) 4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) 5. การบริหารอย่างเป็นระบบ (System approach)

to management) 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) 7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง (Factual approach to decision making) 8. ความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationships)

การนำหลักการบริหารคุณภาพทั้ง 8 ประการมาประยุกต์ใช้กับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 คือการนำมาเป็นพื้นฐานในการจัดทำเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรในการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยผู้บริหารระดับสูง และพนักงานทั้งหมดมีส่วนร่วมโดยมีการบริหารเชิงกระบวนการและเป็นระบบมีการเฝ้าติดตามประสิทธิผลของกระบวนการและระบบ พิจารณานบนพื้นฐานของข้อมูลมุ่งมั่นที่จะปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งมีการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ เมื่อพิจารณาแล้วพบว่ามีความสอดคล้องกับปัจจัยบริหารจัดการที่ประกอบด้วย องค์การและการจัดการ ซึ่งก็คือหลักการบริหารคุณภาพ ข้อที่ 1. การเน้นที่ลูกค้า (Customer focus) ข้อที่ 2. ความเป็นผู้นำ (Leadership) ข้อที่ 5. การบริหารอย่างเป็นระบบ (System approach to management) ข้อที่ 6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement) ข้อที่ 7. การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง (Factual approach to decision making) และ ข้อที่ 8. ความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial supplier relationships) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งก็คือ หลักการบริหารคุณภาพ ข้อที่ 3. การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of people) และ การจัดการเทคโนโลยี ซึ่งก็คือ หลักการบริหารคุณภาพ ข้อที่ 4. การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) โดยหลักการบริหารคุณภาพ ทั้ง 8 ประการนี้จะถูกรวมเข้าเป็นเนื้อเดียวกันกับการบริหารองค์กรในที่สุด

นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึง ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี โดยเลือกใช้แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับองค์การและการจัดการ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2545: 20-25) กล่าวถึงหน้าที่ของการบริหารการจัดการว่า ในการจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความสามารถของผู้จัดการเป็นสำคัญ โดยระบุว่าผู้จัดการที่ดีจะต้องปฏิบัติหน้าที่ 4 ประการ ซึ่งจะประสบความสำเร็จได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20; อ้างอิงจาก Schermerhorn. 2542: G-7)

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 247) กล่าวว่า องค์การทุกแห่งต้องมีการใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงานเสมอ แม้สังคมมนุษย์จะเจริญด้วยเครื่องจักรและเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าเพียงใดก็ตาม คนก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคล การอบรมและพัฒนาคน การโยกย้ายและเลื่อนขั้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษาพนักงาน (ธงชัย สันติวงษ์. 2546: 267)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยี ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ นรินทิพย์ วนาเกษมสันต์ (2549) กล่าวถึงลักษณะของเทคโนโลยีไว้ดังนี้ คือ เทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม (Software) หรือเทคโนโลยีที่เป็นกระบวนการเป็นกระบวนการในการนำความรู้มาปฏิบัติ ได้แก่ โปรแกรม ที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ แบบแปลนบ้าน เป็นต้น เทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม (Hardware) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วย ในการทำงานบางอย่างให้สะดวกกว่าทำด้วยมือเปล่า ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ต่างๆทั้งที่เป็นเทคโนโลยีที่แฝงอยู่ ในรูปของวัตถุ (Technoware) ได้แก่เทคโนโลยีที่เป็นผลผลิตในรูปแบบของเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับใช้ใน กระบวนการผลิต เช่น เครื่องจักร หรืออุปกรณ์การผลิตต่าง ๆ เป็นต้น และ เทคโนโลยีที่เป็นรูปร่างหรือ โครงสร้าง (Organware) ได้แก่ เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย อาคาร เครื่องใช้ในสำนักงาน บุคลากร หรือ ผลผลิตที่มนุษย์สามารถนำไปใช้ เช่นอาคารสำนักงาน รถยนต์ โทรศัพท์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณต้อง ใช้เทคโนโลยีทั้งสองชนิด คือทั้งที่เป็นรูปธรรม (Hardware) และนามธรรม (Software)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของอคุลย์ จาตุรงค์กุล (2518: 94) กล่าวว่าความรู้ความเข้าใจ หมายถึงเป็นสิ่งที่ต่างที่ที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆรอบตัวเขา โดยมีคุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความรู้ความเข้าใจ ที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการคือ การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) ความเกี่ยวข้องกัน (Relatedness) และ การรวมกัน (Integration) (อคุลย์ จาตุรงค์กุล. 2518: 93) ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001 ที่นำมาปรับใช้ในองค์กรอันจะทำให้สามารถนำระบบมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่าง เหมาะสม

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสำเร็จ ผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ (1965) กล่าวถึงความสำเร็จว่า มนุษย์เรามุ่ง จะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไปได้เน้นความ ต้องการไว้ 3 ประเภท คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการมิตร สัมพันธ์ (Need for Affiliation) และ ความต้องการอำนาจ (Need for Power) จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าว จะทำให้ทราบถึงความสำเร็จที่แท้จริงในการดำเนินตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่ องค์กรจะได้รับหลังจากการการผ่านการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้วอาทิ ของเสียจากการผลิตลดลง คุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ข้อร้องเรียนของลูกค้าลด น้อยลง เป็นต้น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น จะสามารถนำมากำหนดแนวคิดการทำ วิจัยกำหนดสมมติฐานการทำวิจัย กำหนดกรอบงานวิจัย กำหนดเครื่องมือทางสถิติ กำหนดหัวข้อ แบบสอบถาม รวมถึงการอภิปรายผลด้วย ทั้งนี้เพื่อทดสอบถึงปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหารเฉพาะบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้ว (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, 2552: ออนไลน์ และข้อมูลจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เรื่องการรับรองระบบในประเทศไทยรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง/มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001, 2552: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ของแต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วรวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้วโดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างแบบทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตรทาโร่ ยามาเนะ (ภาสวรรณ โสภณ, 2547: 71; อ้างอิงจาก Taro Yamane, 1967: 886) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 276 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสำรองความผิดพลาดไว้ 9 % เท่ากับ 24.8 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 300.8 หรือประมาณ 300 ตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างแบบทราบขนาดประชากรโดยใช้สูตร ทาโร่ ยามาเนะ นำมาคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (ภาสวรรณ โสภณ. 2547: 71; อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1967: 886) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 0.03% ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% ดังนี้

จากสูตร

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

เมื่อ

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

แทนค่า

$$n = \frac{368}{1 + 368(0.03)^2}$$

$$n = \frac{368}{1 + 0.33}$$

$$n = 276 \text{ ตัวอย่าง}$$

สำรองความผิดพลาดไว้ที่ 9 %

$$n = 276 + (9\% \times 276)$$

$$n = 276 + 24.8$$

$$= 300.8 \text{ ตัวอย่าง}$$

เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ประมาณ 300 ตัวอย่าง

กระบวนการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดโดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มตามลักษณะธุรกิจ ดังนี้

1. ยานยนต์ (คิดเป็นร้อยละ 32.64 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 120 บริษัท
2. เหล็ก โลหะ พลาสติก (คิดเป็นร้อยละ 25.52 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 94 บริษัท
3. เครื่องใช้ไฟฟ้า (คิดเป็นร้อยละ 14.02 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 51 บริษัท
4. เคมีภัณฑ์ (คิดเป็นร้อยละ 9.83 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 36 บริษัท
5. สินค้าอุปโภค บริโภค (คิดเป็นร้อยละ 10.25 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 38 บริษัท
6. บริการและสาธารณูปโภค (คิดเป็นร้อยละ 7.53 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 28 บริษัท
7. อื่นๆ เช่น สิ่งทอ (คิดเป็นร้อยละ 0.21 ของจำนวนโรงงานทั้งหมด) 1 บริษัท

รวมทั้งสิ้น 368 บริษัท

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบ่งแต่ละกลุ่มตัวอย่างด้วยขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมินั้นๆ

ใช้สูตร

$$n_1 = \frac{N_i}{N} \bullet n$$

ซึ่งขนาดตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ แสดงในตารางดังนี้

ชั้นภูมิที่	ลักษณะธุรกิจ	N	$n_1 = \frac{N_i}{368} \cdot 300$
1	ยานยนต์	120	$97.82 = 98$
2	เหล็ก โลหะ พลาสติก	94	$76.63 = 77$
3	เครื่องใช้ไฟฟ้า	51	$41.57 = 41$
4	เคมีภัณฑ์	36	$29.34 = 29$
5	สินค้าอุปโภค บริโภค	38	$30.97 = 31$
6	บริการและสาธารณูปโภค	28	$22.82 = 23$
7	อื่นๆ เช่น สิ่งทอ	1	$00.81 = 1$
	รวม	368	300

