

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด ที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จากผลการศึกษาในบทที่ 4 สามารถนำมาสรุปผล อภิปรายผล ข้อค้นพบและเสนอแนะ ได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ทำการสอบถามจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 250 คน

สรุปผลการศึกษาในบทนี้จะเรียงลำดับของหัวข้อต่อเนื่องกันไปตามแบบสอบถาม ซึ่งผลการศึกษาสามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ทัศนคติเกี่ยวกับการดำเนินงานตามหลักการของการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 :2000 ดังนี้

1. องค์กรที่เน้นลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. ความเป็นระบบในการบริหาร
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ
8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ส่วนที่ 3 ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน เป็นเพศชายมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 เพศหญิงมีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาคืออายุ 35 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุระหว่าง 25 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุระหว่าง 20 - 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา มีมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ปวช. ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.2 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมาจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.8 จำนวนมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.8 จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.6 จำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.2 และไม่เคยอบรม คิดเป็นร้อยละ 6.0

ส่วนที่ 2 ทักษะของพนักงานที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผลการศึกษารูปได้ดังต่อไปนี้

หลักการที่ 1 องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.10 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บริษัทต้องมีการบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก รวมถึงผลประโยชน์ของชุมชน

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.75 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.53 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ผู้นำต้องทำ ความเข้าใจและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง ผู้นำต้องสร้างคุณค่าความร่วมมือและบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของบริษัท

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณา ประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง ผู้นำต้องมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่างเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง ผู้นำต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.55 เมื่อพิจารณา ประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง ผู้นำต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง ผู้นำต้องมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่าง

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง พนักงานต้องแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในพนักงานต่างๆอย่างเป็นอิสระเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง พนักงานต้องแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงตนเองเสมอ

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.67 เมื่อพิจารณา ประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.31 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บริษัทต้องกำหนดการซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆและมีการเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานของบริษัท เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องกำหนดกระบวนการต่างๆเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บริษัทต้องวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์แนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในทางที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.56 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่องเป็นวัตถุประสงค์ของบริษัท

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป็นแนวทางการปรับปรุง

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.42 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่องอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.44 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บุคลากรต้องมีความเข้าใจเห็นคุณค่าของการใช้สารสนเทศที่เหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องทำการวัด รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศตามวัตถุประสงค์

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอถูกต้องและใช้งานได้เป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.48 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสมเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอถูกต้องและใช้งานได้

หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

1. ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.65 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง บริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทและบริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์เพื่อบริษัทและสังคมโดยรวม

2. ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.60 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในเรื่อง บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและบริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสาร แผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ

3. ด้านการมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมโดยรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาประเด็นคำถามย่อย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามการมีส่วนร่วมในเรื่อง บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบเป็นอันดับแรก รองลงมา ได้แก่เรื่อง บริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้

ผลดีของการที่บริษัทได้นำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นว่า จะส่งผลกระทบต่อบริษัทในเรื่องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นอันดับแรก คิดเป็นร้อยละ 77.2 รองลงมาได้แก่ มีการกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 75.2 มีการกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีระบบงาน กระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO คิดเป็นร้อยละ 74.0 มีการจัดองค์กรและการบริหารตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 72.0 พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 71.6 มีการจัดการด้านเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในหน่วยงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 69.6 มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี คิดเป็นร้อยละ 66.4 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร คิดเป็นร้อยละ 63.2 มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการบริหารในระบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 61.6 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีการติดตามประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยการทำงานเป็นทีม คิดเป็นร้อยละ 60.8 มีกระบวนการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.6 บริษัทบรรลุผลตามนโยบายคุณภาพที่ได้ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 56.0 และอื่นๆ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ภาพในการทำงานและการลดปัญหาความขัดแย้ง คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีสาระสำคัญที่ควรพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบทฤษฎีและแนวคิดดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการของ ISO 9001: 2000 ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 4.13 และมีความพึงพอใจกับหลักการดังกล่าวในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.59 นอกจากนี้ยังมีส่วนร่วมในระดับมาก ค่าเฉลี่ยรวม 3.52 ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของการนำระบบมาใช้ ตามทฤษฎีและแนวคิดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่กล่าวว่า พนักงานจะต้องมีส่วนร่วมกับองค์กรตามลักษณะดังกล่าว เพราะว่าการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO ส่งผลต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท

2. จากบทที่ 2 ที่กล่าวถึงเรื่องการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ว่ามีหลักการ 8 ประการ ได้แก่

หลักการที่ 1 องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักการที่ 7 การใช้เท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพของบริษัทในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ในระดับมากในทุกหลักการ ยกเว้นหลักการที่ 5 ด้านความเป็นระบบในการบริหาร หลักการที่ 6 ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และหลักการที่ 7 ด้านการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง ซึ่งไม่สอดคล้องกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพที่ต้องทั้ง 8 หลักการ ตามที่กล่าวไว้ในบทที่ 2

3. หากพิจารณาตามทฤษฎีและแนวคิดของระบบบริหารคุณภาพ (วิฑูรย์ สิมะ โชคดี, 2544) จะเห็นได้ว่า กระบวนการทำงานของบริษัทเป็นไปตามวงจรของการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ดังกล่าวชัดเจนมากขึ้น กล่าวคือ บริษัทมีการจัดกระบวนการทำงานเป็นหน้าที่ต่างๆ มากขึ้น มีใบบรรยายลักษณะงาน มีมาตรฐานงานเพื่อใช้วัดเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบกำหนดแบ่งขอบเขตอำนาจการตัดสินใจตามระดับชั้น ซึ่งตรงกับหลักการที่ 4 ในด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ

นอกจากนี้บริษัทมีการบริหารทรัพยากรต่างๆ โดยเฉพาะในด้านทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นภาคภูมิใจในการทำงานและได้รับการยอมรับจากผู้บริหารมากขึ้น มีการประชุมเสนอโครงการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง สามารถรักษาผลประโยชน์ให้กับองค์กร และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้น รวมทั้งมีการวัดประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่ 1 ด้านองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า

ในด้านความเป็นผู้นำตามหลักการที่ 2 นั้น บริษัทได้ดำเนินการที่สอดคล้องกับหลักการ กล่าวคือ ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้นำสูงสุด กำหนดทิศทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

กำหนดวัตถุประสงค์และคงไว้ นอกจากนี้มีการสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในงาน ซึ่งตรงกับหลักการที่ 3 ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน

จากหลักการที่ 8 ด้านสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค นั้นบริษัทมีประจักษ์ร่วมกันระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่องค์กรอย่างสม่ำเสมอและอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาในหลักการที่ 8 ที่พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในระดับมาก

4. หากพิจารณาในเชิงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้การบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพเป็นเครื่องหมายยืนยันคุณภาพขององค์กรเป็นประจักษ์ไปสู่ชื่อเสียงและการยอมรับนำมาแต่สิ่งที่ดีให้ประโยชน์แก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในด้านประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้บริโภค ผู้ให้บริการทั้งระดับบุคคลและองค์กร และด้านประโยชน์ต่อพนักงาน ผู้บริหาร และ ผู้ประกอบการและช่วยเพิ่มความได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน ด้านการเข้าถึงตลาดการค้า ได้เปรียบทางการแข่งขัน ศักยภาพในการลดการตรวจสอบจากลูกค้า

จากผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ว่าภายหลังจากบริษัทได้นำการบริหารดังกล่าวมาใช้ ถือได้ว่าบริษัทบรรลุถึงประโยชน์ตามที่กล่าวมาทุกประการ นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังให้ความคิดเห็นว่าผลที่ได้จากการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับบริษัทจะทำให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 77.2

5. จากการศึกษาสามารถสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าผลของการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หลายประการได้แก่ การกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร การกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน ระบบงานกระบวนการการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO และการจัดองค์การการบริหารตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เสาวภา พรหมสุข (2545) เรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ที่พบว่าพนักงานมีความเห็นว่ากรนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้กับโรงพยาบาลแมคคอร์มิคส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดการบริการของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานได้เป็นอย่างมากในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม

ข้อค้นพบ

1. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมในระดับมากถึงมากที่สุดทุกหลักการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานได้ผ่านการอบรมจำนวนมากกว่า 1 ครั้งทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจมาก ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่มากขึ้นอีกด้วย
2. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม ต่อหลักการที่ 1 ด้านองค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้าในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทฯ มีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมต่อหลักการที่ 2 ด้านความเป็นผู้นำ ในระดับมากถึงมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับหน้าที่งานต่างๆ มากขึ้น เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นกับพนักงานมากขึ้น และมีการกระจายอำนาจมากขึ้น มีการแบ่งระดับการตัดสินใจตามอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนตามผังองค์กรที่กำหนดไว้ มีการกำหนดผลตอบแทนพิเศษในลักษณะต่างๆ มีการฝึกอบรมแก่พนักงานเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน มีการประสานงานระหว่างฝ่ายงานต่างๆ ดีขึ้น
4. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในระดับมากต่อหลักการที่ 3 เรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงาน บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด โดยส่วนใหญ่มีความรู้สีกภาคภูมิใจและเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมของบริษัทในระดับหนึ่ง มีความพึงพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่ได้รับจากบริษัท มีการแสวงหาโอกาสในการเข้ารับการอบรม หาความรู้เพิ่มเติม และพร้อมที่จะเสนอความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ในส่วนที่ตนรับผิดชอบมากขึ้น
5. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม ในระดับมากต่อหลักการที่ 4 ด้านการดำเนินงานเป็นกระบวนการ ทั้งนี้เพราะกระบวนการทำงานและดัชนีชี้วัดมีความชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ เกณฑ์การชี้บ่งสถานะที่ผ่านและไม่ผ่านการตรวจสอบ หลักเกณฑ์ในการตรวจสินค้าก่อนการส่งมอบ เกณฑ์การตรวจระบบงาน ทำให้การจัดสรรทรัพยากรเข้าสู่กิจกรรมต่างๆมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ ความพึงพอใจและการมีส่วนร่วม ในระดับมากต่อหลักการที่ 5 ด้านความเป็นระบบในการบริหาร ทั้งนี้เพราะบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัดมีการจัดผังองค์กรสายงานที่ชัดเจนมากขึ้น วัตถุประสงค์ในการทำงานของแต่ละฝ่ายได้รับการตรวจสอบจากกลุ่มผู้บริหารให้มีความสอดคล้องกันมากขึ้น

7. จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และารก็มีส่วนร่วมต่อหลักการที่ 8 ด้านความสัมพันธ์ภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค ในระดับมากโดยสังเกตได้จากก่อนและหลังจากที่ได้มีการกำหนดมาตรฐานงานตามการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แล้วนั้น สัมพันธภาพระหว่าง บริษัท ไทยสปอร์ตคาร์เมนต์ จำกัด กับผู้ส่งมอบเป็นไปตามผลประโยชน์ที่เสมอภาคเช่นเดิม เพียงแต่ในด้านของบริษัท หลังจากการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบและอุปกรณ์ต่างๆ จะมีความชัดเจนมากขึ้น และซึ่งอาจเป็นเพราะเข้าใจ พอใจ และมีส่วนร่วมตามหลักการที่ 8 ในทุกๆ ปี จะมีการนัดประชุมกับผู้ส่งมอบ เพื่อการกระชับความสัมพันธ์ ซึ่งแจ้งเกณฑ์คุณภาพ ปัญหา และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาของวัตถุดิบ และเรื่องของระยะเวลาการส่งมอบร่วมกันด้วยการปฏิบัติเช่นนี้เสมอมา จึงทำให้บริษัทสามารถบรรลุผลในสิ่งที่ลูกค้าต้องการและผู้ส่งมอบก็ยินดีให้ความร่วมมือในการรักษาคุณภาพวัตถุดิบและอุปกรณ์ เพราะต่างก็ตระหนักถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาและข้อค้นพบต่างๆ ที่ได้ทำการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. พนักงานทุกระดับ และทุกสายงานควรได้รับการอบรมและได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ของบริษัทอย่างต่อเนื่อง โดยการติดต่อสื่อสารกันตามแนวนอนนั้นคือการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเดียวกันซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและผู้บังคับบัญชาเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อกัน เกิดความรู้ความเข้าใจร่วมกัน และการสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวทางการปฏิบัติที่ตรงกัน ตลอดจนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ อันจะนำมาซึ่งการมีส่วนร่วมและความสำเร็จของการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพต่อไป