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 2

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินกิจการและจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) จำนวน 2 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. ประเภทอุตสาหกรรม ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

- 1.1 ยานยนต์ หรือชิ้นส่วน
- 1.2 เหล็ก โลหะ พลาสติก
- 1.3. เครื่องใช้ไฟฟ้า
- 1.4. เคมีภัณฑ์
- 1.5. สินค้าอุปโภค บริโภค
- 1.6. บริการและสาธารณูปโภค
- 1.7. อื่นๆ

2. ระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบันเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. 2552: ออนไลน์) ดังนี้

- 2.1 1-5 ปี
- 2.2 6-10 ปี
- 2.3 11 ปีขึ้นไป

3. จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open-ended question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ratio scale) ดังนี้

- 3.1 จำนวนพนักงานรวมทั้งหมด
- 3.2 จำนวนพนักงานสำนักงาน
- 3.3 จำนวนพนักงานโรงงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกิจกรรมบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

ด้านองค์การและการจัดการ แบ่งเป็น 4 ประการ ดังนี้คือ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์การ 3. การนำ และ 4. การควบคุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 4 ข้อ

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 7 ประการ ดังนี้คือ 1. การวางแผนกำลังคน 2. การคัดสรร 3. การคัดเลือก 4. การอบรมและพัฒนา 5. การโยกย้าย และเลื่อนขั้น 6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 7. การบำรุงรักษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ด้านการจัดการเทคโนโลยี แบ่งเป็น 4 ลักษณะของเทคโนโลยี ดังนี้คือ 1. เทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม (Software) 2. เทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม (Hardware) 3. เทคโนโลยีที่แฝงอยู่ในรูปของวัตถุ (Technoware) และ 4. เทคโนโลยีที่เป็นรูปร่างหรือโครงสร้าง (Organware) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 4 ข้อ ดังนั้นคำถามส่วนที่ 2 นี้ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อโดยการแบ่งการแสดงระดับการปฏิบัติออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับการปฏิบัติ
5	การปฏิบัติด้านองค์การและการจัดการเป็นประจำ
4	การปฏิบัติด้านองค์การและการจัดการบ่อยครั้ง
3	การปฏิบัติด้านองค์การและการจัดการบางครั้ง
2	การปฏิบัติด้านองค์การและการจัดการนานๆ ครั้ง
1	ไม่เคยมีการปฏิบัติด้านองค์การและการจัดการ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 82) ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับกิจกรรมบริหารจัดการ 3 ด้านได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตาราง 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับกิจกรรมการบริหารจัดการ

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับการปฏิบัติ
4.21 – 5.00	มีการปฏิบัติเป็นประจำ
3.41 – 4.20	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
2.61 – 3.40	มีการปฏิบัติบางครั้ง
1.81 – 2.60	มีการปฏิบัตินานๆครั้ง
1.00 – 1.80	ไม่เคยมีการปฏิบัติ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงความถี่ออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
2	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 82) ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับ ความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจในการดำเนินกิจกรรม
ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความรู้ความเข้าใจ
4.21 – 5.00	มีความรู้ ความเข้าใจในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความรู้ ความเข้าใจในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความรู้ ความเข้าใจในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความรู้ ความเข้าใจในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความรู้ ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ โดยการแบ่งการแสดงระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
3	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
2	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1	ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2543: 82) ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยกับ ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้วของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ดังนี้

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้ว

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความสำเร็จ
4.21 – 5.00	มีความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความสำเร็จอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความสำเร็จอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความสำเร็จอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย และการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. สร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณทั้งหมด 4 ส่วน

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

โดยได้ผลทดสอบเป็นรายด้านดังนี้

ด้านกิจกรรมการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การจัดการเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.825

ด้านองค์การและการจัดการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7464

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7796

ด้านการจัดการเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7924

ด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7125

ด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8170

5. ทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัทในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้โดยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวส่งให้บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและทางไปรษณีย์
3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบริษัทในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น
2. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส (Editing)
5. ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 16 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาเปิดดำเนินการและจำนวนบุคลากร

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่

2.1 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาเปิดดำเนินการ และ จำนวนบุคลากร

กรณีพบความแตกต่างอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545: 333)

2.2 สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด เพื่อ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การจัดการเทคโนโลยี

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ f แทนความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
 n แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้สูตรนี้

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมดหรือคะแนนทั้งหมด
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 65)

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

S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคุณภาพแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 449)

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1 + (k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.3.1 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มเพื่อใช้ในการ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน

โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 331)

ตาราง 5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (ONE-WAY ANOVA)

Source ที่มา	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{K-1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{N-k}$	
รวม	n-1	SS_t		

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution

MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบ สมมติฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
k-1	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
n-k	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่ม (กัลยา วาณิชขัยบัญชา. 2545: 333) ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } n_i \neq n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่ม ตัวอย่างที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว [Brown-Forsythe (B)] ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung, 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

$$B = \frac{MS_B}{MS_{W'}}$$

$$\text{โดยค่า } MS_{W'} = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MS_B	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	$MS_{W'}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference: LSD หรือ Dunnett T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชขัณญา, 2545: 333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วาณิชขัณญา, 2545: 333) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } n_i \neq n_j$$

$$r = n - k$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean square error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel, 1982: 153-155) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dennett test
q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dennett Test
$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.3.2 สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุด เพื่อ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม ตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2543: 310-311)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนน x
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนน y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ (ชูศรี วงศ์วัฒนะ. 2541: 316)

มีค่า	0.00	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์เลย
มีค่าระหว่าง	0.01 – 0.30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
มีค่าระหว่าง	0.31 – 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
มีค่าระหว่าง	0.71 – 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูง
มีค่าระหว่าง	0.91 - 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์สูงมาก

สรุปการใช้สถิติในการทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกันสถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test แบบการวิเคราะห์ One-Way Analysis of Variance
2. ปัจจัยด้านกิจกรรมบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์ต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ สหสัมพัทธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)
3. ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์ต่อการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สหสัมพัทธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
	t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
	MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
	df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
	Prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของค่าสถิติที่ใช้ทดสอบว่าจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธหรือยอมรับสมมติฐาน
	Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
	*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
	**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
	H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
	H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้คือ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินกิจการและจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านองค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะธุรกิจ

การวิเคราะห์ข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินการและจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน การวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแยกเป็น 2 ส่วน ซึ่งปรากฏตามตารางดังนี้คือ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทอุตสาหกรรม		
ยานยนต์ หรือชิ้นส่วน	98	32.66
เหล็ก โลหะ พลาสติก	77	25.67
เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์	41	13.67
เคมีภัณฑ์	29	9.67
สินค้าอุปโภค บริโภค	31	10.33
บริการและสาธารณูปโภค	23	7.67
อื่นๆ เช่น สิ่งทอ	1	0.33
รวม	300	100.00
ระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน		
1-5 ปี	197	65.67
6-10 ปี	73	24.33
11 ปี ขึ้นไป	30	10.00
รวม	300	100.00
จำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด		
จำนวนน้อยกว่า100 คน	124	41.33
101-150 คน	75	25.00
จำนวนมากกว่า150 คน	101	33.67
รวม	300	100.00

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจำนวน 300 คน สามารถสรุปผลโดยจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ประเภทอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นได้ว่า ลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรม ยานยนต์ หรือชิ้นส่วนจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.66 รองลงมาประเภทเหล็ก โลหะ พลาสติก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.67 เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 41 คิดเป็นร้อยละ 13.67 เคมีภัณฑ์ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 9.67 อุตสาหกรรม สินค้าอุปโภค บริโภคจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.33 บริการและสาธารณูปโภค จำนวน 23 คิดเป็นร้อยละ 7.67 และอื่นๆ เช่นสิ่งทอ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

ระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 รองลงมามีระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน 6-10 ปี จำนวน 73 คิดเป็นร้อยละ 24.33 และ 11 ปีขึ้นไปจำนวน 30 คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

จำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดจำนวนน้อยกว่า 100 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 และรองลงมา มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดมากกว่า 150 คน จำนวน 75 คิดเป็นร้อยละ 25.00 และ จำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด 101-150 คนจำนวน 101 คิดเป็นร้อยละ 33.67

ตาราง 7 แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านจำนวนบุคลากรหรือพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
จำนวนบุคลากร(สำนักงาน)	5	150	23.60	17.651
จำนวนบุคลากร(โรงงาน)	10	560	126.46	97.837
จำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด	25	710	150.06	108.293

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านจำนวนบุคลากรหรือพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยจำนวน 300 คน พบว่าจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด มีจำนวนต่ำสุด 25 คน และสูงสุด 710 คน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 150 คน จำนวนบุคลากร (สำนักงาน) มีจำนวนต่ำสุด 5 คน และสูงสุด 150 คน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 24 คน จำนวนบุคลากร (โรงงาน) มีจำนวนต่ำสุด 10 คน และสูงสุด 560 คน โดยมีค่าเฉลี่ยประมาณ 127 คน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริหารจัดการ

การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริหารจัดการ ประกอบด้วย ด้านองค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม การวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ซึ่งปรากฏตามตารางดังนี้คือ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านองค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และ การจัดการเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

กิจกรรมการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ
องค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม			
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	4.26	0.805	มีการปฏิบัติเป็นประจำ
2. มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจน	4.19	0.656	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน	4.15	0.683	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
4. มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน	4.00	0.883	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
องค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม	4.15	1.035	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม			
5. องค์กรของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร	4.17	0.744	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
6. องค์กรของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากร	3.89	0.718	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
7. องค์กรของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ	4.42	0.527	มีการปฏิบัติเป็นประจำ
8. องค์กรของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ	4.02	0.905	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
9. องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	3.54	0.904	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
10. องค์กรของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน	4.02	0.763	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
11. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้	4.20	0.712	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม	4.03	0.396	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม			
12. องค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก	3.66	0.894	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
13. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติ	3.46	0.893	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
14. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความเร็ว ปริมาณการผลิต ความเชื่อถือ และคุณภาพ	3.67	1.051	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
15. องค์กรของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์	3.39	0.953	มีการปฏิบัติบางครั้ง
การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม	3.55	0.718	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง
กิจกรรมบริหารจัดการโดยรวม	3.93	0.428	มีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติต่อกิจกรรมบริหารจัดการโดยรวมมีระดับ การปฏิบัติอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 โดยสามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. องค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยรวมมีระดับการปฏิบัติเป็นประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1.1 มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ มีระดับการปฏิบัติเป็นประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

1.2 มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจนมีระดับ การปฏิบัติบ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

1.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการ ปฏิบัติงานมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

1.4 มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยรวมมีระดับการปฏิบัติ บ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

2.1 องค์การของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อน การสรรหา คัดเลือกและการว่าจ้างบุคลากร มีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

2.2 องค์การของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากรมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

2.3 องค์การของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีระดับการปฏิบัติ เป็นประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

2.4 องค์การของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การ พัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานต่างๆ มีระดับการปฏิบัติเป็นประจำมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

2.5 องค์การของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่าง เต็มความสามารถ มีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

2.6 องค์การของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงานมีระดับ การปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

2.7 องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการรักษานักงานที่มีความสามารถไว้ มีระดับการ ปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

3. การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยรวมมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

3.1 องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมากมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.66

3.2 องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

3.3 องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือ และคุณภาพมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

3.4 องค์กรของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีระดับการปฏิบัติบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 การวิเคราะห์ในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ซึ่งปรากฏตามตารางดังนี้คือ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้ ความเข้าใจ
1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้า หรือบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ	4.33	0.573	มากที่สุด
2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องคงรักษาระบบไว้ และต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	4.49	0.558	มากที่สุด
3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่าย รวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย	4.70	0.509	มากที่สุด
4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นด้วยเช่นกัน	4.21	0.726	มากที่สุด
5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงาน ได้มากขึ้น	4.31	0.680	มากที่สุด
6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น	4.48	0.575	มากที่สุด
7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.30	0.582	มากที่สุด
ด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยรวม	4.40	0.326	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยสามารถแยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้อย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33
2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องคงรักษาระบบไว้ และต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆฝ่ายรวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70
4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นด้วยเช่นกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21
5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31
6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48
7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว การวิเคราะห์ในส่วนนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย ซึ่งปรากฏตามตารางดังนี้คือ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ความสำเร็จในด้าน คุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ขอบเสียที่จากการผลิตสินค้าลดลง	4.40	0.549	มากที่สุด
2. คุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.500	มากที่สุด
3. ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง	4.43	0.510	มากที่สุด
4. ส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด	4.40	0.505	มากที่สุด
5. ความผิดพลาดในกระบวนการผลิตลดลง	4.34	0.520	มากที่สุด
ความสำเร็จในด้านคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการโดยรวม	4.42	0.246	มากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยสามารถแยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1. ขอบเสียที่จากการผลิตสินค้าลดลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
2. คุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52
3. ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43
4. ส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
5. ความผิดพลาดในกระบวนการผลิตลดลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินกิจการ และ จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกันจะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่าง ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มประเภทอุตสาหกรรม โดยใช้ Levene's test

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	1.176	5	294	0.321

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มประเภทอุตสาหกรรมพบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มประเภทอุตสาหกรรมไม่แตกต่างกันความแปรปรวนในกลุ่มนี้ ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 กับประเภทอุตสาหกรรม โดยใช้ F-test

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความสำเร็จในการดำเนิน กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.161	5	0.032	0.529	0.755
	ภายในกลุ่ม	17.895	294	0.061		
	รวม	18.055	299			

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรมพบว่า

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.755 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการกิจการ แตกต่าง กัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการกิจการแตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการกิจการแตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้นจะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่างของ ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

โดยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระยะเวลาในการเปิดดำเนินการกิจการโดยใช้

Levene's test

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	1.840	2	297	0.161

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ พบว่ามีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.161 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระยะเวลาในการเปิดดำเนินการไม่แตกต่างกัน ความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 กับระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ โดยใช้ F-test

แหล่งความแปรปรวน		SS	df	MS	F	Sig.
ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.008	2	0.004	0.063	0.939
	ภายในกลุ่ม	18.048	297	0.061		
	รวม	18.055	299			

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จำแนกตามระยะเวลาในการเปิดดำเนินการพบว่า

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.939 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กิจกรรมที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น จะทำการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 กลุ่มที่แตกต่างกัน จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe เพื่อทดสอบความแตกต่างของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังนี้

โดยทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's test ซึ่งมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละจำนวนบุคลากรหรือพนักงานโดยใช้ Levene's test

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001	0.091	2	297	0.913

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน พบว่ามีค่า Probability (prob.) เท่ากับ 0.913 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของจำนวนบุคลากรหรือพนักงานไม่แตกต่างกัน ความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกันจึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 กับจำนวนบุคลากรหรือพนักงานโดยใช้ F-test

	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความสำเร็จในการดำเนิน กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.083	2	0.042	0.687	0.504
	ภายในกลุ่ม	17.972	297	0.061		
	รวม	18.055	299			

จากตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จำแนกตามจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน พบว่า

ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.504 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กิจกรรมที่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

H_1 : ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 17 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
องค์กรและการจัดการของประกอบการ อุตสาหกรรม			
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึง วิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์	0.199**	0.001	ระดับต่ำ
2. มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และ อำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจน	0.069	0.235	ไม่มีความสัมพันธ์
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้ บังคับบัญชา สอดคล้องกับมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน	0.099	0.086	ไม่มีความสัมพันธ์
4. มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการ ปฏิบัติงานกับมาตรฐาน	0.161**	0.005	ระดับต่ำ
องค์กรและการจัดการของประกอบการ อุตสาหกรรมโดยรวม	0.200**	0.000	ระดับต่ำ
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม			
5. องค์กรของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรา กำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อน การสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร	0.067	0.247	ไม่มีความสัมพันธ์
6. องค์กรของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัด สรรบุคลากร	0.099	0.086	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 17 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ	ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
7.องค์กรของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ	0.167**	0.004	ระดับต่ำ
8.องค์กรของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ	0.188**	0.001	ระดับต่ำ
9.องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ	0.135*	0.019	ระดับต่ำ
10.องค์กรของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน	0.044	0.444	ไม่มีความสัมพันธ์
11.องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้	0.078	0.176	ไม่มีความสัมพันธ์
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมโดยรวม	0.213**	0.000	ระดับต่ำ
การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม			
12. องค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก	0.163**	0.005	ระดับต่ำ
13. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติ	0.199**	0.001	ระดับต่ำ
14. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือและคุณภาพ	0.239**	0.000	ระดับต่ำ
15.องค์กรของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์	0.174**	0.002	ระดับต่ำ
การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการ อุตสาหกรรมโดยรวม	0.258**	0.000	ระดับต่ำ
กิจกรรมบริหารจัดการโดยรวม	0.272**	0.000	ระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กร และการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.272 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีกิจกรรมการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถแยกพิจารณารายด้านได้ดังนี้

1. องค์กรและการจัดการของประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กร และการจัดการของประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.200 แสดง ว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีองค์กรและการจัดการของประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถแยกพิจารณาข้อได้ดังนี้

1.1 มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า กำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.199 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติ

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

1.2 มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจนมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ขอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.161 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.213 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำและสามารถแยกพิจารณารายข้อได้ดังนี้

2.1 องค์กรของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร มีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.247 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กรของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากรไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 องค์กรของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากรมีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กรของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 องค์กรของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ มีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กรของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.167 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2.4 องค์กรของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานต่างๆ มีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์กรของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.188 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่างๆ เพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2.5 องค์การของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.135 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2.6 องค์การของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงานมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.176 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.258 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมเพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ และสามารถแยกพิจารณาข้อได้ดังนี้

3.1 องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของ

ท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.163 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก เพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.2 องค์การของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติ มีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งมากกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.199 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติเพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.3 องค์การของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือและคุณภาพมีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือ และคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.239 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการอุตสาหกรรมใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือ และคุณภาพเพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3.4 องค์การของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการ ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า องค์การของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.174 แสดงว่า

ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าองค์กรของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น จะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

H_1 : ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัว ถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) คือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตาม
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9001

ปัจจัยด้านระดับความรู้และ ความเข้าใจ	ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐาน ที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ	0.137*	0.018	ระดับต่ำ
2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องรักษาระบบไว้ และต้องมีการ ปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง	0.075	0.198	ไม่มี ความสัมพันธ์
3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความ ร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่าย รวมถึงต้องได้รับการ ผลักดันจากผู้บริหารด้วย	0.174**	0.003	ระดับต่ำ
4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงาน ดีขึ้นด้วยเช่นกัน	0.057	0.328	ไม่มี ความสัมพันธ์
5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ใน องค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการ ทำงานได้มากขึ้น	0.153**	0.008	ระดับต่ำ
6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับ ภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น	0.064	0.271	ไม่มี ความสัมพันธ์
7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมา ประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิด ระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	0.082	0.157	ไม่มี ความสัมพันธ์
ด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐาน ระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 โดยรวม	0.192**	0.001	ระดับต่ำ

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่า

ระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.192 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำกล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำและสามารถแยกพิจารณาทางด้านได้ดังนี้

1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้อย่างมีคุณภาพ สม่่าเสมอ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้อย่างมีคุณภาพ สม่่าเสมอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.137 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้อย่างมีคุณภาพสม่่าเสมอเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องรักษาระบบไว้และต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องรักษาระบบไว้ และต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดีควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ ฝ่ายรวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ ฝ่าย รวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.174 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการมีระบบบริหารคุณภาพที่ดีควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ ฝ่าย รวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารเพิ่มขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นด้วยเช่นกัน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.328 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงาน ดีขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้นมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้นมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.153 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าผู้ประกอบการนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้นจะทำให้ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.01 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าSig. (2-tailed) เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.01 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่าเมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 19 แสดงผลการสรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน		
สมมติฐานข้อที่ 1.1 กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรม แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 1.2 กิจกรรมที่มี ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 1.3 กิจกรรมที่มี จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งผลจากการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้จะนำไปใช้เป็นแนวทางให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ตระหนักในความสำคัญของการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 และให้การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดภายในและภายนอกประเทศและเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะของธุรกิจ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยีที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้ประสบความสำเร็จ อาทิ ด้านลักษณะธุรกิจ ด้านองค์กรและการจัดการ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ด้านการจัดการเทคโนโลยีที่มีผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ซึ่งสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการวางแผน เพื่อเตรียมความพร้อมในการเข้าสู่การเริ่ม

ดำเนินการระบบบริการคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

2. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพื่อส่งเสริมในการให้ความรู้ความเข้าใจสำหรับบริษัทในการวางแผน และกำหนดแนวทางในการดำเนินระบบ และการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้มีความพร้อมในการขอรับรองของบริษัทที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

3. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทราบถึงปัจจัยและปัญหาในการดำเนินระบบและการขอรับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จากสถาบันรับรองเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่จะพบแก่บริษัทต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง

4. ผลการศึกษาจะทำให้บริษัทที่มีความมุ่งหวังในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ตระหนักในความสำคัญของการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 และให้การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรให้สามารถแข่งขันได้ในตลาดภายในและภายนอกประเทศ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการศึกษาของงานวิจัยนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหารเฉพาะบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้ว (นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี, 2552: ออนไลน์ และข้อมูลจากสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เรื่อง การรับรองระบบในประเทศไทยรายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการรับรอง/มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001, 2552: ออนไลน์)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ คือ ตัวแทนฝ่ายบริหาร ของแต่ละบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วรวมทั้งสิ้น 368 จากทั้งหมด 419 โรงงานที่เปิดให้ดำเนินงานแล้วโดยได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการคำนวณจำนวนตัวอย่างแบบทราบขนาดประชากร โดยใช้สูตร

ทาโร่ ยามาเนะ (ภาสวรรณ โสภณ. 2547: 71; อ้างอิงจาก Taro Yamane. 1967: 886) ได้จำนวนตัวอย่างเท่ากับ 276 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสำรองความผิดพลาดไว้ 9 % เท่ากับ 24.8 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้เท่ากับ 300.8 หรือประมาณ 300 ตัวอย่างโดยจะสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งออกเป็น 7 กลุ่มตามลักษณะธุรกิจ รวมทั้งสิ้น 368 บริษัท ดังนี้

1. ยานยนต์
2. เหล็ก โลหะ พลาสติก
3. เครื่องใช้ไฟฟ้า
4. เคมีภัณฑ์
5. สินค้าอุปโภค บริโภค
6. บริการและสาธารณูปโภค
7. อื่นๆ เช่น สิ่งทอ

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิเป็นสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีแบ่งแต่ละกลุ่มตัวอย่างด้วยขนาดตัวอย่างของชั้นภูมิเป็นสัดส่วนกับหน่วยทั้งหมดในชั้นภูมินั้นๆ

ขั้นที่ 3 การสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยการเก็บแบบสอบถามจนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ ตามที่ระบุไว้ในขั้นที่ 2

สมมติฐานในการวิจัย

1. กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินกิจการ และ จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

3. ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลในด้านลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินงาน และจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 1 ข้อ และคำถามปลายเปิด (Open-ended question) จำนวน 2 ข้อ

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกิจกรรมบริหารจัดการ แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่

ด้านองค์การและการจัดการ แบ่งเป็น 4 ประการดังนี้คือ 1. การวางแผน 2. การจัดองค์การ 3. การนำ และ 4. การควบคุม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 4 ข้อ

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ แบ่งเป็น 7 ประการดังนี้คือ 1. การวางแผนกำลังคน 2. การคัดสรร 3. การคัดเลือก 4. การอบรมและพัฒนา 5. การโยกย้าย และเลื่อนขั้น 6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน และ 7. การบำรุงรักษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ด้านการจัดการเทคโนโลยี แบ่งเป็น 4 ลักษณะของเทคโนโลยี ดังนี้คือ 1. เทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม (Software) 2. เทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม (Hardware) 3. เทคโนโลยีที่แฝงอยู่ในรูปของวัตถุ (Technoware) และ 4. เทคโนโลยีที่เป็นรูปร่างหรือโครงสร้าง (Organware) ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 4 ข้อ ดังนั้นคำถามส่วนที่ 2 นี้ รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย และการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์
2. สร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเชิงปริมาณทั้งหมด 4 ส่วน
3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดลอง (Try Out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

หลังจากทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นโดยแยกเป็นรายด้านได้ผลดังนี้

ด้านกิจกรรมการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.825

ด้านองค์การและการจัดการ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7464

ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7796

ด้านการจัดการเทคโนโลยี มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7924

ด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7125

ด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8170

5. ทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำไปวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัทในนิคมอมตะนครจังหวัดชลบุรี

2. เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้โดยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวส่งให้บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและทางไปรษณีย์

3. เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบริษัทในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น
2. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (α - Coefficient) โดยใช้สูตร ของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)
3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส (Editing)
5. ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 16 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) สถิติที่ใช้ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากร
 - 1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4
 - 1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อสถิติที่ใช้ได้แก่
 - 2.1 สถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านลักษณะของธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากร

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 333)

2.2 สถิติทดสอบค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือความสัมพันธ์ของข้อมูล 2 ชุดเพื่อ

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์กรและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี

ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะธุรกิจ

ประเภทอุตสาหกรรม แสดงให้เห็นได้ว่า ลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรม ยานยนต์ หรือชิ้นส่วนจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.66 รองลงมาประเภทเหล็ก โลหะ พลาสติก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 25.66 เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.66 เคมีภัณฑ์ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคบริโภคจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 บริการและสาธารณูปโภค จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.66 และอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.33 ตามลำดับ

ระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 รองลงมามีระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน 6-10 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33 และ 11 ปีขึ้นไปจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ตามลำดับ

จำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด แสดงให้เห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดจำนวนน้อยกว่า 100 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 และรองลงมามีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดมากกว่า 150 คน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมด 101-150 คนจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.67

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลกิจกรรมบริหารจัดการ

1. องค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยรวมมีระดับการปฏิบัติเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

1.1 มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มีระดับการปฏิบัติเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

1.2 มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจนมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

1.3 การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15

1.4 มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00

2. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมโดยรวมมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

2.1 องค์การของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร มีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

2.2 องค์การของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากรมีระดับการปฏิบัติบางครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

2.3 องค์การของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถมีระดับการปฏิบัติเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42

2.4 องค์การของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรมความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่างๆ มีระดับการปฏิบัติเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

2.5 องค์การของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54

2.6 องค์การของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงานมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02

2.7 องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้ มีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20

3. การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม โดยรวมมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 โดยแยกเป็นรายข้อดังต่อไปนี้

3.1 องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมากมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

3.2 องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

3.3 องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความรวดเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือ และคุณภาพมีระดับการปฏิบัติบ่อยครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

3.4 องค์กรของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ มีระดับการปฏิบัติบางครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ระดับความคิดเห็นต่อความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โดยสามารถแยกเป็นรายชื่อได้ดังนี้

1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้น สามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้อย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้วองค์กรจำเป็นต้องรักษาระบบไว้และต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ ฝ่ายรวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้น ด้วยเช่นกัน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48

7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ระดับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 หลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อได้ดังนี้

1. ของเสียที่จากการผลิตสินค้าลดลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
2. คุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52
3. ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43
4. ส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนดมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40
5. ความผิดพลาดในกระบวนการผลิตลดลงมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และ จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

กิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรมแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ แตกต่างกันมีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

กิจการที่มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 กิจการที่มีลักษณะของธุรกิจที่มีจำนวนบุคลากร หรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

กิจการที่มีจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.272 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ระดับความรู้และความเข้าใจในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.192 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

1. กิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วย ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี ทุกประเภทอุตสาหกรรมทุกขนาดต่างก็ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ทั้งสิ้นโดยพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์หรือชิ้นส่วน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.66 เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนโรงงานมากเป็นอันดับหนึ่งของนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี มีระยะเวลาในการเปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน 1-5 ปี จำนวน 197 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 65.67 และมีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดน้อยกว่า 100 คน จำนวน 124 บริษัท คิดเป็นร้อยละ 41.33 ผลการวิจัยพบว่า แม้ว่ากิจกรรมที่มีประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดกิจการ และจำนวนบุคลากรหรือพนักงานที่แตกต่างกัน ต่างก็สามารถดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้ประสบความสำเร็จได้ไม่แตกต่างกัน เป็นผลมาจากความมุ่งมั่นที่จะดำเนินระบบอย่างเต็มที่ที่จะประสบความสำเร็จได้เช่นเดียวกัน อีกทั้งระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นระบบที่ทุกบริษัททุกธุรกิจสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้เพราะเป็นระบบที่เน้นการจัดการจัดการให้เกิดคุณภาพของงานหรือกระบวนการที่ดำเนินการอยู่โดยไม่มีแบ่งแยกว่าจะเป็นงานใดก็ตาม จึงเห็นได้ชัดว่าไม่ว่ากิจกรรมที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วยประเภทอุตสาหกรรม แตกต่างกัน ระยะเวลาการเปิดดำเนินการแตกต่างกัน และจำนวนบุคลากรหรือพนักงานแตกต่างกัน ต่างก็มีความผลต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมระบบบริหารคุณภาพได้ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทิพย์ วนาเกษมสันต์ (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในภูมิภาคตะวันตก พบว่าประเภทอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในภูมิภาคตะวันตกที่ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานผลิตภัณฑ์ อุตสาหกรรมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(มอก.) นั้นระบุถึงหลักเกณฑ์และข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์เกือบทุกประเภทอุตสาหกรรม ทำให้ทุกประเภทอุตสาหกรรมในภูมิภาคตะวันตก มีแนวโน้มที่จะมีระดับการปฏิบัติกิจกรรมในระบบควบคุมคุณภาพผลิตภัณฑ์ใกล้เคียงกัน โดยไม่มีการระบุเฉพาะอุตสาหกรรมใดอุตสาหกรรมหนึ่งเท่านั้น จากการวิจัยชี้ให้เห็นว่าไม่ว่าองค์กรใดจะขอรับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 หรือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ลักษณะของธุรกิจต่างก็ไม่มีผลต่อการประสบความสำเร็จแต่อย่างใด

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลด้านปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่าปัจจัยด้านองค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกันสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยด้านองค์การและการจัดการเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารกิจการโดยทั่วไปซึ่งหากมีการนำปัจจัยด้านองค์การและการจัดการไปปฏิบัติเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสบความสำเร็จได้ โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และด้านการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของศิริวรรณ เสรวิรัตน์ (2545: 20-25) กล่าวถึงหน้าที่ของการบริหารการจัดการว่า ในการจัดการองค์การให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอย่างยั้งที่จะต้องอาศัยความสามารถของผู้จัดการเป็นสำคัญโดยระบุว่าผู้จัดการที่ดีจะต้องปฏิบัติหน้าที่ 4 ประการจึงจะประสบความสำเร็จได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญศิริตา จิตศักดิ์นันท์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของ บริษัท ทริปเพิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร คือปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐานโดยชี้ให้เห็นว่าสิ่งที่ผู้บริหารมุ่งมั่นและปฏิบัติ คือการเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลงองค์กรเข้าสู่ระบบมาตรฐาน การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่มีผลต่อระบบคุณภาพขององค์กรให้เหมาะสม การจัดทนายโยบายคุณภาพขององค์กรเพื่อนำไปสู่การบริหารคุณภาพและนำไปสู่การปฏิบัติได้ และการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามที่ได้วางแผนไว้ เพื่อตรวจสอบประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ดังนั้นจากการวิจัยทำให้ทราบว่า การดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จะประสบความสำเร็จได้หรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่จะเป็นผู้นำและติดตามดูแลอย่างใกล้ชิดจึงจะนำไปสู่ความสำเร็จได้

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลด้านปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่าปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกันสามารถอธิบายได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่องค์การแทบทุกองค์การจะต้องมีและให้ความสำคัญจึงทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ เนื่องจากบุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถส่งผลต่อความเข้มแข็งและการพัฒนาขององค์กรได้ ซึ่งปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะด้านการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ด้านการจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนาฝึกอบรมความรู้ในด้านต่างๆ เช่น

การพัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานต่างๆ และด้านการเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานเต็มความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหากผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 267) ที่กล่าวว่า องค์การทุกแห่งต้องมีการใช้ทรัพยากรบุคคลเป็นผู้ปฏิบัติงานเสมอแม้สังคมมนุษย์จะเจริญด้วยเครื่องจักรและเทคนิควิทยาการที่ก้าวหน้าเพียงใดก็ตาม คนก็ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร ซึ่งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมี 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนกำลังคน การสรรหาบุคคล การคัดเลือกบุคคล การอบรมและพัฒนาคน การโยกย้ายและเลื่อนขั้น การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษาพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญศิริตา จิตศักดิ์นันท์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัท ทริปเฟิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่ากระบวนการคัดเลือก อบรมจูงใจ บุคคลากร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 คือ การอบรม และสร้างความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 การคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเป็นผู้แทนฝ่ายบริหาร การฝึกอบรมวิธีการทำงานตามแนวทางระบบบริหารคุณภาพ และการจัดให้มีการประชุมเพื่อติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าในการดำเนินงานสู่มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ดังนั้นผลการวิจัยทำให้ทราบว่าบุคคลากรมีความสำคัญในการส่งเสริมและดำเนินให้ระบบบริหารคุณภาพประสบความสำเร็จได้หากมีการ คัดเลือกบุคคลากรที่เหมาะสมเข้ามาดูแลระบบเป็นตัวแทนของฝ่ายบริหาร และเป็นผู้ประสานงานในแผนกต่างๆให้เกิดความเข้าใจและร่วมมือกัน จัดให้มีการอบรมและพัฒนาทางด้านการบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร และการประเมินผลติดตามความคืบหน้าของกิจกรรม จะทำให้องค์กรที่มุ่งหวังได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีโอกาสที่จะประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างมาก

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลด้านปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่าปัจจัยด้านจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่า ปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยีซึ่งถือเป็นการนำแนวคิด หลักการเทคนิค วิธีการ กระบวนการ ตลอดจนผลิตผลทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในระบบงานต่างๆ เพื่อปรับปรุงระบบงานนั้นๆให้ดีขึ้น และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์อันจะเอื้ออำนวยในด้านต่างๆ ทั้งในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานนั้นสามารถบรรลุผลตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ด้านประสิทธิผล (Effectiveness) เทคโนโลยีจะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลผลิตออกมามากยิ่งขึ้นรวมทั้งประหยัด (Economy) จะ

ช่วยประหยัดเวลา ทรัพยากร และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดอันจะเป็นผลทำให้ราคาของผลิตภัณฑ์นั้นราคาถูกลง และปลอดภัย (Safety) เป็นระบบการทำงานที่อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น โดยจะพบว่า ด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตอย่างมาก ด้านการใช้เครื่องจักรในการทำงานอัตโนมัติ ด้านการใช้เครื่องจักรเพื่อเพิ่มความเร็ว และด้านการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันหากผู้ประกอบการนำไปปฏิบัติเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสบความสำเร็จได้ สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ นรินทิพย์ วนาเกษมสันต์ (2549) กล่าวถึง ลักษณะของเทคโนโลยี ไว้ดังนี้คือ เทคโนโลยีที่เป็นนามธรรม (Software) หรือเทคโนโลยีที่เป็นกระบวนการเป็นกระบวนการในการนำความรู้มาปฏิบัติ ได้แก่ โปรแกรมที่ใช้กับคอมพิวเตอร์ แบบแปลนบ้าน เป็นต้น เทคโนโลยีที่เป็นรูปธรรม (Hardware) เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยในการทำงานบางอย่างให้สะดวกกว่าทำด้วยมือเปล่า ได้แก่ สิ่งประดิษฐ์ต่างๆ ทั้งที่เป็นเทคโนโลยีที่แฝงอยู่ในรูปของวัตถุ (Technoware) ได้แก่ เทคโนโลยีที่เป็นผลผลิตในรูปแบบของเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับใช้ในกระบวนการผลิต เช่น เครื่องจักร หรืออุปกรณ์การผลิตต่างๆ เป็นต้น และ เทคโนโลยีที่เป็นรูปร่างหรือโครงสร้าง (Organware) ได้แก่ เทคโนโลยีที่ประกอบด้วย อาคาร เครื่องใช้ในสำนักงาน บุคลากร หรือผลผลิตที่มนุษย์สามารถนำไปใช้ เช่น อาคาร สำนักงาน รถยนต์ โทรศัพท์ในการปฏิบัติงานที่สมบูรณ์ต้องใช้เทคโนโลยีทั้งสองชนิด คือทั้งที่เป็นรูปธรรม (Hardware) และนามธรรม (Software) ดังนั้นผลการวิจัยทำให้ทราบว่าปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้เป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพนั้นคือการสนับสนุนให้เกิดการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อให้พนักงานทำงานได้ง่ายขึ้นอีกทั้งจะช่วยประหยัดเวลาในการทำงานลงได้ และเมื่อพนักงานมีเวลาเพิ่มมากขึ้น ก็จะส่งผลให้ใช้เวลาที่เหลือไปคิดสร้างสรรค์เพื่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เข้าไปประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการทำงานได้ จึงทำให้องค์กรที่มีการใช้เทคโนโลยีต่างก็ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทที่ได้รับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 พบว่าความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีระดับความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน สามารถอธิบายได้ว่าความรู้ความเข้าใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยให้สามารถดำเนินการใดๆ ได้อย่างถูกต้องจึงจะส่งผลให้ประสบความสำเร็จได้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ อคุลย์ จาตุรงค์กุล (2518: 94) กล่าวว่าความรู้ความเข้าใจ หมายถึงเป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับตนเอง พฤติกรรมของเขา และสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเขาโดยมีคุณสมบัติเกี่ยวกับโครงสร้างของความเข้าใจที่เป็นหลักอยู่ 3 ประการคือ การทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiation) ความ

เกี่ยวข้องกัน (Relatedness) และการรวมกัน (Integration) ของ อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2518: 93) ซึ่งจะทำให้เข้าถึงมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ที่นำมาปรับใช้ในองค์กรอื่นจะทำให้สามารถนำระบบมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างเหมาะสมซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจริญศิริตา จิตศักดิ์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของบริษัท ทริเพิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด พบว่าจำเป็นต้องมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ให้แก่บุคลากรในองค์กรจึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และ กุลวดี ตรีกรุพันธุ์ (2541) ได้ให้ทัศนะไว้ว่าการสร้างความรู้ความเข้าใจ เป็นสิ่งจำเป็นในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ซึ่งจะเป็นทางหนึ่งซึ่งช่วยให้แน่ใจว่าพนักงานมีทักษะที่ถูกต้องต่อระบบบริหารคุณภาพ และยังช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของผู้ปฏิบัติงานบางคนได้อีกด้วย ดังนั้นจากผลการวิจัยจึงทำให้ทราบว่าความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ซึ่งเป็นผลมาจากความรู้ความเข้าใจและการให้ความร่วมมือของพนักงานนั่นเอง

6. ผลจากการวิจัยพบว่าความสำเร็จ ในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแบ่งเป็นความคิดเห็น ด้านคุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ขี้อ้องเรียนลูกค้าลดน้อยลง ของเสียในการผลิตสินค้าลดลง ส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด และ ความผิดพลาดในกระบวนการผลิตลดลง ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี นำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มาดำเนินการ จึงส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภายหลังจากได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วอย่างแท้จริงซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ แมคคลีแลนด์ (1965) กล่าวถึงความสำเร็จว่า มนุษย์เรามุ่งจะกระทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง ให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภท คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) และ ความต้องการอำนาจ (Need for Power) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณรงค์ ดันภิระพงษ์ (2544) ที่ศึกษาพบว่าหลังจากจัดระบบบริหารคุณภาพไปแล้วพนักงานจะมีจิตสำนึก และความตั้งใจในด้านคุณภาพมากขึ้นส่งผลให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น ปริมาณของเสียลดลง รวมถึงยังสอดคล้องกับ Pha Tran (1996) ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าการให้การฝึกอบรมเท่าที่จำเป็นแก่พนักงาน ซึ่งองค์กรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 แล้วนั้นจะทำให้ลดค่าใช้จ่ายในเรื่องการตรวจสอบของลูกค้าการตรวจประเมินภายในได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ระบบบริหารคุณภาพยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านการได้รับความเชื่อถือทั้งในและต่างประเทศ ได้รับการยอมรับและมั่นใจในคุณภาพของสินค้าและบริการ และมีประโยชน์ต่อพนักงานหรือบุคลากรในการส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำงานเป็นระบบ ดังที่ กิตติ งานสกุลรุ่งโรจน์ (2538) สรุปไว้ว่า ในการทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 พบว่าภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีคุณภาพมาตรฐานสากล ทำให้มีโอกาสดึงลูกค้าเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและประโยชน์ที่จากการดำเนินตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. มีแนวโน้มที่บริษัทอื่นๆ จะดำเนินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพและขอรับการรับรองได้เพิ่มขึ้นเนื่องจากทุกประเภทธุรกิจ ทุกขนาด ต่างก็สามารถได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ได้แทบทั้งสิ้น จึงทำให้มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เติบโตอย่างแพร่หลาย และขยายตัวอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการสนับสนุนให้นำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดภายหลังได้รับการรับรองเพื่อยกระดับการบริหารองค์กรได้อย่างแท้จริง เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ไม่แบ่งแยกว่ากิจการที่มีลักษณะของธุรกิจประกอบด้วย ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการ และ จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน ที่มีความแตกต่างกันจะประสบความสำเร็จในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ต่างกัน โดยผลการวิจัยพบว่าลักษณะธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นประเภทอุตสาหกรรมยานยนต์ หรือชิ้นส่วนจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.66 มีระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน 1-5 ปีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 65.67 และมีจำนวนบุคลากรหรือพนักงานทั้งหมดจำนวนน้อยกว่า 100 คน จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 41.33 นอกจากนี้ยังมีบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครที่ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพอยู่มาก จากทั้งสิ้น 419 รายที่เปิดแล้ว ณ ปัจจุบันแต่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพเพียง 368 ราย ซึ่งคาดว่าอนาคตจะได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นบริษัทเหล่านี้จะต้องเตรียมความพร้อมทางด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ อาทิ ความสำคัญในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ประโยชน์ที่ได้รับเมื่อดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จนกระทั่งได้รับการรับรองเป็นต้น เพื่อเป็น ข้อมูลที่จะสื่อสาร ไปยังพนักงาน ให้เกิดความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 อันจะทำให้พนักงานเกิดการตื่นตัวและให้ความร่วมมือในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ซึ่งจะช่วยให้ประสบความสำเร็จในการ ได้รับการรับรองระบบได้โดยง่าย

2. ด้านปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ บริษัทในนิคมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ผู้บริหารต่างให้ความสำคัญโดยเข้าไปมีส่วนร่วมในการเป็นผู้นำ กำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาถึงสิ่งที่ควรนำไปปฏิบัติ และคอยติดตามผลเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติกับมาตรฐาน เป็นสิ่งที่จะทำให้องค์กรจะประสบความสำเร็จในการดำเนินตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ได้เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในทิศทางเดียวกัน คือหากมีการนำไปปฏิบัติเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างราบรื่นมากขึ้น แต่ในการวิจัยพบว่ามีด้านอื่นๆ ที่ไม่มีผล ต่อความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 คือ การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบและให้อำนาจแก่พนักงาน

และการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาถึงสิ่งที่ควรนำไปปฏิบัติ และคอยติดตามผลเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติกับมาตรฐาน ของผู้บริหารสู่พนักงานแล้ว ดังนั้น การมอบหมายงาน ความรับผิดชอบและให้อำนาจแก่พนักงาน และการให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ได้บังคับบัญชาสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน จึงไม่มีความจำเป็นที่ต้องนำไปปฏิบัติ ซึ่งสามารถวางเว้นไว้ได้ ดังนั้นเพื่อไม่ให้เป็นการเสียเวลาในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 จึงสามารถเลือกใช้ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้โดยตรง อันจะทำให้ประสบความสำเร็จในการขอรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ไม่ว่าเรื่องใด หากได้รับการจัดการที่เหมาะสมแล้ว ดังนั้นในการดำเนินมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ผู้ประกอบการควรคำนึงเรื่องทรัพยากรมนุษย์เป็นสำคัญ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี ต่างให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทั้งในด้านการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ จัดส่งพนักงานเข้าร่วมอบรมความรู้ในด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

4. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการสนับสนุนปัจจัยพื้นฐานในการทำงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่พนักงาน เพื่อให้ทำงานง่ายขึ้นอย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถทางด้านอื่นๆให้กับพนักงาน นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านเทคโนโลยี อาทิ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ควรเพิ่มความสำคัญกับการจัดการด้านเทคโนโลยีให้แก่ผู้ประกอบการ ในวงกว้างมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจะทำให้กระบวนการผลิตมีคุณภาพและมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ อีกทั้งยังทำให้สามารถผลิตได้ด้วยต้นทุนที่ต่ำลงอีกด้วย ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านการจัดการเทคโนโลยี ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ต่างมีการดำเนินการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการผลิตอย่างมาก คือ มีการใช้เครื่องจักรในการทำงานอัตโนมัติ มีการใช้เครื่องจักรเพื่อเพิ่มความเร็ว และมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เป็นต้นทำให้เกิดการทำงานที่สะดวกมากขึ้นส่งผลให้พนักงานไม่ต้องทำงานอย่างหนักจึงมีเวลาที่จะใช้เพื่อดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 และพัฒนาในส่วนอื่นๆมากยิ่งขึ้น

5. ผู้ประกอบการควรใส่ใจ ชี้แจงและให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับพนักงานเพื่อให้พนักงานรับทราบว่าการทำงานตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 นั้นนอกจากมุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก แต่จะมุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าด้วยเช่นกัน เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเดียวกัน เช่น ทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง จะทำให้บรรลุเป้าหมายด้านการปฏิบัติงาน และเป็นตัวเอื้อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยความรู้และความ

เข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี ต่างให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจในการมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยมีการสร้างความรู้ความเข้าใจให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 โดยจะเห็นว่าสิ่งที่พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจ ได้แก่ ความหมายของระบบบริหารคุณภาพว่าคือมาตรฐานที่รับรองสถานประกอบการนั้นสามารถผลิตสินค้าหรือบริการได้อย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ระบบบริหารคุณภาพที่ดีควรต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกๆ ฝ่ายรวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย และเมื่อนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้อาจสามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้นส่งผลให้พนักงานเห็นประโยชน์ในการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มาใช้และให้ความร่วมมือมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เฉพาะเจาะจงเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมเพื่อให้สามารถเข้าใจถึงธรรมชาติของอุตสาหกรรมประเภทนั้น เพื่อสามารถศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของแต่ละกลุ่มได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมไปในนิคมอุตสาหกรรม อื่นๆ ตามภูมิภาคของประเทศไทย เพื่อทำการเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความแตกต่างมากน้อยเพียงใดเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าไปส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาให้ผู้ประกอบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ จากกลุ่มประชากรเฉพาะบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพเปรียบเทียบว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากที่สุดต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 เพื่อนำไปมุ่งเน้นในการสนับสนุนให้ระบบบริหารคุณภาพของบริษัทได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001
4. ศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มาใช้ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานและขยายผลสู่การปรับปรุงในด้านอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2552). *การขออนุญาตจัดตั้งโรงงานอุตสาหกรรม*. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2552, จาก <http://www.diw.go.th/d7.html>
- การนิคมอุตสาหกรรม. (2552). *นิคมอุตสาหกรรมในประเทศไทย*. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2552, จาก http://www.icat.go.th/view_static.php?lang=th&view=width&content=indusdata
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. (2544). *ก้าวสู่ความเป็นผู้ประกอบการ: คู่มือสำหรับนักลงทุน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงฯ.
- กรองแก้ว อยู่สุข และคณะ. (2537). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ประยูรวงศ์.
- กิตติงานสกุลรุ่งโรจน์. (2538). *การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO9000 ในอุตสาหกรรมผลิตแผงวงจรรวม (ไอซี) ภูมิศึกษา บริษัท เอ็นเอสอีอิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กุลวดี ตรีรุชาพันธ์. (2541). *การจัดทำระบบคุณภาพ ISO9000 ในงานรับเหมาก่อสร้าง ภูมิศึกษา บริษัท ชิมเทคคอนสตรัคชั่น จำกัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุลศิริ ศรีงามผ่อง. (2538). *การจัดองค์การและการบริหารงานอุตสาหกรรม 1*. ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- เจริญศิริตา จิตศักดิ์านนท์. (2546). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการขอรับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน ISO9001 ขององค์กรธุรกิจที่อยู่ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของ บริษัท ทริปเพิล-เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์. ศศ.ม. (เศรษฐศาสตรการเมือง). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์วัฒนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพนรินทร์.
- ณรงค์ ดันพิริยะพงษ์. (2544). *การจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 ภูมิศึกษา บริษัท ไทยพอทเทอรี อินดัสทรี จำกัด*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2542). *การจัดการการผลิตและการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- , (2548). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเลชั่น.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- , (2546). *การบริหารสู่ศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.

- นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. (2552). /ข้อมูลทั่วไป. สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2552, จาก
<http://www.amata.com/thai/home.php>
- นรินทร์พย์ วนาเกษมสันต์. (2549). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐาน
 ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมในภูมิภาคตะวันตก. สารนิพนธ์
 บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- บรรจง จันทมาศ. (2547). การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
 เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- (2546). การใช้ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประสงค์ ปรานีผลกรัง. (2543). การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ. กรุงเทพฯ: ไดมอนด์
 บิสซิเนส เวิร์ด.
- พงษ์ศักดิ์ สังขกัญญา. (2552). วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี : ความหมายของเทคโนโลยี.
 สืบค้นเมื่อ 20 กุมภาพันธ์ 2552, จาก [http://www.rmutphysics.com/CHARUD/
 specialnews/6/science/unit4_2.html](http://www.rmutphysics.com/CHARUD/specialnews/6/science/unit4_2.html)
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. (2546) กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์.
- ภาสวรรณ โสภณ. (2547). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการจำหน่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
 ประกอบของผู้ประกอบการที่ตั้งอยู่ในศูนย์การค้าทางด้านคอมพิวเตอร์เขต
 กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณินท์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ. นนทบุรี:
 โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2547). เอกสารการสอนชุดวิชา
 การจัดการการเงิน. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มยุรี สุทธะนันท์. (2549). แนวทางการเตรียมความพร้อมในการขอรับรองระบบการจัดการ
 สิ่งแวดล้อม ISO 14001 ขององค์กรธุรกิจอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ ค.ม.
 (ธุรกิจอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
 พระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธ ไถยวรรณ. (2546). การบริหารการผลิตในงานอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
 พิมพ์ดี.

- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์กร การแบบทดสอบและการประยุกต์ใช้ทฤษฎีพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- รัตติยา จินตุลา. (2546). *ทัศนคติขององค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (ธุรกิจอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2543). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์*. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- .(2543). *นโยบายผลิตภัณฑ์และราคา*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- .(2545). *องค์กรและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- .(2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2539). *ธุรกิจทั่วไป*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สมหมาย มิ่งพุดิ. (2546). *พฤติกรรมผู้นำและปัจจัยบรรยากาศที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดสมุทรปราการ*. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักงานกลาง. (2542). *สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เล่ม 2*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: ด่านสุทธการพิมพ์.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (2552). *การรับรองระบบในประเทศไทย รายชื่อหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : สืบค้นเมื่อ 19 มกราคม 2552 จาก www.tisi.go.th/standardization/definition.html*
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. ศูนย์ประสานการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม. (2547) *การปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม: มิติใหม่แห่งการพัฒนาเชิงบูรณาการ*. กรุงเทพฯ: เปเปอร์ เฮาส์.
- สุมาลี ชัยเจริญ. (2549). *สื่อการสอน 212 300: เอกสารประกอบการสอนระดับปริญญาตรี วิชา 212 300 เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรมการศึกษา*. ขอนแก่น: คณะศึกษาศาสตร์ 2531.
- อดุลย์ จาตุรงคกุล; และคลยา จาตุรงคกุล. (2518). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management*. New Jersey: Simon & Schuster.
- Heizer, Jay; & Render, Barry. (1999). *Operations Management: 7th ed*. Prentice Hall N.Y.
- McClelland, D.C. (1965). Toward a Theory Of Motive Acquisition. *American Psychologist*. 20: 321-333(b).

- Pha Tran. (1996). The Path to ISO9002 Registration (quality certification) (online). Available:
<http://lib.umi.com/dissertations/previewall>, September.
- Schermerhorn, John R. Jr. (1996). *Management*. New York: John Wiley & Sons.
- , (1999). *Management*. 5th ed. USA: John Wiley & Son, Inc.
- Tadesse, Solomon. (2002. October). Financial Architecture and Economic Performance:
International Evidence. *Journal of Financial Intermediation*. 11(4).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001ของผู้ประกอบการ
อุตสาหกรรมในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จ.ชลบุรี

ส่วนที่ 1 ลักษณะของธุรกิจ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หรือกรอกข้อมูลที่ตรงกับการประกอบการอุตสาหกรรม
ขององค์กรของท่านมากที่สุด

1. ประเภทอุตสาหกรรม

- | | |
|--|---|
| ☐ ยานยนต์ หรือชิ้นส่วน | ☐ เคมีภัณฑ์ |
| ☐ เหล็ก โลหะ พลาสติก | ☐ สินค้าอุปโภค บริโภค |
| ☐ เครื่องใช้ไฟฟ้าหรืออิเล็กทรอนิกส์ | ☐ บริการและสาธารณูปโภค |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |

2. ระยะเวลาดำเนินกิจการจนถึงปัจจุบัน

- ☐ 1-5 ปี
- ☐ 6-10 ปี
- ☐ 11 ปี ขึ้นไป

3. จำนวนบุคลากรหรือพนักงาน

รวมทั้งสิ้น..... คน (จากสำนักงาน คน โรงงาน คน)

ส่วนที่ 2 กิจกรรมการบริหารจัดการ ได้แก่ องค์การและการจัดการ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการจัดการเทคโนโลยี ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม

คำชี้แจง กรุณาภาเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับการปฏิบัติขององค์กรของท่านมากที่สุด

ด้านการบริหารจัดการ	ระดับการปฏิบัติ				
	เป็นประจำ (5)	บ่อยครั้ง (4)	บางครั้ง (3)	นานๆครั้ง (2)	ไม่เคย (1)
องค์การและการจัดการของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม					
1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์					
2. มีการมอบหมายงาน ความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่แก่พนักงานอย่างชัดเจน					
3. การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน					
4. มีการเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน					
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม					
5. องค์กรของท่านมีการวางแผนการจัดอัตรากำลังคนร่วมกับบุคลากรในหน่วยงานก่อนการสรรหา คัดเลือก และการว่าจ้างบุคลากร					
6. องค์กรของท่านยึดหลักคุณธรรมในการคัดสรรบุคลากร					
7. องค์กรของท่านใช้วิธีการคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ					
8. องค์กรของท่านจัดส่งพนักงานเข้าร่วมสัมมนา ฝึกอบรม ความรู้ด้านต่างๆ เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์ มาตรฐานต่าง ๆ					
9. องค์กรของท่านมีนโยบายเพิ่มเงินเดือนหรือค่าจ้างเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ					
10. องค์กรของท่านมีมาตรฐานและความชัดเจนของหลักเกณฑ์การประเมินผลงาน					
11. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้					
การจัดการเทคโนโลยีของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม					
12. องค์กรของท่านใช้เทคโนโลยีในการผลิตอย่างมาก					
13. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรในการทำงานแบบอัตโนมัติ					
14. องค์กรของท่านใช้เครื่องจักรที่ช่วยเพิ่มความเร็ว ปริมาณการผลิตความเชื่อถือ และคุณภาพ					
15. องค์กรของท่านนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น CAD, CAE, CAM มาใช้ในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์					

ส่วนที่ 3 ความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้และความเข้าใจด้านมาตรฐานระบบบริหาร คุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง มาตรฐานที่รับรองว่าสถานประกอบการนั้น สามารถผลิตสินค้า หรือบริการได้อย่างมีคุณภาพ สม่าเสมอ					
2. เมื่อได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้ว องค์กรจำเป็นต้องคงรักษาระบบไว้ และต้องมีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง					
3. ระบบบริหารคุณภาพที่ดี ควรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกฝ่าย รวมถึงต้องได้รับการผลักดันจากผู้บริหารด้วย					
4. การที่องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ จะให้คุณภาพชีวิตของพนักงานดีขึ้นด้วยเช่นกัน					
5. การนำระบบบริหารคุณภาพเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยให้สามารถลดความผิดพลาดในการทำงานได้มากขึ้น					
6. ระบบบริหารคุณภาพจะสามารถยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กร ทำให้น่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น					
7. เมื่อนำหลัก 8 ประการของระบบบริหารคุณภาพมาประยุกต์ใช้ในองค์กรแล้วจะสามารถช่วยให้เกิดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความสำเร็จในการดำเนินกิจกรรมตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

ภายหลังจากได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 แล้ว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับการปฏิบัติขององค์กรของท่านมากที่สุด

ความสำเร็จในด้าน คุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ของเสียที่จากการผลิตสินค้าลดลง					
2. คุณภาพในการผลิตสินค้าเป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ					
3. ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง					
4. ส่งสินค้าได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้ากำหนด					
5. ความผิดพลาดในกระบวนการผลิตลดลง					

ภาคผนวก ข

หนังสือเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญจากบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม
วันเดือนปีเกิด	14 สิงหาคม 2523
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	108 ซ.พื้งมี11 สุขุมวิท 93 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	ที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อิมโพร วิชั่น จำกัด 26/56 อาคารทีพีไอ ถ.นางลิ้นจี่ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจบัณฑิต (ภาษาอังกฤษธุรกิจ) จาก สถาบันราชภัฏเลย
พ.ศ. 2553	บธ.ม.(การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