2. พนักงานทุกระดับควรมีโอกาส ได้มีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพทุกขั้นตอน โดยมีการจัดอบรมทุกหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดูแลความคิดเห็น เสนอปัญหา และหาแนวทางแก้ไขร่วมกัน ให้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ผู้นำองค์กรจะต้องโน้มน้ำหนักใจของพนักงานให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและเสนอแนวทางในการดำเนินงาน

3. ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานทำงานในระดับสูงสุดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของบริษัท กำจัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน และการช่วยเหลือ การป้อนกลับอย่างรวดเร็ว จากผลลัพธ์จะเกิดขึ้น ตลอดจนการปรับปรุงการทำงานเป็นรางวัลจากการยอมรับและการยกย่อง โดยการออกแบบระบบรางวัลเพื่อกระตุ้นพนักงานให้บรรลุเป้าหมายในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเป็นแรงเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมที่จะนำบริษัทไปสู่การบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ

4. บริษัทควรทำให้ระดับความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ให้มากขึ้น โดยให้เห็นถึงประโยชน์ของการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ซึ่งจะสามารถเป็นแรงจูงใจให้ลูกค้าให้มีการสั่งสินค้าเพิ่มมากขึ้น เพราะลูกค้าจะได้รับประโยชน์ที่สูงที่สุด อันเนื่องมาจากบริษัทที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพโดยยึดมาตรฐาน 8 ประการ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

1. การศึกษาความจำเป็นและความต้องการรักษาการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัท เพื่อเป็นการดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบมาตรฐานดังกล่าว จะช่วยให้บริษัทเพิ่มศักยภาพการแข่งขันได้

2. การศึกษากระบวนการเกิดขึ้นขององค์กรแห่งการเรียนรู้เพื่อให้เกิดความยั่งยืนขององค์กรในระยะยาว และศึกษาถึงบทบาทของผู้บริหารที่จะมีผลต่อการเกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถเก็บรักษาและถ่ายทอดศักยภาพของบริษัทไปสู่อนาคตได้โดยไม่ทำให้การหยุดชะงักจากการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหาร ซึ่งอาจเป็นผลต่อเนื้อที่ดีจากการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้

3. การศึกษาความเป็นไปได้ในการเกิดระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ระหว่างองค์กรกับผู้ผลิตสินค้า และวัตถุดิบต่างๆ เพื่อช่วยเพิ่มความแข็งแกร่งให้กับศักยภาพการแข่งขันโดยรวมของอุตสาหกรรมส่งออกเสื้อผ้าสำเร็จรูปทั้งหมดด้วย ซึ่งสอดคล้องกับหลักการที่ 8 การบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO

4. ศึกษาถึงแนวโน้มและปัญหาในการส่งออกสินค้าสิ่งทอของบริษัท โดยอาจจะต้องศึกษาให้ครอบคลุมถึงความจำเป็นในการวางแผนการเจริญเติบโตไปยังธุรกิจอื่นในอุตสาหกรรมหรือแผนการเจริญเติบโต เพื่อหาช่องทางที่จะส่งเสริมความสามารถในการแข่งขันและพัฒนาสินค้าสิ่งทอของบริษัทให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ พร้อมทั้งพัฒนามาตรฐานคุณภาพของสินค้าและบริการให้เป็นสากลมากขึ้นและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามหลักการของการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO