



แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการใน
ภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

นางสาวอภิขญา บุญคำชู

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการใน
ภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ใบรับรองโครงการค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการใน
ภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

โดย นางสาวอภิษฎา บุญคำชู

ได้รับอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย / หัวหน้าภาควิชา

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ที่ปรึกษา

(พรรณราย ละตา)

ชื่อ : นางสาวอภิษฎา บุญคำชู
 ชื่อการค้นคว้าอิสระ : แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC
 สาขาวิชา : บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม
 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
 อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก : พรรณราย ละตา
 ปีการศึกษา : 2567

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC 2) เพื่อศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กิจการนิติบุคคลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ที่ได้รับการรับรอง ISO9001:2015 จำนวน 125 ราย ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารองค์กร และตัวแทนฝ่ายบริหาร ในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ส่วนประสมทางการตลาดโดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ค่าอำนาจจำแนกมีค่าเท่ากับ 0.30 - 0.79 จากจำนวน 24 ข้อ จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 40-50 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-50,000 บาท และ ตำแหน่งตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพ ในองค์กร (QMR) 2) ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับมี

ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร และด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพตามลำดับ 3) ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี จำแนกตามประเภทการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี

(มีจำนวนทั้งสิ้น 129 หน้า)

คำสำคัญ : ระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระหลัก

Name : Miss Apichaya Boonkamchu
Independent Study Title : Guidelines for Maintaining Quality Management
Systems ISO 9001:2015 for Manufacturing Businesses
in the Eastern Economic Corridor (EEC)
Major Field : Industrial Business Administration
King Mongkut's University of Technology North
Bangkok
Independent Study Advisor : Pannarai Lata
Academic Year : 2024

ABSTRACT

This study aimed to: 1) examine the operational characteristics of enterprises in the manufacturing sector within the Eastern Economic Corridor (EEC), 2) explore the approaches to maintaining a quality management system based on ISO 9001:2015, and 3) compare the differences in such approaches based on the operational characteristics of the organizations. The sample consisted of 125 legal entities in the EEC manufacturing sector that had been certified with ISO 9001:2015. The respondents were executives and management representatives in organizations certified under the ISO 9001:2015 quality management system. The research instrument used was a questionnaire. The overall reliability coefficient (Cronbach's alpha) of the instrument was 0.94, and the corrected item-total correlation values ranged from 0.30 to 0.79 across 24 items. The statistical methods used for data analysis included frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. For hypothesis testing, the study employed independent sample t-tests, one-way analysis of variance (ANOVA), and Scheffe's method for pairwise comparisons.

The research findings revealed the following: 1) Regarding the personal characteristics of the respondents, most of them were female, aged between 40–50 years, held a bachelor's degree, had 5–10 years of work experience, earned an average monthly income between 30,000–50,000 Baht, and held the position of

Quality Management Representative (QMR) in their organizations. 2) The overall importance level of the approaches to maintaining a quality management system based on ISO 9001:2015 among manufacturing enterprises in the EEC was found to be high. When considering each aspect, the highest mean score was in the area of executive participation at all levels, followed by continuous improvement, implementation of quality management systems, and efficient resource management, respectively. 3) The operational characteristics of organizations had significant effects on the approaches to maintaining a quality management system according to ISO 9001:2015. Differences were found when classified by organization size—especially in small and medium-sized enterprises (SMEs), by duration of business operations—particularly those operating for less than 10 years, by certification period—especially those certified for less than 5 years, and by type of production—most notably in chemical and petrochemical manufacturing sectors.

(Total xx Pages)

Keywords: Quality Management System, ISO 9001 Standard, Implementation of Quality Management System, Continuous Improvement, Efficient Resource Management, Executive Participation

Advisor

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีตามกำหนดการของแผนการดำเนินงานวิจัย โดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา ที่เป็นประธานกรรมการสอบ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์ วรรณโกมล ที่เป็นกรรมการสอบ และรองศาสตราจารย์ ดร.พรณราย ละตา ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่ได้เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ตลอดจนการให้ความช่วยเหลือ แก้ไข และการตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ของข้อมูลอย่างดียิ่ง จนทำให้การค้นคว้าอิสระพิเศษฉบับนี้มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการประเมินแบบสอบถามงานวิจัย และช่วยชี้แนะเนื้อหา และปรับแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยจนครบถ้วนสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง และขอขอบคุณบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือ ตลอดช่วงของการทำการค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ซึ่งเป็นผู้ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนแก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ขอบคุณเพื่อนทุกคนที่ร่วมทุกข์ร่วมสุขกันมา จนงานเสร็จ และอีกหลายท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งเป็นผู้มีส่วนช่วยทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

อภิษฎา บุญคำชู

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	6
1.3 สมมติฐานของการวิจัย	7
1.4 ขอบเขตการศึกษา	7
1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง	10
2.1.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบบริหารงาน	
คุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015	10
2.1.2 แนวคิดที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015	11
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	25
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	28
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน	29
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล	30

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	31
4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร	33
4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ	
มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC	35
4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-5	38
4.5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1	38
4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2	44
4.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3	50
4.5.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4	56
4.5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5	63



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4-1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ	31
4-2 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ	31
4-3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา	31
4-4 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านประสบการณ์ทำงาน	32
4-5 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	32
4-6 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านตำแหน่งงาน	32
4-7 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านขนาดขององค์กร	33
4-8 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน	33
4-9 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015	33
4-10 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านสินทรัพย์รวม	34
4-11 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านประเภทการผลิต	34
4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ระดับความสำคัญของ แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC	35
4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความ แตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC จำแนกตามขนาดขององค์กร	38
4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน	45
4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบ ความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
	จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015	50
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม	57
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC จำแนกตามประเภทการผลิต	63
4-18	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC จำแนกตามประเภทการผลิต	74
4-19	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC โดยรวม จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่	79
4-20	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่	79
4-21	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่	80
4-22	ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ข้อที่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่	81

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
ค-1 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม ตอนที่ 1 และตอนที่ 2	111
ค-2 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตอนที่ 3	111
ง-1 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับ แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 โดยรวม (All Variables)	115



สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 จำนวนผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ	3
2-1 กรอบแนวคิด	23



บทที่1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันทุกองค์กรล้วนต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นความท้าทายในการดำเนินงานขององค์กรที่ต้องปรับเปลี่ยนและพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ทั้งนี้ การนำพาองค์กรให้อยู่รอดท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจะต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ได้มากกว่าผู้นำโดยทั่วไป ทำให้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีบทบาทที่สำคัญในการจัดการกับประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร ด้วยการใช้แรงจูงใจ ความผูกพันของพนักงาน วัฒนธรรมองค์การ การสื่อสาร ประสิทธิภาพของทีมงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ ยังมีความสำคัญที่จะต้องสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานเชิงบวก วัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนการมีส่วนร่วมและความมุ่งมั่นของพนักงาน การกำหนดและสื่อสารด้วยวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน รวมถึงสร้างทีมงานและมอบหมายงานที่มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิภาพการบริหารองค์กรยังมีความแตกต่างกันในอุตสาหกรรมและบริบทต่าง ๆ ที่อยู่นอกเหนืออิทธิพลจากวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์กร และรูปแบบภาวะผู้นำที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพการบริหารองค์กร ดังนั้น ผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่สามารถจัดการประสิทธิภาพการบริหารองค์กรได้นั้นจะต้องทำความเข้าใจกับสภาพแวดล้อมโดยรอบขององค์กร รวมไปถึงการเข้าใจถึงความสลับซับซ้อนและความรวดเร็วของการเปลี่ยนแปลง เพื่อจะสามารถเตรียมมาตรการและนโยบายในการรับมือและปรับตัวของพนักงานและองค์กรที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทั้งในปัจจุบันและอนาคต จึงจะทำให้องค์กรนั้นอยู่รอดและประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน(สุดาวดี, 2566)

เศรษฐกิจของประเทศไทยมีบทบาทสำคัญในภูมิภาคอาเซียน โดยเฉพาะในด้านอุตสาหกรรม การผลิตที่เป็นหนึ่งในกลไกหลักที่ขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ อุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทยมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนไปสู่การผลิตที่ใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ตอบโจทย์ตลาดในยุคดิจิทัล อุตสาหกรรมการผลิตในประเทศไทยได้รับการสนับสนุนจากนโยบายรัฐที่มุ่งหวังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการผลิตในภูมิภาค โดยเฉพาะในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีการลงทุนจากทั้งในประเทศและต่างประเทศอย่างสูง รวมถึงการพัฒนาอุตสาหกรรมใหม่ๆ เช่น ยานยนต์ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์อัจฉริยะ และการผลิตในลักษณะอุตสาหกรรม 4.0 ซึ่งล้วนแต่ต้องการการพัฒนาและการปรับตัวอย่างรวดเร็วเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ (InnovestX Research, 2567)

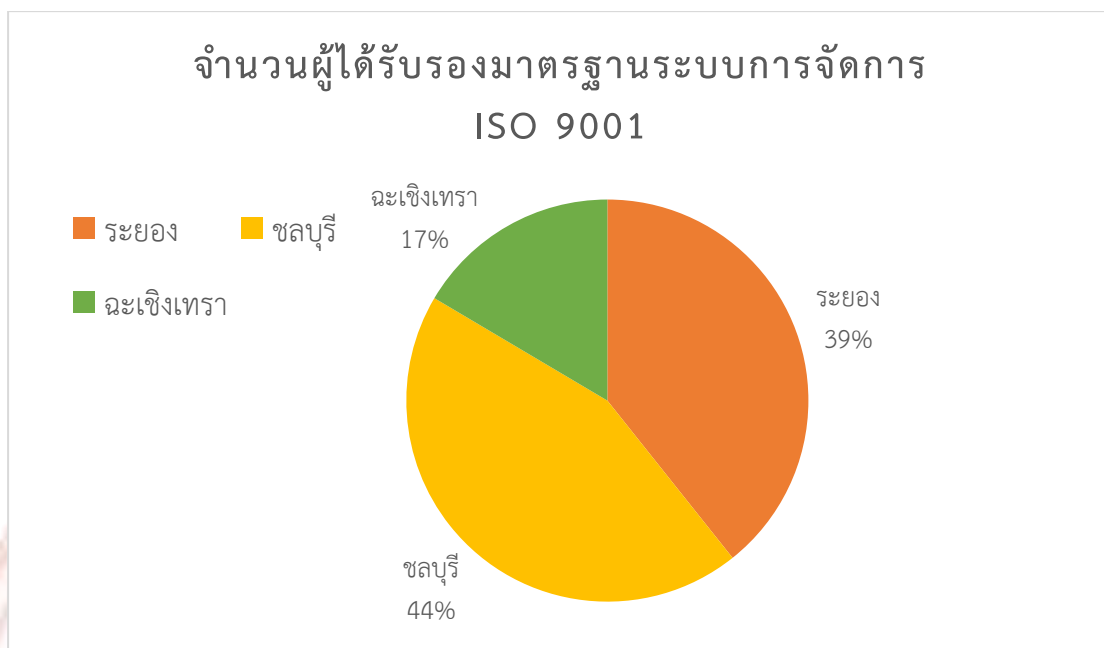
การยกระดับการบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นหนึ่งในแนวทางที่มีใช้กันอย่างแพร่หลายในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดและลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมาตรฐานนี้มุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการปรับตัวให้เข้ากับความ ต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ซึ่งการบังคับใช้ ISO 9001:2015 ถือเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความน่าเชื่อถือและเสริมความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรที่ดำเนินการในเขต EEC โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมการผลิต (ทีไอพีดี, 2567)

ในปีพ.ศ. 2564 มีจำนวนใบรับรอง ISO 9001:2015 ในประเทศไทยทั้งหมด 12,823 ใบ และจำนวนไซต์งานที่ได้รับการรับรองทั้งหมด 17,012 ไซต์ อย่างไรก็ตาม ในปีพ.ศ. 2565 ตัวเลขดังกล่าวลดลงเหลือเพียง 11,873 ใบ ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มที่เปลี่ยนแปลงในด้านการรับรองมาตรฐานขององค์กรในประเทศไทย การเปลี่ยนแปลงนี้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการปรับตัวและการพัฒนาระบบการบริหารจัดการคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษามาตรฐานการบริหารงานคุณภาพให้ยั่งยืนและตอบสนองต่อความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน (ISO, 2024)

นอกจากนี้ การกระจายตัวของใบรับรองในแต่ละภาคอุตสาหกรรมยังสะท้อนถึงการใช้มาตรฐาน ISO 9001:2015 ในหลายภาคส่วนที่สำคัญ โดยหมวดหมู่ที่มีจำนวนใบรับรองสูงสุดในประเทศไทยได้แก่ บริการสังคมอื่น ๆ (4,305 ใบรับรอง) ผลิตภัณฑ์ยางและพลาสติก (1,407 ใบรับรอง) และการก่อสร้าง (1,207 ใบรับรอง) ในขณะที่บางหมวดหมู่ เช่น อุตสาหกรรมเหมืองแร่ และการต่อเรือ กลับมีจำนวนใบรับรองเพียงไม่กี่ใบ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงโอกาสและความจำเป็นในการสนับสนุนการยกระดับมาตรฐานในอุตสาหกรรมที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาในระดับสูง (ISO, 2024)

การดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในเขต EEC ไม่เพียงแต่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในระดับท้องถิ่น แต่ยังช่วยยกระดับมาตรฐานคุณภาพให้สอดคล้องกับระดับสากล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดึงดูดการลงทุนและเพิ่มศักยภาพของอุตสาหกรรมในประเทศไทยให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างยั่งยืน (ISO, 2024)

แม้ว่า ISO 9001:2015 จะเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการยกระดับการบริหารงานคุณภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน แต่ในทางปฏิบัติ องค์กรในเขต EEC ยังคงเผชิญกับปัญหาที่ท้าทายในการดำเนินการตามมาตรฐานนี้ โดยเฉพาะในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและการปรับตัวตามข้อกำหนดใหม่ๆ ที่มีความซับซ้อนมากขึ้น จากกระบวนรายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบงาน พบว่า ในปีพ.ศ. 2567 ประเทศไทยมีผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ ISO 9001:2015 จำนวน 1,827 ราย ซึ่งกระจายอยู่ในจังหวัดต่างๆ ในเขต EEC จังหวัดระยอง: มีผู้ได้รับการรับรองจำนวน 112 ราย จากนิติบุคคลทั้งหมด 11,920 ราย จังหวัดชลบุรี: มีผู้ได้รับการรับรองจำนวน 126 ราย จากนิติบุคคลทั้งหมด 45,192 ราย จังหวัดฉะเชิงเทรา: มีผู้ได้รับการรับรองจำนวน 47 ราย จากนิติบุคคลทั้งหมด 5,540 ราย (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2567)



ภาพที่ 1-1 จำนวนผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ในพื้นที่ EEC (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2567)

จากภาพที่ 1-1 การเปรียบเทียบจำนวนผู้ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการ ISO 9001:2015 ในพื้นที่ EEC พบว่าจำนวนผู้ได้รับการรับรองมีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับจำนวนองค์กรทั้งหมดในพื้นที่ ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาเชิงโครงสร้างที่สำคัญในการรักษาและพัฒนาระบบมาตรฐานนี้ให้ยั่งยืน องค์กรในพื้นที่ที่ได้รับการรับรองต้องเผชิญกับปัญหามากมาย เช่น ความซับซ้อนของกระบวนการที่ต้องการการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบและความเข้าใจเชิงลึกของบุคลากรทุกระดับและข้อมูลนี้สะท้อนถึงความท้าทายในการยกระดับการบริหารงานคุณภาพในพื้นที่ EEC แม้จะมีการส่งเสริมจากภาครัฐและความพยายามขององค์กรในพื้นที่ แต่สัดส่วนขององค์กรที่ได้รับการรับรองยังคงค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบกับจำนวนองค์กรทั้งหมดในแต่ละจังหวัด การพัฒนาในด้านการบริหารทรัพยากรและการสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สามารถเพิ่มจำนวนองค์กรที่ได้รับการรับรองและรักษาคุณภาพในระยะยาว

การคงสภาพของระบบ ISO 9001:2015 เป็นปัญหาเฉพาะสำหรับองค์กรขนาดเล็กและขนาดกลาง (SMEs) ในพื้นที่ EEC ซึ่งมักประสบกับความท้าทายด้านบุคลากรและความสามารถในการดำเนินการตามข้อกำหนดมาตรฐาน การตรวจสอบซ้ำ (Surveillance Audit) ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปีและการต่ออายุใบรับรองทุกสามปี เป็นการเพิ่มภาระทั้งในแง่การบริหารจัดการเอกสารและการปรับปรุงกระบวนการให้ตรงตามข้อกำหนดล่าสุดของมาตรฐาน นอกจากนี้ ความต้องการปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่และการตอบสนองความต้องการของลูกค้ายังเพิ่มแรงกดดันในการบริหารงานคุณภาพ (วริษา ทองดอนเอ และคณะ, 2567)

องค์กรในเขต EEC เมื่อเริ่มนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้ มักต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญภายนอกช่วยออกแบบและติดตั้งระบบ แต่หลังจากนั้นต้องพึ่งพาบุคลากรภายในในการดูแลและ

ปรับปรุงระบบให้ดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน ความท้าทายจึงอยู่ที่การพัฒนาความรู้ ทักษะ และศักยภาพของบุคลากรให้สามารถบริหารจัดการระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต (วริษา ทองดอนเอ และคณะ, 2567)

การรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 กลายเป็นสิ่งจำเป็นในห่วงโซ่อุปทาน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เน้นมาตรฐานสูง เช่น อิเล็กทรอนิกส์ ยานยนต์ และอาหารและเครื่องดื่ม เพราะลูกค้าใช้การรับรองมาตรฐานเป็นหลักฐานความน่าเชื่อถือและคุณภาพ จึงถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจ (ISO, 2015)

ทั้งนี้ ปัญหาในการรักษาระบบ ISO 9001:2015 ส่งผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพการผลิตและความสามารถในการแข่งขันขององค์กรใน EEC โดยเฉพาะเมื่อเผชิญแรงกดดันจากต่างประเทศ ซึ่งอาจนำไปสู่การสูญเสียลูกค้า ยอดขาย และโอกาสในการขยายตลาดหากมาตรฐานไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงมีความจำเป็นในการศึกษาวิธีการรักษาระบบ ISO 9001:2015 อย่างยั่งยืน โดยเน้นประเด็นสำคัญคือ 1) ความขาดแคลนความรู้และภาระจากการจัดทำเอกสารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในส่วนอื่นของธุรกิจ และ 2) ความสามารถขององค์กรในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพผ่านการรับรอง ISO ซึ่งนำไปสู่การศึกษาวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพเพื่อใช้เป็นแนวทางสนับสนุนองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มีดังต่อไปนี้ วริษา (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน พบว่า ปัจจัยด้านภาวะผู้นำและความชัดเจนของเป้าหมายองค์กรมีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สุรีย์ ทรัพย์สง่า (2565) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 โดยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ นอกจากนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตามข้อกำหนดดังกล่าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 วีรศรุต สุวงศ์ (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตาม ISO 9001:2015 ในบริษัท ไลอ้อนไทยส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าบริษัทต้องปรับตัวตามมาตรฐานคุณภาพ แต่พบปัญหาด้านกฎหมาย ระเบียบ บุคลากร และทุน พร้อมเสนอแนวทางการกำหนดกลยุทธ์โดยเน้นความร่วมมือระหว่างภาครัฐ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบริษัท. สิทธิพงษ์ (2561) พบว่า 1) พนักงานมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานตาม ISO 9001:2008 โดยรวมในระดับมาก ด้านที่สำคัญคือความรับผิดชอบการบริหาร และ 2) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ศุภพร (2560)

พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ISO 9001:2015 ในระดับปานกลาง 2) พนักงานมีแรงจูงใจในระดับมากทั้งด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่า 3) พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001:2015 ในระดับมาก โดยปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์สูงกว่าปัจจัยค่า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

การใช้ ISO 9001 ในองค์กรไม่ได้จำกัดแค่การกำหนดกรอบการทำงานเท่านั้น แต่ยังต้องอาศัยความเข้าใจเชิงลึกจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจหลักการสำคัญ เช่น การจัดการกระบวนการ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และประเมินผลการทำงาน เพื่อหาแนวทางปรับปรุงต่อเนื่อง ความร่วมมือของทุกคนในองค์กรเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างระบบคุณภาพที่แข็งแกร่ง (Harrison, 2005)

ISO 9001:2015 เน้นการปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลจากการผลิตและการดำเนินงาน เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการที่ยังไม่มีประสิทธิภาพให้ดีขึ้นและตอบสนองลูกค้าได้ดีขึ้น โดยใช้หลัก PDCA (Plan-Do-Check-Act) ช่วยให้องค์กรสร้างวงจรการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Deming, 1986)

ทรัพยากรในองค์กร เช่น บุคลากร เทคโนโลยี และอุปกรณ์ ต้องถูกจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ISO 9001:2015 การลงทุนในเทคโนโลยีสมัยใหม่และการพัฒนาทักษะของพนักงานช่วยให้องค์กรสามารถเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงและเติบโตได้ต่อเนื่อง โดยเฉพาะในสภาพแวดล้อมการแข่งขันที่เปลี่ยนแปลงเร็ว (Juran, 1999)

บทบาทของผู้บริหารมีความสำคัญยิ่งในการขับเคลื่อนระบบ ISO 9001:2015 โดยต้องกำหนดทิศทาง ติดตามผล และส่งเสริมการพัฒนา การตัดสินใจควรมีข้อมูลสนับสนุน และต้องรับฟังเสียงจากพนักงานในทุกระดับ เพื่อให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน (Kotter, 1996)

การปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรม การดำเนินงานในเขต EEC ที่มีการเติบโตและการแข่งขันที่สูง องค์กรต้องมีความสามารถในการปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรม เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตหรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ การบริหารจัดการความเสี่ยงและการรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในตลาดเป็นสิ่งสำคัญในการคงไว้ซึ่งมาตรฐานและการพัฒนาอย่างยั่งยืนในระยะยาว (Womack & Jones, 1996). การผสมผสานของตัวแปรเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 ได้อย่างยั่งยืน และสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในภาคอุตสาหกรรมการผลิตในเขต EEC ได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ได้แก่ 1.) การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร การสร้างความเข้าใจและการให้การฝึกอบรมแก่พนักงานในทุกๆระดับเกี่ยวกับหลักการของ ISO 9001 เช่น การจัดการกับกระบวนการต่างๆ และการตรวจสอบคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญต่อการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 และสร้างความเข้าใจร่วมกันทั้งองค์กร 2.) การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 เน้นการพัฒนาและ

ปรับปรุงกระบวนการในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงประสิทธิภาพของการผลิตและกระบวนการทำงานต่างๆ รวมถึงการจัดการข้อมูลที่สะท้อนถึงคุณภาพที่องค์กรต้องการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3.) การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ การใช้งานทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงบุคลากร เทคโนโลยี วัสดุ และเครื่องมือ ที่รองรับการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001 โดยเฉพาะการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยและการพัฒนาทักษะของบุคลากรในองค์กรให้พร้อมรับมือกับความท้าทายใหม่ๆ 4.) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกกระดับ ผู้บริหารต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ในการบริหารงานคุณภาพ เช่น การตัดสินใจที่มีข้อมูลรองรับและการติดตามผลการดำเนินงานตามระบบ ISO 9001 นอกจากนี้การสร้างความมั่นใจในคุณภาพผ่านการตรวจสอบภายในและการรับข้อเสนอแนะจากพนักงานในทุกระดับจะทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง

โดยลักษณะการดำเนินงานขององค์กรที่นำมาใช้เป็นแนวทางคือ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร จำนวนระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง มูลค่าสินทรัพย์รวม ประเภทการผลิต

องค์กรในเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะในภาคอุตสาหกรรมการผลิตที่ต้องแข่งขันในระดับโลก อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2015 ยังพบข้อจำกัดหลายด้าน ทั้งในแง่การปรับตัวขององค์กรกับข้อกำหนดมาตรฐานที่เปลี่ยนแปลง ความพร้อมของบุคลากร และภาระด้านเอกสาร โดยเฉพาะในกลุ่ม SMEs ที่มีข้อจำกัดด้านทรัพยากรและความเชี่ยวชาญ ทำให้การรักษาสถานะการรับรองเป็นไปได้ยาก นอกจากนี้ การกระจายตัวของใบรับรองในแต่ละพื้นที่ยังสะท้อนถึงช่องว่างในการเข้าถึงมาตรฐานคุณภาพขององค์กรใน EEC แม้จะมีการสนับสนุนจากภาครัฐก็ตาม สถานการณ์นี้เน้นให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพอย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างภาวะผู้นำ การจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมพนักงาน และการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ เพื่อให้สามารถรักษามาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศได้อย่างแท้จริงในระยะยาว

ดังนั้นผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ภายใต้ข้อคำถามที่ว่า แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เป็นอย่างไร และปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยการศึกษาครั้งนี้ได้เลือกกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC เนื่องจากเป็นพื้นที่ตรงตามวัตถุประสงค์ เพราะจังหวัดระยองเป็นเมืองนิคมอุตสาหกรรม มีสถานประกอบการขนาดใหญ่ เป็นสถานที่ท่องเที่ยว และผลการศึกษาที่ได้สามารถเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการในสถานประกอบการ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการสามารถดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามจำนวนระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง

1.3.4 สมมติฐานที่ 4 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม

1.3.5 สมมติฐานที่ 5 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการผลิต

1.4 ขอบเขตการศึกษา

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มีขอบเขตวิจัยเป็น 4 ข้อ ดังนี้

1.4.1 การวิจัยครั้งนี้จะศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

1.4.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ กิจการนิติบุคคลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ที่ได้รับการรับรอง ISO9001:2015จำนวนทั้งสิ้น 285 กิจการ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2567) โดยมีกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 125 ราย ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารองค์กร และตัวแทนฝ่ายบริหาร ในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์จริง มีจำนวน 125 ราย

1.4.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ประกอบไปด้วย 5 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร ระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ค่าสินทรัพย์รวม ประเภทการผลิต

1.4.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ได้แก่ 1.) การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร 2.) การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 3.) การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 4.) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ

1.4.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัยครั้งนี้ ดำเนินตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน - มีนาคม พ.ศ. 2567-2568

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มีข้อตกลงเบื้องต้นของการวิจัยเป็น 3 ข้อ ดังนี้

1.5.1 การบรรยายรายละเอียดของตัวเลือก “อื่น ๆ (โปรดระบุ)” ในข้อคำถามจะแสดงต่อเมื่อผู้ตอบเลือกตอบในหัวข้อนี้มากกว่าร้อยละ 10 โดยนำรายการที่มีผู้ตอบมากที่สุดเพียง 1 รายการแสดงไว้ต่อท้ายผลของการวิจัยในหัวข้อนั้น ๆ

1.5.2 การคำนวณตัวเลขตัวสุดท้ายจะใช้วิธีการปัดทศนิยม เพิ่มหรือลด เพื่อให้ได้ค่าเต็ม 100% โดยยึดตามหลักสากลของมาตรฐานการเงินและบัญชีที่ยอมรับกันทั่วไป

1.5.3 กรณีผลการวิเคราะห์ งานวิจัยมีค่าเป็น 0 จะไม่อ่านค่าและอธิบายผล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก (Eastern Economic Corridor: EEC) หมายถึง โครงการภายใต้พระราชบัญญัติเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออกที่ประกาศเริ่มใช้ในปี พ.ศ.2561 ย่อมาจาก Eastern Economic Corridor ซึ่งมีอีกชื่อเป็นภาษาไทยว่า “โครงการพัฒนาระเบียงเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก” โครงการนี้ส่งผลหลายประการต่อเศรษฐกิจในภาคตะวันออกของประเทศไทย โครงการ EEC ครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัดหลัก ได้แก่ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา

1.6.2 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2015 หมายถึง มาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร พัฒนาขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization: ISO) โดย ISO 9001 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้องค์กรสามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นที่เกี่ยวข้อง และเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า มาตรฐาน ISO 9001 ยังมีข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กรและบริบทองค์กร การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อใช้สำหรับการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาส รวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

1.6.3 การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร หมายถึง การสร้างและติดตั้งโครงสร้าง , กระบวนการ, และขั้นตอนที่จำเป็นตามมาตรฐาน ISO 9001 เพื่อรับรองว่าองค์กรสามารถผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพและตรงตามความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง โดยเริ่มจากการวางแผนและดำเนินการตามกระบวนการที่กำหนดในมาตรฐานนั้นๆ ซึ่งจะต้องมีการฝึกอบรมและการปรับปรุงระบบที่มีอยู่อย่างสม่ำเสมอ (Juran, 1999).

1.6.4 การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หมายถึง กระบวนการที่องค์กรต้องปรับปรุงทุกส่วนของกระบวนการและการทำงานในทุกๆ ด้านโดยไม่หยุดนิ่ง โดยใช้เครื่องมือการตรวจสอบ

และวิเคราะห์ เช่น PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อช่วยในการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและเพิ่มประสิทธิภาพภายในองค์กรได้ (Deming, 1986).

1.6.5 การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร เช่น บุคลากร เทคโนโลยี เครื่องมือ และวัสดุ เพื่อให้การดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001 เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้ด้วยต้นทุนที่เหมาะสมและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Harrison, 2005).

1.6.6 การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ หมายถึง บทบาทสำคัญของผู้บริหารในการกำหนดทิศทาง, นโยบาย, และกลยุทธ์ที่สนับสนุนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001 รวมถึงการตรวจสอบผลการดำเนินงานและการปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารต้องสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพและการตรวจสอบคุณภาพทั้งในระดับกลยุทธ์และในระดับปฏิบัติการ (Kotter, 1996)

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ด้านผู้ประกอบการ

1.7.1.1. เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตเข้าใจถึงแนวทางที่สามารถปรับปรุงกระบวนการผลิตและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมุ่งเน้นแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.7.2 ด้านหน่วยงานภาครัฐ

1.7.2.1. เพื่อพัฒนาแนวทางการสนับสนุนผู้ประกอบการในเขต EEC เพื่อให้สามารถดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001 ได้ ซึ่งจะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

1.7.3 ด้านสถาบันการศึกษา

1.7.3.1. สถาบันการศึกษาสามารถใช้ผลการวิจัยในการพัฒนาหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานคุณภาพเพื่อเตรียมพร้อมนักศึกษาสำหรับการทำงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิต ที่มีการดำเนินการตามมาตรฐาน ISO 9001

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.1.1 ความหมายระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.1.2 ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.1.3 องค์ประกอบของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

2.1.3.1 บทบาทและความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

2.1.3.2 รูปแบบและประเภทการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

2.1.3.3 แนวทางการสร้างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 กรอบแนวคิดงานวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีจากเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับแนวคิดและทฤษฎีจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 สรุปได้ 2 ข้อ ดังนี้

2.1.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับทั่วโลกในการจัดการและควบคุมคุณภาพขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างกระบวนการที่มีความชัดเจนเป็นระบบระเบียบ และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างสม่ำเสมอ การนำระบบนี้ไปใช้ไม่เพียงแต่ช่วยพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นในองค์กรและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าอีกด้วย มาตรฐาน

นี้ให้ความสำคัญกับแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) โดยมีการกำหนดข้อกำหนดและกรอบการทำงานอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การดำเนินการ การประเมินผล ไปจนถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

ISO 9001:2015 เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในระยะยาว

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.2.1 ความหมายของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 (Quality Management System: QMS) คือมาตรฐานสากลที่กำหนดข้อกำหนดและแนวทางในการจัดการคุณภาพขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ ผ่านกระบวนการที่มีการควบคุมและตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

กิตติพงศ์ (2557) กล่าวว่า ISO 9001:2015 เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่มุ่งเน้นการควบคุมและพัฒนากระบวนการภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

อนุศักดิ์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นแนวทางการจัดการที่กำหนดข้อกำหนดเพื่อวางแผนและตรวจสอบคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่อง

เสาวนีย์ (2553) ระบุว่า ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานการบริหารงานคุณภาพที่ช่วยให้องค์กรสามารถควบคุมคุณภาพและสื่อสารเป้าหมายคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครอบคลุมการวางแผน การปฏิบัติ และการตรวจสอบผลลัพธ์

มานะ (2550) ได้อธิบายว่า ISO 9001:2015 เป็นระบบการจัดการคุณภาพที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการภายในองค์กรเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ผ่านการพัฒนากระบวนการและการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

ธัญมน กำแสง (2558) อธิบายว่า ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 คือแนวทางการบริหารที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อปรับปรุงคุณภาพงานและผลลัพธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

จากความหมายของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารจัดการคุณภาพในองค์กร โดยมุ่งเน้นการวางระบบที่มีโครงสร้างชัดเจน มีการกำหนดแนวทางและข้อกำหนดที่สามารถตรวจสอบและประเมินผลได้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง องค์ประกอบสำคัญของระบบนี้ ได้แก่ การมุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า การสนับสนุนจากผู้บริหาร การวางแผนอย่างเป็นระบบ การสื่อสารและการ

ประเมินผล รวมถึงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความน่าเชื่อถือและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาว

2.1.2.2 ความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กรในยุคปัจจุบัน เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลที่ช่วยกำหนดแนวทางการจัดการคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างเป็นระบบ โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ การนำมาตรฐานนี้ไปใช้ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในตลาดทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับสากล ISO 9001:2015 ยังเน้นหลักการการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ นอกจากนี้ มาตรฐานดังกล่าวยังส่งเสริมการจัดการกระบวนการอย่างเป็นระบบ (Process Approach) โดยเน้นความเชื่อมโยงของแต่ละกระบวนการภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความสอดคล้องและลดข้อผิดพลาดในการทำงาน อีกทั้งยังเน้นแนวคิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถเรียนรู้จากข้อผิดพลาดและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ISO 9001:2015 ยังมีความสำคัญในแง่ของการบริหารความเสี่ยง (Risk-Based Thinking) โดยเน้นการวิเคราะห์และจัดการความเสี่ยงในกระบวนการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดและเพิ่มโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารเชิงรุกในองค์กรยุคใหม่ นอกจากนี้ ระบบนี้ยังเน้นบทบาทของผู้บริหารในการสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพและสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพและความโปร่งใส ซึ่งช่วยกระตุ้นให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพขององค์กร การนำ ISO 9001:2015 มาใช้ยังช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในเชิงธุรกิจ โดยเฉพาะการเข้าร่วมประมูลงานและการขยายตลาดในระดับสากล เนื่องจากมาตรฐานนี้เป็นที่ยอมรับทั่วโลก การรับรองตามมาตรฐานดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเพิ่มความน่าเชื่อถือขององค์กร ทั้งต่อคู่ค้า ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบบ ISO 9001:2015 ยังมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กร เนื่องจากช่วยกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มีการวางแผน การสื่อสาร และการประเมินผลอย่างเป็นขั้นตอน ทำให้สามารถลดความสูญเสียและข้อผิดพลาดในกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ความสำคัญของ ISO 9001:2015 ไม่ได้จำกัดเพียงแค่การควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเท่านั้น แต่ยังช่วยสร้างรากฐานในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อันนำไปสู่การสร้างความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร.

2.1.2.3 องค์ประกอบของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ประกอบด้วยข้อกำหนดสำคัญ 10 หัวข้อหลัก ที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถจัดการและควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบ โดยองค์ประกอบหลักได้แก่

2.1.2.3.1.ขอบเขตของระบบ (Scope) ขอบเขตของระบบ ISO 9001:2015 เป็นการระบุว่าจะมุ่งเน้นจัดการคุณภาพในกระบวนการใดบ้าง โดยระบุถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ครอบคลุม รวมถึงข้อกำหนดที่องค์กรต้องปฏิบัติตามเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน เช่น การจัดการคุณภาพในสายการผลิตเฉพาะส่วนหรือการให้บริการในลักษณะเฉพาะเจาะจง ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถกำหนดขอบเขตการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนและสามารถประเมินประสิทธิภาพของระบบได้อย่างตรงจุด (ISO, 2015)

2.1.2.3.2.การอ้างอิงเอกสาร (Normative References) องค์กรประกอบนี้ระบุเอกสารมาตรฐานที่เกี่ยวข้องและอ้างอิงร่วมกับ ISO 9001:2015 เพื่อให้มั่นใจว่าการตีความและการนำไปใช้งานในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตัวอย่างเช่น ISO 9000 ซึ่งให้ความหมายและแนวทางในการจัดการคุณภาพ ซึ่งการอ้างอิงเอกสารนี้ช่วยให้องค์กรสามารถเข้าใจและใช้ข้อกำหนดได้อย่างถูกต้องและเป็นระบบ (ISO, 2015)

2.1.2.3.3.คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and Definitions) ISO 9001:2015 ได้กำหนดคำศัพท์และคำนิยามที่ใช้ในมาตรฐานเพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนและตรงกันภายในองค์กร เช่น คำว่า "คุณภาพ" (Quality) ที่หมายถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์หรือบริการกับข้อกำหนดและความคาดหวังของลูกค้า การนิยามเหล่านี้ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการปฏิบัติงานและเสริมสร้างความสม่ำเสมอในมาตรฐาน (ISO, 2015)

2.1.2.3.4.บริบทขององค์กร (Context of the Organization) บริบทขององค์กรในมาตรฐาน ISO 9001:2015 เน้นให้มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายรัฐ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถวางแผนและดำเนินการด้านคุณภาพได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (ISO, 2015)

2.1.2.3.5.ภาวะผู้นำ (Leadership) ภาวะผู้นำมีบทบาทสำคัญใน ISO 9001:2015 โดยผู้นำองค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการกำหนดทิศทาง เป้าหมายคุณภาพ และสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจ รวมถึงสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นต่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการมีผู้นำที่เข้มแข็งจะช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จตามมาตรฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ISO, 2015)

2.1.2.3.6.การวางแผน (Planning) ISO 9001:2015 กำหนดให้องค์กรต้องวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ครอบคลุมความเสี่ยงและโอกาส (Risk-Based Thinking) รวมถึงการตั้งเป้าหมายด้านคุณภาพที่สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจน การวางแผนที่ดีจะช่วยให้องค์กรสามารถจัดการความเสี่ยงและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาคุณภาพได้อย่างเป็นระบบ (ISO, 2015)

2.1.2.3.7.การสนับสนุน (Support) ISO 9001:2015 เน้นให้มีความสำคัญกับการจัดสรรทรัพยากร เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการอบรมและการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐาน (ISO, 2015)

2.1.2.3.8.การปฏิบัติการ (Operation) การปฏิบัติการเป็นองค์ประกอบสำคัญของ ISO 9001:2015 โดยเน้นการวางแผนและควบคุมกระบวนการผลิตหรือให้บริการเพื่อให้มั่นใจว่าผลลัพธ์

สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านคุณภาพ ตั้งแต่การวางแผนการผลิต การตรวจสอบคุณภาพระหว่างกระบวนการ ไปจนถึงการจัดส่งผลิตภัณฑ์หรือบริการให้กับลูกค้า (ISO, 2015)

2.1.2.3.9.การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation) องค์ประกอบนี้เน้นการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ เช่น การตรวจสอบภายใน (Internal Audit) และการวิเคราะห์ข้อมูลจากลูกค้า เพื่อประเมินความพึงพอใจและหาโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (ISO, 2015)

2.1.2.3.10.การปรับปรุง (Improvement) ISO 9001:2015 มุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการวิเคราะห์ข้อบกพร่องและดำเนินการแก้ไข เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน รวมถึงการสร้างวัฒนธรรมการพัฒนาภายในองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาด (ISO, 2015)

Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2015) ได้อธิบายองค์ประกอบของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ไว้ดังนี้:ขอบเขตของระบบ (Scope): กำหนดขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม เพื่อแสดงถึงความสามารถในการเตรียมผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง การอ้างอิงเอกสาร (Normative References): ระบุเอกสารอ้างอิงหรือมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9001:2015 ที่ใช้ในการตีความและประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and Definitions): ให้ความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ภายในมาตรฐาน เพื่อให้ผู้ใช้งานเข้าใจแนวทางและการนำไปประยุกต์ใช้ได้ตรงกัน บริบทขององค์กร (Context of the Organization): องค์กรต้องพิจารณาประเด็นภายในและภายนอกที่อาจมีผลต่อความสามารถในการบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการของระบบบริหารคุณภาพ รวมถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ภาวะผู้นำ (Leadership): ผู้นำองค์กรต้องแสดงภาวะผู้นำและความมุ่งมั่นในการมุ่งเน้นลูกค้า และมั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการคงรักษาไว้อย่างครบถ้วน การวางแผน (Planning): องค์กรต้องพิจารณาประเด็นที่ระบุและข้อตกลงต่างๆ รวมถึงการพิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการได้ การสนับสนุน (Support): องค์กรต้องจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เช่น บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี รวมถึงการจัดการข้อมูล เอกสาร และระบบสื่อสารภายในองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ การปฏิบัติการ (Operation): องค์กรต้องวางแผนและควบคุมกระบวนการผลิตและให้บริการเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องและความต้องการของลูกค้า การประเมินสมรรถนะ (Performance Evaluation): องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายในตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มีข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพ และประเมินผลการดำเนินงานด้านคุณภาพ การปรับปรุง (Improvement): องค์กรต้องพิจารณาและเลือกโอกาสในการปรับปรุงและดำเนินกิจกรรมที่จำเป็นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ช่วยให้เห็นภาพรวมขององค์ประกอบต่าง ๆ ในระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพภายในองค์กร.

จากการศึกษาของ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสไอ (MASCI) ได้อธิบายว่า ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่มีการปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถ

ผลิตสินค้าและให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ เช่น การมุ่งเน้นลูกค้า การมีภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน ซึ่งทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพขององค์กร

นอกจากนี้ ไทยเซฟ (ThaiSafe) ยังระบุว่า ISO 9001:2015 มีองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการพัฒนาและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นที่วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) การจัดการเชิงกระบวนการ และแนวคิดเชิงความเสี่ยง ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับบริบทและวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ การนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรจะช่วยเพิ่มผลิตภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ลดต้นทุน ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร และเพิ่มความน่าเชื่อถือในสายตาของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ

องค์ประกอบสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ประกอบด้วย ภาวะผู้นำที่เน้นบทบาทของผู้บริหารในการกำหนดเป้าหมายและขับเคลื่อนคุณภาพ การมุ่งเน้นลูกค้า ที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในองค์กร

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

2.1.2.1 ทฤษฎี PDCA (Plan-Do-Check-Act) หรือที่รู้จักในชื่อ "วงจรเดมมิง" (Deming Cycle) ได้รับการพัฒนาโดย Dr. W. Edwards Deming ในปี ค.ศ. 1986 เป็นหนึ่งในกรอบแนวคิดที่ทรงพลังสำหรับการบริหารจัดการและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในองค์กร แนวคิดนี้เป็นกระบวนการวนซ้ำที่สามารถใช้เพื่อวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน โดยมีการแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ Plan (วางแผน), Do (ลงมือทำ), Check (ตรวจสอบ) และ Act (ปรับปรุง) ซึ่งทำงานร่วมกันเป็นวงจรหมุนเวียนเพื่อสร้างการพัฒนาที่ต่อเนื่อง

Plan (วางแผน) ขั้นตอนนี้เป็นจุดเริ่มต้นของวงจร PDCA ซึ่งองค์กรจะต้องวางแผนอย่างละเอียดเพื่อระบุเป้าหมาย ปัญหา และแนวทางแก้ไขอย่างเป็นระบบ การวางแผนต้องครอบคลุมการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจนและสามารถวัดผลได้ (SMART Goals) การรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น รวมถึงการกำหนดกลยุทธ์และทรัพยากรที่จำเป็นในการดำเนินการ โดยการวางแผนที่ดีจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนและเพิ่มโอกาสในการประสบความสำเร็จในการปรับปรุงกระบวนการ

Do (ลงมือทำ) ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องกับการนำแผนงานที่วางไว้มาปฏิบัติจริงอย่างมีระบบ องค์กรจะต้องดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เช่น การทดสอบวิธีการใหม่ การใช้เทคโนโลยีใหม่ หรือการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในองค์กร กระบวนการนี้ต้องมีการติดตามผลการดำเนินงานและบันทึกข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเก็บข้อมูลที่สำคัญสำหรับการวิเคราะห์และตรวจสอบในขั้นตอนถัดไป การลงมือทำในขั้นตอนนี้ยังรวมถึงการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้มีความเข้าใจในกระบวนการใหม่และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Check (ตรวจสอบ) ขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์และตรวจสอบผลลัพธ์ของการดำเนินงานที่ได้ทำไปในขั้นตอน Do โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับเป้าหมายและมาตรฐานที่ตั้งไว้ในขั้นตอน Plan เพื่อตรวจสอบว่าการดำเนินงานนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ในขั้นตอนนี้องค์กรจะต้องทำการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างละเอียด เช่น การวัดผลประสิทธิภาพ การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ และการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดหรือความเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบนี้จะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการปรับปรุงในขั้นตอนถัดไป

Act (ปรับปรุง) ขั้นตอนสุดท้ายของวงจร PDCA คือการปรับปรุงและแก้ไขข้อผิดพลาดที่ตรวจพบจากขั้นตอน Check หากพบว่าผลลัพธ์ยังไม่เป็นไปตามเป้าหมาย องค์กรจะต้องทำการปรับปรุงกระบวนการใหม่หรือปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงาน เช่น การเพิ่มการฝึกอบรมเพิ่มเติม การปรับเปลี่ยนวิธีการผลิต หรือการเปลี่ยนแปลงการจัดสรรทรัพยากร หากผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายแล้ว องค์กรสามารถนำแนวทางนี้ไปขยายผลในส่วนอื่น ๆ ขององค์กร หรือใช้เป็นแนวปฏิบัติมาตรฐานต่อไป

กรอบแนวคิดที่ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านสำคัญ ได้แก่ 1) การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร เน้นการวางแผนและดำเนินงานตามขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อควบคุมและพัฒนากระบวนการอย่างเป็นระบบ 2) การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเน้นการวิเคราะห์และตรวจสอบผลลัพธ์อย่างสม่ำเสมอเพื่อค้นหาแนวทางพัฒนาและแก้ไขข้อผิดพลาด 3) การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทั้งบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยี 4) การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ ซึ่งเน้นบทบาทผู้นำในการสนับสนุนและส่งเสริมวัฒนธรรมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถพัฒนาประสิทธิภาพและสร้างความยั่งยืนในระยะยาวได้แก่

การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร (Plan) ขั้นตอนการวางแผน (Plan) เป็นขั้นตอนแรกของวงจร PDCA ซึ่งมีความสำคัญต่อการสร้างรากฐานของระบบบริหารงานคุณภาพในองค์กร องค์กรต้องเริ่มต้นจากการกำหนดเป้าหมายและนโยบายด้านคุณภาพอย่างชัดเจน เช่น การตั้งเป้าหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการผลิต ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน หรือเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า กระบวนการนี้รวมถึงการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirements) และข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาพัฒนาแผนงานที่เป็นรูปธรรมและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงนอกจากนี้ ยังรวมถึงการวิเคราะห์บริบทขององค์กร (Context of the Organization) เพื่อให้เข้าใจปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจส่งผลต่อการดำเนินงานคุณภาพ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ข้อกำหนดด้านเทคนิค และความพร้อมขอ.ทรัพยากร โดยแผนการบริหารคุณภาพที่ชัดเจนและครอบคลุมจะช่วยให้องค์กรสามารถเริ่มต้นการดำเนินงานได้อย่างมั่นคงและลดความคลาดเคลื่อนในอนาคต

การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (Do) ขั้นตอนการดำเนินการ (Do) ในวงจร PDCA เน้นการนำแผนงานด้านคุณภาพที่กำหนดไว้มาปฏิบัติจริงในองค์กร โดยครอบคลุมถึงการดำเนินกิจกรรมและกระบวนการที่ออกแบบไว้ เช่น การจัดการฝึกอบรมพนักงาน การนำเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (Quality Control Tools) มาใช้ รวมถึงการควบคุมและตรวจสอบคุณภาพในทุก

ขั้นตอนของการผลิตหรือการให้บริการมาตรฐาน ISO 9001:2015 เน้นการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในขั้นตอนนี้ โดยกำหนดให้องค์กรต้องตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ พร้อมทั้งระบุโอกาสในการปรับปรุง (Improvement Opportunities) เช่น การปรับปรุงเทคนิคการผลิต การลดความสูญเสีย หรือการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในกระบวนการทำงาน การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ (Check) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) มีความสำคัญในการประเมินประสิทธิภาพและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรภายในองค์กร การตรวจสอบนี้รวมถึงการวัดและวิเคราะห์ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน (Performance Metrics) เช่น อัตราการผลิตสินค้าที่ได้มาตรฐาน อัตราของเสีย (Defect Rate) หรือความพึงพอใจของลูกค้า การตรวจสอบทรัพยากรใน ISO 9001:2015 ยังครอบคลุมถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources Management) เช่น การประเมินความสามารถของบุคลากร และการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และระบบไอทีที่สนับสนุนการดำเนินงาน การตรวจสอบนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถระบุจุดอ่อนและปรับปรุงกระบวนการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ (Act) ขั้นตอนการปรับปรุง (Act) ในวงจร PDCA เน้นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการขับเคลื่อนและสนับสนุนระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ผู้บริหารควรมีบทบาทสำคัญในการทบทวนผลการดำเนินงานและกำหนดแนวทางแก้ไขเมื่อพบข้อบกพร่อง ตลอดจนสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การมีส่วนร่วมของผู้บริหารยังรวมถึงการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ การสื่อสารเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนกับทุกฝ่ายในองค์กร และการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสร้างแรงจูงใจและการสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาทักษะและความรู้ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO 9001:2015

2.1.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

การดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing Industry Operations) หมายถึงกระบวนการจัดการและควบคุมการผลิตสินค้าในโรงงานหรือภาคอุตสาหกรรมที่มีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของตลาด กระบวนการนี้ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผนการผลิต การจัดสรรทรัพยากร เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักร และแรงงาน ไปจนถึงการควบคุมคุณภาพสินค้าและการจัดส่งสินค้าสู่ตลาด การดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีความซับซ้อนและต้องการการประสานงานระหว่างแผนกต่าง ๆ เพื่อให้กระบวนการผลิตสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสูงสุด

แนวคิดนี้ยังครอบคลุมถึงการบริหารจัดการด้านการผลิต เช่น การควบคุมของเสีย (Waste Management) การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต นอกจากนี้ ยังเกี่ยวข้องกับการจัดการความปลอดภัยและสุขภาพของบุคลากรในกระบวนการผลิต เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานสากล

การดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการสร้างมูลค่าให้กับสินค้าและบริการ หากการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มคุณภาพสินค้า ลดต้นทุนการผลิต และลดความสูญเสียที่ไม่จำเป็น ทั้งนี้ยังส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและความสามารถในการแข่งขันในตลาด นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจโดยรวม ผ่านการสร้างงาน การกระจายรายได้ และการพัฒนาเทคโนโลยีในการผลิตอีกด้วย

2.1.3.1 บทบาทและความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมการผลิต

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยทำหน้าที่เป็นแหล่งผลิตสินค้าและบริการที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนและการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ โดยมีหน้าที่สำคัญในการแปรรูปวัตถุดิบให้กลายเป็นสินค้าที่มีมูลค่าเพิ่ม ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการขยายตัวของเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน

ภาคอุตสาหกรรมผลิตยังทำหน้าที่เป็นตัวกลางสำคัญในการเชื่อมโยงและสนับสนุนอุตสาหกรรมอื่น ๆ ผ่านการจัดหาสินค้าและบริการพื้นฐาน เช่น อุตสาหกรรมเหล็กที่สนับสนุนอุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ที่สนับสนุนอุตสาหกรรมยานยนต์ นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการผลิตสินค้าและการจัดการทรัพยากร

บทบาทสำคัญของภาคอุตสาหกรรมผลิตประกอบด้วย การสร้างมูลค่าเพิ่ม (Value Creation) โดยการแปรรูปวัตถุดิบหรือวัสดุพื้นฐานให้กลายเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่สามารถจำหน่ายได้ในตลาด การจ้างงาน (Employment Generation) เป็นแหล่งจ้างงานหลักของประเทศในหลากหลายอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรม (Technology & Innovation Development) การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต เช่น ระบบอัตโนมัติ (Automation) และระบบอุตสาหกรรม 4.0 การสนับสนุนอุตสาหกรรมอื่น ๆ (Support for Other Industries) การผลิตสินค้าพื้นฐานที่ใช้ในอุตสาหกรรมต่อเนื่อง เช่น การผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความสำคัญของภาคอุตสาหกรรมผลิต ภาคอุตสาหกรรมผลิตมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจและการพัฒนาสังคมในหลายด้าน ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งผลิตสินค้า แต่ยังส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

การขับเคลื่อนเศรษฐกิจ (Economic Driver) ภาคอุตสาหกรรมผลิตมีบทบาทสำคัญในการสร้างผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) โดยมีการผลิตสินค้าจำนวนมากเพื่อตอบสนองความต้องการภายในประเทศและเพื่อการส่งออก ซึ่งช่วยกระตุ้นการเติบโตทางเศรษฐกิจและการกระจายรายได้ไปยังภาคส่วนต่าง ๆ

การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน (Competitiveness Enhancement) ด้วยการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมการผลิตอย่างต่อเนื่อง ทำให้อุตสาหกรรมสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประเทศที่สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงและต้นทุนต่ำก็มีความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ เช่น ญี่ปุ่นและเยอรมนี

การลดการพึ่งพาการนำเข้า (Import Substitution) ภาคอุตสาหกรรมการผลิตสามารถช่วยลดการพึ่งพาสินค้านำเข้าโดยการผลิตสินค้าภายในประเทศแทนการนำเข้า เช่น การผลิตเหล็กกล้า ยานยนต์ และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

การสร้างงานและโอกาสทางอาชีพ (Employment and Career Opportunities) อุตสาหกรรมผลิตเป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ที่รองรับทั้งแรงงานทักษะสูงและทักษะพื้นฐาน เช่น พนักงานสายการผลิต วิศวกร และผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค

การส่งเสริมความยั่งยืนและความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม (Sustainability & Environmental Responsibility) การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในภาคอุตสาหกรรมผลิตช่วยลดการใช้ทรัพยากรเกินความจำเป็น ลดของเสีย และช่วยควบคุมมลพิษให้อยู่ในระดับที่ปลอดภัย

การสนับสนุนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Development) การผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้าง เช่น เหล็ก ซีเมนต์ และวัสดุก่อสร้างอื่น ๆ มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ

ภาคอุตสาหกรรมผลิตมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ด้วยการสร้างมูลค่าเพิ่ม การจ้างงาน และการส่งเสริมความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีความสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับโลก หากได้รับการจัดการและพัฒนาที่ดี ภาคอุตสาหกรรมผลิตจะสามารถช่วยสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับประชาชนได้อย่างยั่งยืน

2.1.3.2 รูปแบบและประเภทการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมผลิต

ภาคอุตสาหกรรมผลิตสามารถแบ่งรูปแบบการดำเนินงานออกเป็นหลายลักษณะตามวัตถุประสงค์และกระบวนการของการผลิต โดยรูปแบบสำคัญ ได้แก่

การผลิตต่อเนื่อง (Continuous Production) เป็นกระบวนการผลิตที่ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุด เช่น อุตสาหกรรมปิโตรเคมีและอุตสาหกรรมเหล็กกล้า ซึ่งเน้นการผลิตในปริมาณมากเพื่อความคุ้มค่าในการดำเนินงาน

การผลิตตามสั่ง (Job Order Production) เป็นการผลิตสินค้าตามความต้องการเฉพาะของลูกค้า เช่น การผลิตเครื่องจักรเฉพาะทาง งานก่อสร้างโครงสร้างขนาดใหญ่ ที่ต้องใช้การออกแบบและกระบวนการที่หลากหลาย

การผลิตเป็นช่วงหรือเป็นล็อต (Batch Production) เป็นการผลิตสินค้าในปริมาณที่กำหนดไว้ล่วงหน้า เช่น การผลิตเสื้อผ้า หรืออุตสาหกรรมอาหารแปรรูป ซึ่งเหมาะสำหรับการผลิตสินค้าที่มีความหลากหลายแต่ยังต้องการปริมาณมาก

การผลิตแบบสายการผลิต (Mass Production) เป็นการผลิตในปริมาณมากโดยใช้กระบวนการผลิตซ้ำ ๆ เช่น อุตสาหกรรมยานยนต์และอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประหยัดต้นทุนและเพิ่มความรวดเร็วในการผลิต

ประเภทการดำเนินงานของภาคอุตสาหกรรมผลิต

ประเภทการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมผลิตสามารถแบ่งตามลักษณะของผลิตภัณฑ์และกระบวนการผลิตได้ดังนี้

อุตสาหกรรมหนัก (Heavy Industry) ประกอบด้วยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับวัตถุดิบและการผลิตสินค้าที่มีขนาดใหญ่และต้องใช้ทรัพยากรมาก เช่น อุตสาหกรรมเหล็ก ปูนซีเมนต์ และการก่อสร้าง

อุตสาหกรรมเบา (Light Industry) เป็นการผลิตสินค้าที่มีความซับซ้อนน้อยและเน้นการใช้แรงงานมาก เช่น อุตสาหกรรมสิ่งทอ อาหารและเครื่องดื่ม

อุตสาหกรรมไฮเทค (High-tech Industry) มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการผลิต เช่น อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมการผลิตซอฟต์แวร์

อุตสาหกรรมแปรรูป (Process Industry) การผลิตที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปวัตถุดิบ เช่น อุตสาหกรรมเคมีและอาหารแปรรูป

อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) เป็นอุตสาหกรรมที่สนับสนุนการผลิต เช่น การขนส่งสินค้าและการบรรจุภัณฑ์

รูปแบบและประเภทการดำเนินงานในภาคอุตสาหกรรมการผลิตมีความหลากหลายและถูกกำหนดโดยลักษณะของสินค้าและความต้องการของตลาด ความเข้าใจในรูปแบบและประเภทเหล่านี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพและสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

2.1.3.3 แนวทางการสร้างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ

การดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของภาคอุตสาหกรรมการผลิต เป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความต่อเนื่องและความมุ่งมั่นจากทุกภาคส่วนในองค์กร มาตรฐานนี้ไม่ได้เพียงแค่ช่วยกำหนดโครงสร้างการดำเนินงาน แต่ยังมุ่งเน้นไปที่การสร้างประสิทธิภาพและความยั่งยืนในระยะยาว การนำมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาปรับใช้และดำรงอยู่อย่างมีประสิทธิภาพสามารถแบ่งออกเป็น 4 แนวทางหลัก ได้แก่

การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร การนำระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้ในองค์กรควรเริ่มต้นจากการกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจน โดยเน้นการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตทั้งหมด องค์กรควรจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ระบุถึงขั้นตอนการดำเนินงานในแต่ละกระบวนการอย่างละเอียด เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ พร้อมทั้งมีการอบรมและสร้างความตระหนักรู้ในหมู่พนักงานเกี่ยวกับข้อกำหนดและความสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001:2015 นอกจากนี้องค์กรควรมีการกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพ (KPIs) เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 แนวทางนี้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องตามหลักการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) โดยองค์กรต้องมีการตรวจสอบและวัดผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การตรวจสอบคุณภาพสินค้าในทุกขั้นตอนการผลิต (Quality Control) และการดำเนินการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อระบุข้อผิดพลาดหรือจุดอ่อนในกระบวนการผลิต จากนั้นองค์กรควรจัดทำแผนการปรับปรุง เช่น การใช้เทคโนโลยีใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือการฝึกอบรมพนักงานเพิ่มเติม นอกจากนี้ยังควรมีการจัดตั้ง

ทีมงานพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement Team) เพื่อสนับสนุนโครงการปรับปรุงคุณภาพในระยะยาว

การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ การจัดการทรัพยากรในระบบ ISO 9001:2015 มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ควรเน้นการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล วัตถุดิบ เครื่องจักร และเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรควรมีแผนการจัดสรรทรัพยากรที่ชัดเจน โดยเฉพาะในด้านการใช้วัตถุดิบอย่างคุ้มค่า (Resource Optimization) และการลดของเสีย (Waste Reduction) พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เช่น ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เพื่อเพิ่มความแม่นยำในการบริหารทรัพยากรและการควบคุมต้นทุนการผลิต องค์กรควรจัดอบรมและพัฒนาทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อ ความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ผู้บริหารควรแสดงบทบาทเชิงรุกใน การกำหนดทิศทางเชิงกลยุทธ์และนโยบายคุณภาพ รวมถึงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ผ่านการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร (Management Review Meeting) เป็นประจำ นอกจากนี้ควร สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น เช่น งบประมาณและเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร การสื่อสารภายใน องค์กรควรเปิดกว้างและโปร่งใส โดยจัดตั้งช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดประชุม ทีมงานอย่างสม่ำเสมอและการใช้ระบบสารสนเทศภายใน เพื่อให้บุคลากรทุกระดับมีความเข้าใจใน เป้าหมายด้านคุณภาพและสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนากระบวนการผลิตได้อย่างเต็มที่

การสร้างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015 ใน ภาควิชาการการผลิต จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบและครอบคลุมทุกมิติ ตั้งแต่การนำ ระบบบริหารคุณภาพไปใช้ การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การจัดการทรัพยากรอย่างมี ประสิทธิภาพ และการสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกระดับ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และความยั่งยืนในระยะยาว

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วริษาและวรรณิ (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 210 คน และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทั้ง 8 ตัวแปรมีระดับสูง และการมีส่วนร่วมของบุคลากรอยู่ในระดับมาก โดยภาวะผู้นำและความชัดเจนของเป้าหมายองค์กรสามารถอธิบาย ความแปรปรวนได้ถึง 63.29%.

สุรีย์ (2565) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรหลังได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่สำนักงานวิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้แบบสอบถามและสัมภาษณ์ กับบุคลากร 83 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลางและแสดง

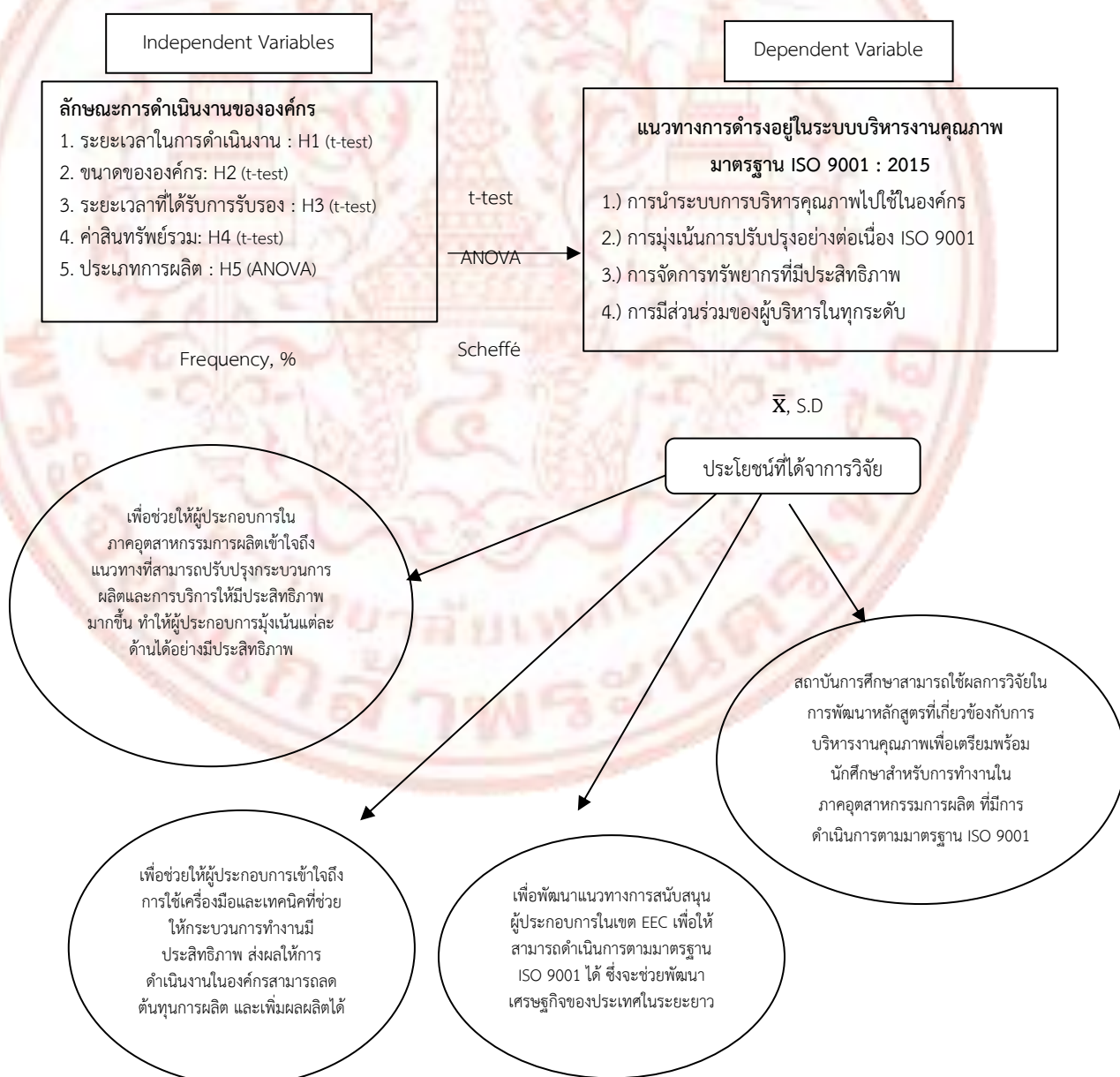
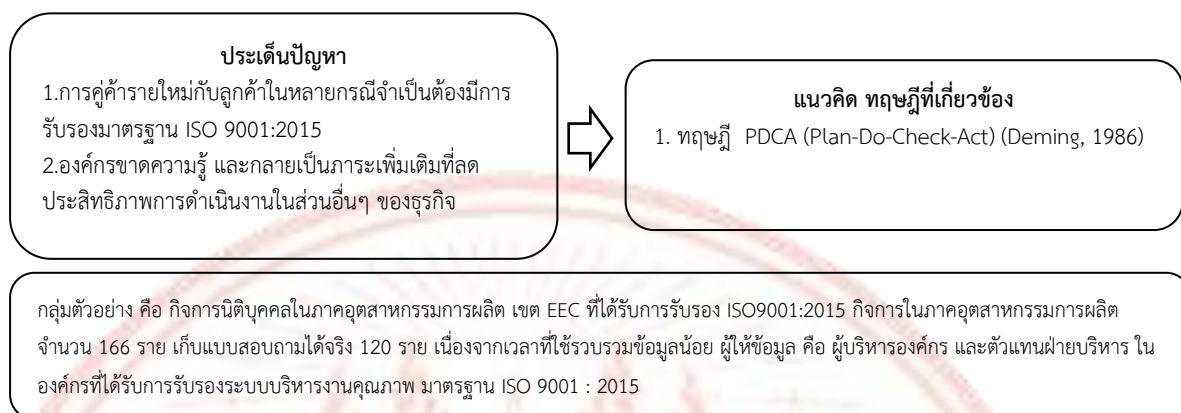
พฤติกรรมตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารคุณภาพ ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05.

วีรศรุต (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในบริษัท โลอ้อน ไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพและสัมภาษณ์บุคลากรและผู้บริหาร 30 คน ผลการศึกษาเผยให้เห็นว่า บริษัทต้องปรับตัวตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างต่อเนื่อง โดยมีปัญหาหลักคือการปรับตัวให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด และทรัพยากร แนวทางที่สำคัญคือความร่วมมือจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และบริษัท.

สิทธิพงษ์ (2561) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2008 ของบริษัท วรรณภพ จำกัด โดยใช้แบบสอบถามกับพนักงาน 92 คน ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบ ISO 9001:2008 อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะในด้านความรับผิดชอบต่อผู้บริหาร พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่างก็มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ.

สุธินี (2564) ศึกษาปัจจัยเหตุที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยใช้แบบสอบถามกับบุคลากร 191 คน ผลการศึกษพบว่าความชัดเจนของเป้าหมายคุณภาพ, ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนด ISO 9001:2015 และความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากร ซึ่งส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน โดยอธิบายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 31.6.

2.3 กรอบแนวคิด



ภาพที่ 2-1 กรอบแนวคิด

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ผู้วิจัยได้ศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ กิจการนิติบุคคลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ที่ได้รับการรับรอง ISO9001:2015จำนวนทั้งสิ้น 285 กิจการ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2567) ผู้ให้ข้อมูล คือ ผู้บริหารองค์กร และตัวแทนฝ่ายบริหาร ในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้สูตรตามวิธีของทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) สำหรับในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ในช่วงที่ยอมรับได้ ไม่เกินร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของประชากรที่ยอมรับได้

ดังนั้นจึงสามารถคำนวณขนาดประชากร จากการใช้สูตรข้างต้นได้ดังนี้

$$n = \frac{285}{1 + 285(0.05)^2}$$
$$n = 166$$

แบบสอบถามถูกแจก และรวมแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 125 ชุด จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 75 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในขั้นต้น เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านเวลาในการรวบรวมแบบสอบถาม ตั้งแต่วันที่ พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 -มีนาคม พ.ศ. 2568 จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 ชุด ในการวิเคราะห์และแปลผลในบทที่ 4 ต่อไป

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List) และแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert) ได้ดังนี้ (ธานินทร์, 2563)

3.2.1 ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัย

กรณีศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามประกอบไปด้วย 4 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร ระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ค่าสินทรัพย์รวม ประเภทการผลิต

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบคือ 1.การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร 2.การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 3.การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 4.การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างแบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งเป็น 8 ขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

3.2.2.1 ศึกษาการสร้างแบบสอบถามเพื่อการวิจัยและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2.2.2 ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร บทความและผลงานที่วิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เพื่อเป็นแนวทางนำมาสร้างข้อคำถาม (Item) ของแบบสอบถาม

3.2.2.3 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

3.2.2.4 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินไปให้ผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีความรู้และประสบการณ์ทางด้านที่จะทำการศึกษาพิจารณาแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน โดยเป็นอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญทางด้านบัญชี 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง ครอบคลุมและความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ของการวิจัย

การหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามทั้งทางด้านความเหมาะสมของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) โดยการนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาคะแนนความสอดคล้องของแบบสอบถาม แล้วนำมาหาค่าความสอดคล้อง โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ $\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินในข้อคำถามนั้นจากผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

การกำหนดคะแนนของผู้เชี่ยวชาญเป็น +1 หรือ 0 หรือ -1 ดังนี้

+1 = แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องในแต่ละด้าน

0 = ไม่แน่ว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องในแต่ละด้าน

-1 = แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องในแต่ละด้าน

เกณฑ์การตัดสินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ IOC

ถ้า $IOC > 0.5$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

ถ้า $IOC \leq 0.5$ ถือว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ได้ ไม่สอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านสำหรับแบบสอบถามในเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน $ISO 9001: 2015$ พบว่าค่า IOC มีค่า ทั้งหมดเท่ากับ 1.00

เมื่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบประเมินแล้ว ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ได้ค่าเท่ากับ 1.00 คะแนน ผลที่ได้หลังจากได้คำนวณหาค่าความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และความสอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ ดังนั้น สรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถวัดได้และสอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ของการวิจัยดังภาคผนวก

3.2.2.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการประเมินจากผู้ที่เกี่ยวข้องแล้ว ไปทดลองใช้ (Try – Out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับประชากรที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้นำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 30 ชุด

3.2.2.7 นำแบบสอบถามฉบับร่างภายหลังการนำไปทดลองใช้ (Try – Out) มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-Total Correlation) พบว่า แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน $ISO 9001: 2015$ โดยรวม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.939 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected item-Total Correlation) มีค่าเท่ากับ 0.30 - 0.79 จากจำนวน 24 ข้อ และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.47 จากจำนวน 8 ข้อ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง $ISO 9001$ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.36 จากจำนวน 7 ข้อ ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.3 จากจำนวน 4 ข้อ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.30 จากจำนวน 5 ข้อ

3.2.2.8 ปรับปรุงแก้ไขแบบถามตามผลจากการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

3.3.1 แบ่งแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่าง ให้ตอบกลับภายใน 15 วัน

3.3.2 การเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะฉบับที่มีข้อมูลเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ผลได้

3.3.3 นำผลที่ได้มาคำนวณและวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ พร้อมทั้งสรุปและอภิปรายผลสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาจะนำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม SPSS โดยแบ่งการวิเคราะห์มีดังต่อไปนี้

3.4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ปฏิบัติงาน และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

3.4.2 ลักษณะทั่วไปขององค์กร ตอนที่ 2 ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงาน ขนาดขององค์กร ระยะเวลาที่ได้รับการรับรอง ค่าสินทรัพย์รวม ประเภทการผลิต ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นร้อยละ (Percentage)

3.4.3 แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ได้แก่ 1.การนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร 2.การมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 3.การจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ 4.การมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.)

3.4.4 แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ได้แก่ ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) ซึ่งส่วนที่ 3 และ 4 มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) ได้ดังนี้ (ธานินทร์, 2560)

ระดับความสำคัญ

มากที่สุด

มาก

ปานกลาง

น้อย

น้อยที่สุด

ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ

กำหนดให้มีความเท่ากับ 5 คะแนน

กำหนดให้มีความเท่ากับ 4 คะแนน

กำหนดให้มีความเท่ากับ 3 คะแนน

กำหนดให้มีความเท่ากับ 2 คะแนน

กำหนดให้มีความเท่ากับ 1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยค่าความสำคัญ กำหนดเป็นช่วงคะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	แปลความว่า ระดับความสำคัญ มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	แปลความว่า ระดับความสำคัญ มาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	แปลความว่า ระดับความสำคัญ ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	แปลความว่า ระดับความสำคัญ น้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	แปลความว่า ระดับความสำคัญ น้อยที่สุด

3.4.5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

3.5.1 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 คือลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

3.5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

3.5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

3.5.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test)

3.5.5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 5 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการผลิต โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Scheffe)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้จะอธิบายผลของการค้นคว้าอิสระเรื่องแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 ชุด แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลา ส่งผลให้ผู้วิจัยจัดเก็บแบบสอบถามได้เพียง 125 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถสรุปผลการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำเสนอประเด็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-5

4.1 สัญลักษณ์การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าการแจกแจงแบบที
p - value	แทน ค่าความน่าจะเป็น
SS	แทน ผลรวมกำลัง 2 ภายในกลุ่ม และผลรวมกำลัง 2 ระหว่างกลุ่ม
df	แทน ชั้นความเป็นอิสระภายในกลุ่ม และชั้นความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม
MS	แทน ผลรวมกำลัง 2 เฉลี่ยภายในกลุ่ม และผลรวมกำลัง 2 เฉลี่ยระหว่างกลุ่ม
F	แทน ค่าความแตกต่างของความแปรปรวนของข้อมูล
*	แทน มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 4-1 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศชาย	61	48.80
2. เพศหญิง	64	51.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ เพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.20 ที่เหลือเป็น เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.80

ตารางที่ 4-2 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 40 ปี	60	48.00
2. 40-50 ปี	63	50.40
3. มากกว่า 50 ปี	2	1.60
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-2 พบว่า อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ อายุ 40-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา ได้แก่ อายุต่ำกว่า 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.80
2. ปริญญาตรี	74	59.20
3. สูงกว่าปริญญาตรี	50	40.00
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-3 พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา ได้แก่ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 5 ปี	19	15.20
2. 5-10 ปี	68	54.40
3. มากกว่า 10 ปี	38	30.40
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ประสบการณ์ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด ได้แก่ ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ทำงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.40 และประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ต่ำกว่า 30,000 บาท	3	2.40
2. 30,000-50,000 บาท	67	53.60
3. มากกว่า 50,000 บาท	55	44.00
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-5 พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.60 รองลงมา ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 44.00 และน้อยที่สุด ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหารองค์กร	17	13.60
2. ตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพในองค์กร (QMR)	97	77.60
3. อื่น ๆ เช่น พนักงานจัดซื้อ, ผู้ช่วยผู้จัดการ, วิศวกร	11	8.80
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-6 พบว่า ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มากที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพในองค์กร (QMR) คิดเป็นร้อยละ 77.60 รองลงมา ได้แก่ ผู้บริหาร

องค์กร คิดเป็นร้อยละ 13.60 และน้อยที่สุด ได้แก่ ตำแหน่งอื่น ๆ เช่น พนักงานจัดซื้อ, ผู้ช่วยผู้จัดการ, วิศวกร คิดเป็นร้อยละ 8.80 ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

ตารางที่ 4-7 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านขนาดขององค์กร

ขนาดขององค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1. ขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน)	17	13.60
2. ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน)	108	86.40
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-7 พบว่า ขนาดขององค์กรมากที่สุด ได้แก่ ขนาดขององค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) คิดเป็นร้อยละ 86.40 ที่เหลือเป็น ขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) คิดเป็นร้อยละ 13.60 ตามลำดับ

ตารางที่ 4-8 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 10 ปี	11	8.80
2. ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป	114	91.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-8 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานมากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 91.20 ที่เหลือเป็น ระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตารางที่ 4-9 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015

ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 5 ปี	10	8.00
2. ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป	115	92.00
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-9 พบว่า ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015มากที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92.00 ที่เหลือเป็น ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.00

ตารางที่ 4-10 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านมูลค่าสินทรัพย์รวม

มูลค่าสินทรัพย์รวม	จำนวน	ร้อยละ
1. น้อยกว่า 500 ล้านบาท	80	64.00
2. ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป	45	36.00
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-10 พบว่า มูลค่าสินทรัพย์รวมมากที่สุด ได้แก่ มูลค่าสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 500 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 64.00 ที่เหลือเป็น มูลค่าสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.00

ตารางที่ 4-11 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ในด้านประเภทการผลิต

ประเภทการผลิต	จำนวน	ร้อยละ
1. เคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical)	38	30.40
2. พลังงาน (Energy)	2	1.60
3. ยานยนต์ (Automotive)	34	27.20
4. อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)	31	24.80
5. การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials)	6	4.80
6. อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)	10	8.00
7. อื่น ๆ เช่น ผลิตและแปรรูปโลหะพิเศษ, พลาสติก	4	3.20
รวม	125	100.00

จากตารางที่ 4-11 พบว่า ประเภทการผลิตมากที่สุด ได้แก่ การผลิตประเภทเคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical) คิดเป็นร้อยละ 30.40 รองลงมา ได้แก่ การผลิตประเภทยานยนต์ (Automotive) คิดเป็นร้อยละ 27.20 การผลิตประเภทอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) คิดเป็นร้อยละ 24.80 การผลิตประเภทอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) คิดเป็นร้อยละ 8.00 การผลิตประเภทการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials) คิดเป็นร้อยละ 4.80 การผลิตประเภทอื่น ๆ เช่น ผลิตและแปรรูปโลหะพิเศษ, พลาสติก คิดเป็นร้อยละ 3.20 และน้อยที่สุด ได้แก่ การผลิตประเภทพลังงาน (Energy) คิดเป็นร้อยละ 1.60

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
โดยรวม	4.40	0.32	มาก
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร	4.40	0.40	มาก
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจน และสามารถไปปฏิบัติได้จริง	4.41	0.81	มาก
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	4.36	0.84	มาก
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น	4.32	0.87	มาก
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนก ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน	4.50	0.84	มากที่สุด
5. องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ	4.33	0.88	มาก
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ	4.42	0.80	มาก
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	4.33	0.86	มาก
8. องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	4.50	0.71	มากที่สุด
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.42	0.36	มาก
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	4.38	0.83	มาก
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน	4.46	0.77	มาก
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.46	0.76	มาก

ตารางที่ 4-12 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	ระดับความสำคัญ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (ต่อ)			
12. องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.40	0.84	มาก
13. องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	4.45	0.80	มาก
14. องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.49	0.75	มาก
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.34	0.86	มาก
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.36	0.46	มาก
16. องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.45	0.80	มาก
17. องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	4.36	0.87	มาก
18. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.30	0.85	มาก
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย	4.32	0.93	มาก
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.44	0.42	มาก
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ	4.52	0.67	มากที่สุด
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ	4.46	0.72	มาก
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	4.30	0.88	มาก
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	4.44	0.79	มาก
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ	4.48	0.86	มาก

จากตารางที่ 4-12 พบว่าแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.36 – 4.44 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ใน

องค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.02 - 4.30 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.52$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) และ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.84)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.49$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.86) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.72) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.76) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.77) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.80) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.80) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.44$) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.42$) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.41$) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.40$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.38$) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.84) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.34$) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.86) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.88) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.93) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.85) และ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.88)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1-7

4.5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร ดังตารางที่ 4-13

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามขนาดขององค์กร

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	ขนาดกลางและ ขนาดย่อม		ขนาดใหญ่		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.23	0.48	4.43	0.28	1.65	0.12
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ใน องค์กร	4.17	0.69	4.43	0.33	1.55	0.14
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและ เป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและ สามารถไปปฏิบัติได้จริง	4.35	0.79	4.42	0.82	0.30	0.77
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	4.00	1.06	4.42	0.79	1.93	0.06
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความ ตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้ พนักงานทุกระดับชั้น	3.94	1.03	4.38	0.83	1.67	0.11
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจน สิ้นสุดกระบวนการทำงาน	4.35	1.00	4.53	0.81	0.69	0.50
5. องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพ อย่างเป็นระบบ	4.24	0.75	4.34	0.90	0.53	0.60
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ ให้บุคลากรเข้าใจ	4.18	0.88	4.46	0.78	1.38	0.17

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	ขนาดกลางและ ขนาดย่อม		ขนาดใหญ่		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพ เพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	4.06	0.75	4.37	0.87	1.56	0.13
8. องค์กรของท่านติดตามและประเมินผล การนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่าง ต่อเนื่อง	4.24	0.75	4.55	0.70	1.68	0.10
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.28	0.45	4.45	0.35	1.50	0.15
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	4.00	0.61	4.44	0.85	2.57	0.02*
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้า และบริการในทุกขั้นตอน	4.29	0.85	4.48	0.75	0.94	0.35
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงาน ภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถ ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.29	0.77	4.48	0.75	0.95	0.34
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (ต่อ)						
12. องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.35	0.61	4.41	0.88	0.32	0.75
13. องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุง คุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	4.12	0.60	4.50	0.81	2.31	0.03*
14. องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุง นโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.41	0.51	4.50	0.78	0.61	0.55
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผล สำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และ ทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.47	0.62	4.32	0.89	0.84	0.41
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.13	0.62	4.39	0.43	1.68	0.11
16. องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายใน องค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.24	0.75	4.48	0.80	1.18	0.24

ตารางที่ 4-13 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	ขนาดกลางและ ขนาดย่อม		ขนาดใหญ่		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
17. องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้า และบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและ ระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	4.00	0.79	4.42	0.87	1.99	0.06
18. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและ บำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.12	0.86	4.33	0.85	0.97	0.34
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและ นำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและ การจำหน่ายในแต่รอบการขาย	4.18	0.64	4.34	0.97	0.92	0.36
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.35	0.44	4.45	0.42	0.90	0.37
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและ กำหนดนโยบายคุณภาพ	4.35	0.70	4.55	0.66	1.11	0.27
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการ พัฒนาระบบคุณภาพ	4.53	0.62	4.44	0.74	0.51	0.62
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงาน	4.12	0.70	4.32	0.91	1.09	0.29
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหา ด้านคุณภาพ	4.47	0.51	4.44	0.82	0.24	0.81
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น คุณภาพ	4.29	1.16	4.51	0.80	0.74	0.47

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-13 พบว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.23 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.35 – 4.13 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.94 - 4.47 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.53$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.51) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.62) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.41$) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.61) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.29$, S.D.= 0.77) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.29$, S.D.= 0.85) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.29$, S.D.= 1.16) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.24$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.64) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.88) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.12$, S.D.= 0.60) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.12$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.12$, S.D.= 0.86) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.06$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.61) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.06) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 3.94$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 – 4.39 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D.= 0.35) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 (S.D.= 0.42) ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32 – 4.55 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.55$, S.D.= 0.66) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.55$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.53$) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.51$) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.81)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.80) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.46$) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.74) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.85) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.41$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.38$) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่าง

ชัดเจน ($\bar{x} = 4.37$) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.90) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.97) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.85) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพและทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.89) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.91)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร จากตารางที่ 4-13 พบว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์กรที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ และ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยองค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) ให้ความสำคัญในรายข้อที่องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ และ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน)

องค์กรที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่ององค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้

ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในต่างประเทศการขาย ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน ดังตารางที่ 4-14

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.26	0.49	4.42	0.30	1.51	0.13
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ใน องค์กร	4.26	0.50	4.41	0.39	0.97	0.35
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและ เป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและ สามารถไปปฏิบัติได้จริง	4.27	0.79	4.42	0.82	0.58	0.57
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	3.91	1.22	4.40	0.78	1.32	0.22
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความ ตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้ พนักงานทุกระดับชั้น	4.27	0.79	4.32	0.88	0.19	0.85

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน	4.64	0.67	4.49	0.85	0.66	0.52
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ	4.18	0.87	4.45	0.79	1.06	0.29
8. องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	4.45	0.52	4.51	0.73	0.32	0.76
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.22	0.55	4.44	0.34	1.31	0.22
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	3.73	0.79	4.44	0.81	2.79	0.01*
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน	4.18	1.08	4.48	0.73	0.90	0.39
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (ต่อ)						
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.36	0.81	4.46	0.75	0.42	0.67
12. องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.27	0.65	4.41	0.86	0.52	0.60
13. องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	4.27	0.65	4.46	0.81	0.76	0.45
14. องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.36	0.67	4.50	0.76	0.58	0.57
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.36	0.67	4.34	0.88	0.08	0.94
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.25	0.51	4.37	0.46	0.81	0.42
16. องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.36	0.67	4.46	0.81	0.37	0.71

ตารางที่ 4-14 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ						
17. องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	4.09	0.83	4.39	0.87	1.08	0.28
18. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.36	0.81	4.30	0.86	0.24	0.81
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย	4.18	0.87	4.33	0.94	0.51	0.61
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.33	0.49	4.45	0.42	0.91	0.36
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ	4.27	0.65	4.54	0.67	1.29	0.20
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ	4.36	0.67	4.46	0.73	0.44	0.66
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	4.27	0.65	4.30	0.90	0.09	0.93
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	4.27	0.79	4.46	0.79	0.74	0.46
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ	4.45	0.93	4.48	0.85	0.10	0.92

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.26 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.33 – 4.22 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 - 4.64 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.64$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.52) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.93) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.67) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.36$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.65) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.65) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.65) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.65) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.79) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.27$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.18$, S.D.= 1.08) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.09$) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 3.91$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.73$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 – 4.37 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.30 – 4.50 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.54$) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.51$) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.50$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนก ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.49$) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.73) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.85) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.73) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.45$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.44$) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.42$) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.41$) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.40$) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.39$) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.86) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบ

บริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.88) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.89) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.33$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.32$) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.86) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.90)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน จากตารางที่ 4-14 พบว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไปให้ความสำคัญในรายข้อที่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี

องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและ

ระยะยาว องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015ดังตารางที่ 4-15

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.06	0.33	4.43	0.31	-3.49	0.01*
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ใน องค์กร	4.04	0.53	4.43	0.38	-3.05	0.00*
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและ เป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและ สามารถไปปฏิบัติได้จริง	4.20	0.63	4.43	0.83	-0.84	0.40
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือ ปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มี ส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	4.10	0.57	4.38	0.85	1.05	0.31
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความ ตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้ พนักงานทุกระดับชั้น	3.60	0.97	4.38	0.83	1.44	0.17
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจน สิ้นสุดกระบวนการทำงาน	4.20	1.03	4.53	0.82	2.81	0.01*

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
5. องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพ อย่างเป็นระบบ	4.10	0.57	4.35	0.90	1.20	0.23
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพ ให้บุคลากรเข้าใจ	4.10	0.74	4.45	0.80	1.25	0.23
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพ เพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	3.80	0.79	4.37	0.85	1.35	0.18
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.10	0.44	4.45	0.34	1.41	0.16
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	3.60	0.84	4.44	0.80	3.03	0.00*
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้า และบริการในทุกขั้นตอน	4.00	0.67	4.50	0.77	3.20	0.00*
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงาน ภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถ ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.30	0.82	4.47	0.75	1.98	0.05*
12. องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.20	0.79	4.42	0.85	0.68	0.50
13. องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุง คุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	3.90	0.57	4.50	0.80	0.78	0.44
14. องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุง นโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.30	0.67	4.50	0.75	2.30	0.02*
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผล สำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และ ทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.40	0.70	4.34	0.88	0.83	0.41
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	3.95	0.45	4.39	0.45	0.21	0.83
16. องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายใน องค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.00	0.67	4.49	0.80	3.00	0.00*

ตารางที่ 4-15 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ(ต่อ)						
17. องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้า และบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบ องค์กรอย่างเคร่งคัด	3.90	0.74	4.40	0.87	1.87	0.06
18. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและ บำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.10	0.88	4.32	0.85	1.77	0.08
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและ นำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการ จำหน่ายในแต่รอบการขาย	3.80	0.79	4.37	0.93	0.79	0.43
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.16	0.35	4.46	0.42	1.86	0.06
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและ กำหนดนโยบายคุณภาพ	4.40	0.52	4.53	0.68	2.21	0.03*
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการ พัฒนาระบบคุณภาพ	4.30	0.67	4.47	0.73	0.59	0.56
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงาน	3.80	0.42	4.34	0.90	0.71	0.48
แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 5 ปี		ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป		t-value	P- value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหา ด้านคุณภาพ	4.10	0.74	4.47	0.79	1.43	0.16
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น คุณภาพ	4.20	1.23	4.50	0.82	1.08	0.28

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-14 พบว่า ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.16 – 3.95 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.60 - 4.40 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.40$, S.D.= 0.52) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.40$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.67) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.22$) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 1.03) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 1.23) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.57) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.57) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.74) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.74) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.10$, S.D.= 0.88) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 3.90$, S.D.= 0.57) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 3.90$, S.D.= 0.74) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.80$, S.D.= 0.42) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.80$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.60$, S.D.= 0.84) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 3.60$, S.D.= 0.97)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46 – 4.39 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.32 – 4.53 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.68) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.53$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.77) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.80) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.82)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไปพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.49$) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.73) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.45$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.44$) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.43$) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.42$) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.40$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.83) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.85) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.37$, S.D.= 0.85) องค์กร

ของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x}$ = 4.37, S.D.= 0.93) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x}$ = 4.35) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.34, S.D.= 0.88) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x}$ = 4.34, S.D.= 0.90) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.32)

พิจารณารายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 จากตารางที่ 4-15 พบว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร โดยเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงให้เห็นว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญในรายข้อที่องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนก

ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่ององค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการ ดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่าน ทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กร อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ โดยเฉลี่ย มากกว่าองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี

องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ที่แตกต่างกัน ให้ ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไป ปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้ พนักงานทุกระดับชั้น องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ องค์กรของท่านสื่อสาร เป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่าง ชัดเจน องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบ คุณภาพ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว องค์กรของท่านกำหนด เกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กร ของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านมีแผนการ จัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ผู้บริหารสนับสนุน ทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมี บทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยเฉลี่ย ไม่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนว ทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตาม มูลค่าสินทรัพย์รวม ดังตารางที่ 4-16

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนว ทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนก ตามมูลค่าสินทรัพย์รวม

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 500 ล้านบาท		ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป		t- value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
โดยรวม	4.43	0.25	4.36	0.42	0.92	0.36
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร	4.44	0.33	4.32	0.49	1.41	0.16

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 500 ล้านบาท		ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป		t- value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร (ต่อ)						
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้าน คุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง	4.48	0.78	4.29	0.87	1.23	0.22
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน ทุกแผนก	4.31	0.87	4.44	0.78	-0.85	0.40
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้ เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น	4.35	0.87	4.27	0.86	0.51	0.61
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ ทำงาน	4.60	0.67	4.33	1.07	1.52	0.13
5. องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็น ระบบ	4.43	0.84	4.16	0.93	1.66	0.10
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้ บุคลากรเข้าใจ	4.44	0.79	4.40	0.81	0.25	0.80
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อ ขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	4.44	0.78	4.13	0.97	1.92	0.06
8. องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำ ระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	4.48	0.76	4.56	0.62	0.60	0.55
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.43	0.35	4.42	0.40	0.19	0.85
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการ ปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	4.30	0.91	4.51	0.66	1.49	0.14
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและ บริการในทุกขั้นตอน	4.36	0.80	4.62	0.68	1.83	0.07
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตาม ความเหมาะสม	4.48	0.76	4.42	0.75	0.37	0.71
12. องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและ หาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบ คุณภาพ	4.44	0.79	4.33	0.93	0.66	0.51

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 500 ล้านบาท		ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (ต่อ)						
13. องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุง คุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	4.49	0.78	4.38	0.83	0.74	0.46
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.43	0.35	4.42	0.40	0.19	0.85
14. องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุง นโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.55	0.73	4.38	0.78	1.24	0.22
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผล สำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่าง สม่ำเสมอ	4.39	0.88	4.27	0.84	0.75	0.45
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.37	0.39	4.34	0.57	0.22	0.83
16. องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายใน องค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.44	0.84	4.47	0.73	0.20	0.85
17. องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้า และบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและ ระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	4.35	0.92	4.38	0.78	0.17	0.86
18. องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและ บำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.28	0.86	4.36	0.86	0.50	0.61
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและ นำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและ การจำหน่ายในแต่รอบการขาย	4.40	0.91	4.18	0.96	1.29	0.20
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.48	0.36	4.37	0.51	1.18	0.24
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและ กำหนดนโยบายคุณภาพ	4.55	0.65	4.47	0.69	0.67	0.50
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการ พัฒนาระบบคุณภาพ	4.46	0.78	4.44	0.62	0.13	0.89
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงาน	4.35	0.81	4.20	0.99	0.91	0.36
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหา ด้านคุณภาพ	4.46	0.75	4.40	0.86	0.42	0.67

ตารางที่ 4-16 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	น้อยกว่า 500 ล้านบาท		ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป		t-value	P-value
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ (ต่อ)						
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้น คุณภาพ	4.55	0.81	4.36	0.93	1.22	0.23

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-16 พบว่า องค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 500 ล้านบาทให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.48 – 4.37 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28 - 4.60 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 500 ล้านบาทพิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.60$) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.55$, S.D.= 0.65) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.55$, S.D.= 0.73) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.55$, S.D.= 0.81)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 500 ล้านบาท พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.49$) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.76) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.76) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.78) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.46$, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อน

ระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.44$, S.D.= 0.84) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.43$) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.40$) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.39$) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.36$) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.92) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.31$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.30$) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.28$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.42 – 4.32 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13 – 4.62 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.62$) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.56$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.51$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.69) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x}$

= 4.47, S.D.= 0.73) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.44, S.D.= 0.62) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x}$ = 4.44, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x}$ = 4.42) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D.= 0.81) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.40, S.D.= 0.86) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x}$ = 4.38, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x}$ = 4.38, S.D.= 0.78) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x}$ = 4.38, S.D.= 0.83) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.36, S.D.= 0.86) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.36, S.D.= 0.93) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x}$ = 4.33, S.D.= 0.93) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x}$ = 4.33, S.D.= 1.07) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x}$ = 4.29) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x}$ = 4.27, S.D.= 0.84) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x}$ = 4.27, S.D.= 0.86) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x}$ = 4.20) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x}$ = 4.18) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x}$ = 4.16) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x}$ = 4.13)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม จากตารางที่ 4-16 พบว่า องค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า องค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

องค์กรที่มีมูลค่าสินทรัพย์รวมที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก องค์กรของท่านฝึกอบรม

และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายใน องค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.5.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการผลิต ดังตารางที่ 4-17

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามประเภทการผลิต

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	เคมีและปิโตรเคมี		พลังงาน		ยานยนต์		อิเล็กทรอนิกส์		การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง		อาหารและเครื่องดื่ม		อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
โดยรวม	4.48	0.27	4.37	0.21	4.41	0.25	4.38	0.37	3.98	0.15	4.52	0.15	4.18	0.78
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร	4.49	0.33	4.44	0.44	4.45	0.32	4.31	0.43	4.04	0.23	4.51	0.27	3.97	1.12
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้จริง	4.42	0.83	4.50	0.71	4.50	0.71	4.32	0.98	4.00	0.63	4.70	0.67	4.00	0.82
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกคนทุกแผนก	4.63	0.71	4.50	0.71	4.38	0.74	4.23	0.92	3.83	0.41	4.20	1.23	3.75	0.96
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น	4.34	0.75	4.50	0.71	4.56	0.70	4.03	1.02	4.00	0.89	4.60	0.97	4.00	1.41
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน	4.58	0.79	5.00	1.00	4.50	0.71	4.45	0.96	4.67	0.52	4.30	1.06	4.25	1.50

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

แนวทาง การดำร อยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	เคมีและปิโตรเคมี		พลังงาน		ยานยนต์		อิเล็กทรอนิกส์		การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง		อาหารและเครื่องดื่ม		อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร (ต่อ)														
5. องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ	4.34	0.81	4.50	0.71	4.38	0.82	4.23	1.09	4.00	0.63	4.70	0.48	4.00	1.41
6. องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ	4.58	0.68	4.00	1.00	4.47	0.73	4.35	0.88	3.67	0.52	4.60	0.70	4.00	1.41
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	4.32	0.90	4.50	0.71	4.32	0.84	4.42	0.76	4.17	0.75	4.50	0.97	3.50	1.29
8. องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	4.68	0.53	4.00	1.00	4.47	0.75	4.48	0.85	4.00	0.63	4.50	0.71	4.25	0.96
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001	4.52	0.31	4.29	1.00	4.41	0.37	4.41	0.39	3.86	0.13	4.54	0.25	4.39	0.53
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	4.66	0.58	4.00	1.00	4.35	0.98	4.26	0.89	3.50	0.55	4.30	0.82	4.50	0.58
10. องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน	4.47	0.89	4.50	0.71	4.56	0.70	4.48	0.77	3.83	0.41	4.20	0.63	4.72	0.50
11. องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	4.45	0.83	4.50	0.71	4.35	0.85	4.65	0.55	3.67	0.82	4.80	0.42	4.25	0.50

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

แนวทาง การดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	เคมีและปิโตรเคมี		พลังงาน		ยานยนต์		อิเล็กทรอนิกส์		การก่อสร้างและวัสดุ ก่อสร้าง		อาหารและเครื่องดื่ม		อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 (ต่อ)														
12. องค์การของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	4.63	0.75	4.00	1.00	4.24	0.92	4.39	0.88	3.83	0.41	4.60	0.97	4.25	0.50
13. องค์การของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	4.58	0.60	4.00	1.00	4.50	0.75	4.42	1.09	3.83	0.41	4.50	0.71	4.00	0.82
14. องค์การของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	4.61	0.68	5.00	1.00	4.38	0.92	4.42	0.72	4.00	1.00	4.70	0.67	4.75	0.50
15. องค์การของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	4.21	0.96	4.00	1.00	4.50	0.75	4.26	1.00	4.33	0.52	4.70	0.48	4.25	0.96
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ	4.45	0.46	4.38	0.18	4.38	0.34	4.33	0.53	3.88	0.49	4.40	0.32	4.13	0.83
16. องค์การของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	4.55	0.72	4.50	0.71	4.62	0.49	4.48	0.89	4.00	0.63	3.80	1.32	4.00	0.82
17. องค์การของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	4.50	0.73	4.00	1.41	4.12	1.09	4.42	0.81	4.00	0.63	4.80	0.42	4.25	0.96
18. องค์การของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	4.45	0.80	4.00	1.00	4.41	0.78	4.19	0.95	3.33	0.52	4.40	0.97	4.25	0.96

ตารางที่ 4-17 (ต่อ)

แนวทางการทำงานอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	เคมีและปิโตรเคมี		พลังงาน		ยานยนต์		อิเล็กทรอนิกส์		การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง		อาหารและเครื่องดื่ม		อื่น ๆ	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ (ต่อ)														
19. องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย	4.32	0.87	5.00	1.00	4.35	0.98	4.23	1.09	4.17	0.75	4.60	0.70	4.00	0.82
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ	4.48	0.40	4.40	0.57	4.40	0.41	4.46	0.48	4.13	0.21	4.62	0.27	4.25	0.66
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ	4.71	0.61	4.50	0.71	4.53	0.66	4.39	0.76	4.17	0.41	4.60	0.52	4.00	0.82
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ	4.45	0.60	5.00	1.00	4.44	0.70	4.35	0.952	4.33	0.52	4.90	0.32	4.25	0.96
22. ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	4.37	1.00	4.00	1.00	4.21	0.91	4.39	0.84	3.83	0.41	4.50	0.71	4.00	0.82
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	4.42	0.92	4.50	0.71	4.35	0.73	4.65	0.66	4.00	1.00	4.40	1.07	4.50	0.58
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ	4.45	0.98	4.00	1.41	4.47	0.79	4.52	0.96	4.33	0.52	4.70	0.48	4.50	0.58

จากตารางที่ 4-17 พบว่า องค์กรที่มีประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.52 – 4.45 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 - 4.71 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.71$) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.68$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.66$) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.63$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.63$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.61$) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.58$, S.D.= 0.60) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.58$, S.D.= 0.68) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.58$, S.D.= 0.79) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.55$) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.50$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.47$) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.60) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.80) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.83) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.45$, S.D.= 0.98) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.83) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.92) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.37$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.34$, S.D.=

0.75) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.34$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.87) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.32$, S.D.= 0.90) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และ ทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.21$)

พิจารณารายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตพลังงาน (Energy) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.44 – 4.29 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุก ระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

สำหรับผลการพิจารณารายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.00 – 5.00 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตพลังงาน (Energy) พิจารณารายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 5.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 5.00$, S.D.= 1.00) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 5.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 5.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตพลังงาน (Energy) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.41) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.41)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตยานยนต์ (Automotive) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 – 4.38 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.12 - 4.62 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตยานยนต์ (Automotive) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.62$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.56$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกชั้นตอน ($\bar{x} = 4.56$, S.D.= 0.70) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.53$) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้น

และระยะยาว ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.75)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตยานยนต์ (Automotive) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.73) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.47$, S.D.= 0.79) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.44$) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.41$) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.38$ S.D.= 0.74) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.38$, S.D.= 0.92) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.73) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.85) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.98) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.98) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.32$) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.24$) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.21$) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.12$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.46 – 4.31 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.03 - 4.65 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถ

ปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.65$, S.D.= 0.55) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.65$, S.D.= 0.66) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.52$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.77) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.85) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.48$, S.D.= 0.89) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.45$) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.72) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.76) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 0.81) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.42$, S.D.= 1.09) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.76) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.84) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.39$, S.D.= 0.88) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.88) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.35$, S.D.= 0.95) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.32$) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.26$, S.D.= 0.89) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.26$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.23$, S.D.= 0.92) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.23$, S.D.= 1.09) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.23$, S.D.= 1.09) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.19$) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.03$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.13 – 3.86 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญ

อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.28 - 4.60 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.67$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.52) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.33$, S.D.= 0.52) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.17$, S.D.= 0.41) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.17$, S.D.= 0.75) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.17$, S.D.= 0.75) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.52) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.63) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.89) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.00) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.41) องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.41) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.41) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.41) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 3.83$, S.D.= 0.41) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 3.67$, S.D.= 0.52) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.67$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.50$)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building

Materials) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 3.33$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับน้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.62 – 4.40 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.80 - 4.90 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.90$) องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= 0.42) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.80$, S.D.= 0.42) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.70$, S.D.= 0.48) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.70$, S.D.= 0.48) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.70$, S.D.= 0.48) องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.70$, S.D.= 0.67) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.70$, S.D.= 0.67) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.52) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.70) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.97) องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.60$, S.D.= 0.97) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.71) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.97)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์การของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.40$, S.D.= 0.97) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.40$, S.D.= 1.07) องค์การของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 0.82) องค์การของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนก ตั้งแต่เริ่มจนถึงสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.30$, S.D.= 1.06) องค์การของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 0.63) องค์การของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 4.20$, S.D.= 1.23) องค์การของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 3.80$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

องค์กรที่มีประเภทการผลิตอื่น ๆ เช่น ผลิตและแปรรูปโลหะพิเศษ, พลาสติก ให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.39 – 3.97 โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50 - 4.75 โดยสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ตามเกณฑ์ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลได้ดังนี้ ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอื่น ๆ เช่น ผลิตและแปรรูปโลหะพิเศษ, พลาสติก พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ องค์การของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.75$) องค์การของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน ($\bar{x} = 4.72$) องค์การของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.58) ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.58) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.50$, S.D.= 0.58)

ระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในองค์กรที่มีประเภทการผลิตอื่น ๆ เช่น ผลิตและแปรรูปโลหะพิเศษ, พลาสติก พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์การของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.50) องค์การของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.50) ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.96)

องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.96) องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.96) องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.96) องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 0.96) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.25$, S.D.= 1.50) องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 0.82) องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.41) องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.41) องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ ($\bar{x} = 4.00$, S.D.= 1.41) องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก ($\bar{x} = 3.75$) องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.50$)

พิจารณาเป็นรายข้อ มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์ค่าเฉลี่ยในระดับนี้

ตารางที่ 4-18 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามประเภทการผลิต

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.68	6	0.28	2.96	0.01*
	ภายในกลุ่ม	11.18	118	0.09		
	รวม	12.87	124			
ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.24	6	0.37	2.48	0.03*
	ภายในกลุ่ม	17.73	118	0.15		
	รวม	19.97	124			
1. องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง	ระหว่างกลุ่ม	3.05	6	0.51	0.76	0.60
	ภายในกลุ่ม	79.14	118	0.67		
	รวม	82.19	124			

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบ บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
2. องค์กรของท่านจัดทำเอกสาร และคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน และแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	ระหว่างกลุ่ม	6.83	6	1.14	1.68	0.13
	ภายในกลุ่ม	79.97	118	0.68		
	รวม	86.80	124			
3. องค์กรของท่านฝึกอบรมและ สร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุก ระดับชั้น	ระหว่างกลุ่ม	6.40	6	1.07	1.45	0.20
	ภายในกลุ่ม	86.80	118	0.74		
	รวม	93.20	124			
4. องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละ แผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุด กระบวนการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.62	6	0.27	0.37	0.89
	ภายในกลุ่ม	85.62	118	0.73		
	รวม	87.25	124			
5. องค์กรของท่านวางแผนงาน ด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ	ระหว่างกลุ่ม	2.95	6	0.49	0.63	0.71
	ภายในกลุ่ม	92.60	118	0.78		
	รวม	95.55	124			
6. องค์กรของท่านสื่อสาร เป้าหมายคุณภาพให้บุคลากร เข้าใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.96	6	0.99	1.62	0.15
	ภายในกลุ่ม	72.56	118	0.61		
	รวม	78.53	124			
7. องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงาน ด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อน ระบบอย่างชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	3.52	6	0.59	0.79	0.58
	ภายในกลุ่ม	88.03	118	0.75		
	รวม	91.55	124			
8. องค์กรของท่านติดตามและ ประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.57	6	0.60	1.18	0.32
	ภายในกลุ่ม	59.67	118	0.51		
	รวม	63.25	124			
9. องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุง กระบวนการดำเนินการ	ระหว่างกลุ่ม	8.48	6	1.41	2.17	0.05*
	ภายในกลุ่ม	76.85	118	0.65		
	รวม	85.33	124			
10. องค์กรของท่านตรวจสอบ คุณภาพสินค้าและบริการใน ทุกขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3.73	6	0.62	1.06	0.39
	ภายในกลุ่ม	69.28	118	0.59		
	รวม	73.01	124			

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบ บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
11. องค์กรของท่านมีระบบการ ดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่น เป็นระบบและสามารถ ปรับเปลี่ยนได้ตามความ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	6.57	6	1.09	2.00	0.07
	ภายในกลุ่ม	64.44	118	0.55		
	รวม	71.01	124			
12. องค์กรของท่านทำการ วิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหา สาเหตุของข้อผิดพลาดที่ เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.70	6	0.95	1.36	0.24
	ภายในกลุ่ม	82.30	118	0.70		
	รวม	88.00	124			
13. องค์กรของท่านจัดทำ แผนการปรับปรุงคุณภาพ ระยะสั้นและระยะยาว	ระหว่างกลุ่ม	4.27	6	0.71	1.12	0.35
	ภายในกลุ่ม	74.64	118	0.63		
	รวม	78.91	124			
14. องค์กรของท่านทบทวนและ ปรับปรุงนโยบายคุณภาพ ประจำปีทุกปี	ระหว่างกลุ่ม	3.73	6	0.62	1.12	0.36
	ภายในกลุ่ม	65.51	118	0.56		
	รวม	69.23	124			
15. องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์ การวัดผลสำเร็จของระบบ บริหารงานคุณภาพ และ ทบทวนความก้าวหน้าอย่าง สม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3.27	6	0.55	0.72	0.63
	ภายในกลุ่ม	88.93	118	0.75		
	รวม	92.21	124			
16. องค์กรของท่านจัดการ ทรัพยากรภายในองค์กรอย่าง คุ้มค่าและเกิดประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	7.65	6	1.27	2.11	0.06
	ภายในกลุ่ม	71.27	118	0.60		
	รวม	78.91	124			
17. องค์กรของท่านบริหาร จัดการคลังสินค้าและบริการ ตามคู่มือปฏิบัติงานและ ระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	ระหว่างกลุ่ม	5.87	6	0.98	1.33	0.25
	ภายในกลุ่ม	86.93	118	0.74		
	รวม	92.80	124			
18. องค์กรของท่านมีการ ตรวจสอบและบำรุงรักษา เครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	7.50	6	1.25	1.78	0.11
	ภายในกลุ่ม	82.95	118	0.70		
	รวม	90.45	124			

ตารางที่ 4-18 (ต่อ)

แนวทางการดำรงอยู่ในระบบ บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
19. องค์กรของท่านมีแผนการ จัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบ เพียงพอต่อการผลิตและการ จำหน่ายในแต่รอบการขาย	ระหว่างกลุ่ม	2.57	6	0.43	0.48	0.82
	ภายในกลุ่ม	104.63	118	0.89		
	รวม	107.20	124			
ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ในทุกระดับ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	6	0.19	1.09	0.37
	ภายในกลุ่ม	20.90	118	0.18		
	รวม	22.06	124			
20. ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการ วางแผนและกำหนดนโยบาย คุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.83	6	0.64	1.46	0.20
	ภายในกลุ่ม	51.37	118	0.44		
	รวม	55.20	124			
21. ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากร ในการพัฒนาระบบคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.15	6	0.53	1.00	0.43
	ภายในกลุ่ม	61.86	118	0.52		
22. ผู้บริหารติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.96	6	0.49	0.63	0.71
	ภายในกลุ่ม	93.09	118	0.79		
	รวม	96.05	124			
23. ผู้บริหารมีบทบาทในการ แก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.78	6	0.46	0.74	0.62
	ภายในกลุ่ม	74.02	118	0.63		
	รวม	76.80	124			
24. ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรม องค์กรที่เน้นคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.16	6	0.19	0.25	0.96
	ภายในกลุ่ม	90.04	118	0.76		
	รวม	91.20	124			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-18 พบว่า องค์กรที่มีประเภทการผลิตแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-19

องค์กรที่มีประเภทการผลิตแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์กรที่มีประเภทการผลิตแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-20 ถึง 4-21

องค์กรที่มีประเภทการผลิตแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงานผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยเฉลี่ย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

องค์กรที่มีประเภทการผลิตแตกต่างกันให้ระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ Scheffe ปรากฏผลดังตารางที่ 4-19

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ยระบบบริหาร	เคมีและปิโตรเคมี	พลังงาน	ยานยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	อาหารและเครื่องดื่ม	อื่น ๆ
		4.48	4.37	4.41	4.38	3.98	4.52	4.18
เคมีและปิโตรเคมี	4.48	-	0.11	0.70	0.10	0.50*	0.04	0.30
พลังงาน	4.37	-	-	0.04	0.01	0.39	0.15	0.19
ยานยนต์	4.41	-	-	-	0.03	0.43	0.11	0.23
อิเล็กทรอนิกส์	4.38	-	-	-	-	0.40	0.14	0.20
การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	3.98	-	-	-	-	-	0.54	0.20
อาหารและเครื่องดื่ม	4.52	-	-	-	-	-	-	0.34
อื่น ๆ	4.18	-	-	-	-	-	-	-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-19 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มประเภทการผลิตที่ต่างกันอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย มากกว่า กลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ยด้านการนำระบบ	เคมีและปิโตรเคมี	พลังงาน	ยานยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	อาหารและเครื่องดื่ม	อื่น ๆ
		4.49	4.44	4.45	4.31	4.04	4.51	3.97
เคมีและปิโตรเคมี	4.49	-	0.05	0.04	0.18	0.45*	0.02	0.52
พลังงาน	4.44	-	-	0.01	0.13	0.40	0.07	0.47
ยานยนต์	4.45	-	-	-	0.14	0.41	0.06	0.48

ตารางที่ 4-20 (ต่อ)

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ย ด้านการนำระบบ	เคมี และ ปิโตร เคมี	พลัง งาน	ยาน ยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การ ก่อสร้าง และวัสดุ ก่อสร้าง	อาหาร และ เครื่อง ดื่ม	อื่น ๆ
		4.49	4.44	4.45	4.31	4.04	4.51	3.97
อิเล็กทรอนิกส์	4.31	-	-	-	-	0.27	0.20	0.34
การก่อสร้างและวัสดุ ก่อสร้าง	4.04	-	-	-	-	-	0.47	0.07
อาหารและเครื่องดื่ม	4.51	-	-	-	-	-	-	0.54
อื่น ๆ	3.97	-	-	-	-	-	-	-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-20 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มประเภทการผลิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร โดยเฉลี่ย มากกว่า กลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ย ด้านการมุ่งเน้นการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	เคมี และ ปิโตร เคมี	พลัง งาน	ยาน ยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การ ก่อสร้าง และวัสดุ ก่อสร้าง	อาหาร และ เครื่อง ดื่ม	อื่น ๆ
		4.21	4.00	4.50	4.26	4.33	4.70	4.25
เคมีและปิโตรเคมี	4.21	-	0.21	0.29	0.05	0.12*	0.49	0.04
พลังงาน	4.00	-	-	0.05	0.26	0.33	0.70	0.25
ยานยนต์	4.50	-	-	-	0.24	0.17*	0.20	0.25
อิเล็กทรอนิกส์	4.26	-	-	-	-	0.07	0.44	0.01

ตารางที่ 4-21(ต่อ)

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ยด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	เคมีและปิโตรเคมี	พลังงาน	ยานยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	อาหารและเครื่องดื่ม	อื่น ๆ
		4.21	4.00	4.50	4.26	4.33	4.70	4.25
การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	4.33	-	-	-	-	-	0.37	0.08
อาหารและเครื่องดื่ม	4.70	-	-	-	-	-	-	0.45
อื่น ๆ	4.25	-	-	-	-	-	-	-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-21 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 เป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มประเภทการผลิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี และ กลุ่มประเภทการผลิตยานยนต์ ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 โดยเฉลี่ย มากกว่า กลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง

ตารางที่ 4-22 ค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ข้อที่ องค์การของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ จำแนกตามประเภทการผลิตเป็นรายคู่

ประเภทการผลิต	ค่าเฉลี่ยข้อที่องค์การของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ใน	เคมีและปิโตรเคมี	พลังงาน	ยานยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง	อาหารและเครื่องดื่ม	อื่น ๆ
		4.66	4.00	4.35	4.26	3.50	4.30	4.50

ตารางที่ 4-22 (ต่อ)

ประเภทการ ผลิต	ค่าเฉลี่ย ข้อที่ องค์กร ของท่าน นำ หลักการ PDCA มาใช้ใน	เคมี และ ปิโตรเคมี	พลัง งาน	ยาน ยนต์	อิเล็กทรอนิกส์	การ ก่อสร้าง และวัสดุ ก่อสร้าง	อาหาร และ เครื่อง ดื่ม	อื่น ๆ
		4.66	4.00	4.35	4.26	3.50	4.30	4.50
เคมีและปิโตรเคมี	4.66	-	0.66	0.31	0.40	1.16*	0.36	0.16
พลังงาน	4.00	-	-	0.35	0.26	0.50	0.30	0.50
ยานยนต์	4.35	-	-	-	0.09	0.85	0.05	0.15
อิเล็กทรอนิกส์	4.26	-	-	-	-	0.76	0.04	0.24
การก่อสร้าง และวัสดุ ก่อสร้าง	3.50	-	-	-	-	-	0.80	1.00
อาหารและ เครื่องดื่ม	4.30	-	-	-	-	-	-	0.20
อื่น ๆ	4.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-22 เมื่อทดสอบความแตกต่างของระดับความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ข้อที่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการเป็นรายคู่ พบว่ากลุ่มประเภทการผลิตที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ ได้แก่ กลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมีให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ข้อที่ องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ โดยเฉลี่ย มากกว่า กลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC 2) เพื่อศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กิจการนิติบุคคลในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ที่ได้รับการรับรอง ISO9001:2015จำนวนทั้งสิ้น 285 กิจการ โดยคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1974) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 166 กิจการ ผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารองค์กร และตัวแทนฝ่ายบริหาร ในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ภายในเวลาที่จำกัด แบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 125 ชุด ซึ่งน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในขั้นต้น แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังนั้นผู้วิจัยใช้แบบสอบถามจำนวน 125 ชุด ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ขนาดขององค์กร ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 มูลค่าสินทรัพย์รวม และ ประสิทธิภาพการผลิต

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีจำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) มีจำนวน 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ IOC จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน สำหรับแบบสอบถามในเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ได้ค่า IOC มีค่าทั้งหมดเท่ากับ 1.00 ผู้วิจัยจึงได้นำแบบประเมินไปทำการคำนวณหาความเที่ยงตรง ความครอบคลุม และความ

สอดคล้องของเนื้อหาหรือจุดประสงค์ได้เท่ากับ 1.00 จากค่าเฉลี่ยเต็ม 1.00 คะแนน จึงสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้สามารถวัดได้และสอดคล้องกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ของการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item-Total Correlation) ของแบบสอบถามภายหลังการนำไปทดลองใช้ (Try - Out) จำนวน 30 ชุด พบว่า แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 ค่าอำนาจจำแนกมีอยู่ระหว่าง 0.23 – 0.79 จากจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 24 ข้อ

จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยข้อคำถามที่เกี่ยวกับ 1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจากแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำแหน่งงานที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) 2) ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร ระยะเวลาในการดำเนินงาน ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 มูลค่าสินทรัพย์รวม และ ประสิทธิภาพการผลิต ที่มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage) 3) แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ที่มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.) ซึ่งส่วนที่ 3 มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) 4) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) 5) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1-5 คือ สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 4 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (t-test) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานที่ 5 คือ ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน

จำแนกตามประเภทการผลิต โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ (Scheffe)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัย ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็นภาพรวม และข้อสรุปผลการวิจัยที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง อายุ 40-50 ปี วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ประสบการณ์ทำงาน 5-10 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,000-50,000 บาท และ ตำแหน่งตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพในองค์กร (QMR)

5.1.2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่องค์กรมีขนาดขององค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) ระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มูลค่าสินทรัพย์รวมน้อยกว่า 500 ล้านบาท การผลิตประเภทเคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical)

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร และด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

5.1.4 จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร โดยรวม โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน องค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน) ให้ความสำคัญในรายชื่อที่องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ และ องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีขนาดขององค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน)

5.1.5 จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยรวม โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน โดยองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ให้ความสำคัญในรายชื่อที่องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ โดยเฉลี่ยมากกว่าองค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี

5.1.6 จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยรวม โดยเฉลี่ยแตกต่างกัน องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการ

นำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไปให้ความสำคัญในรายชื่อที่องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่ององค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ โดยเฉลี่ยมากกว่า องค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี

5.1.7 จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันส่งผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ไม่แตกต่างกัน จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม

5.1.8 จากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 จำแนกตามประเภทการผลิต โดยกลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม โดยเฉลี่ย มากกว่า กลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง องค์กรที่มีกลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายด้าน ได้แก่ ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 รายข้อ ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 ข้อที่องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ โดยเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มประเภทการผลิตการก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่ได้พบจากผลการวิจัยในเรื่องนี้ ผู้วิจัยจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริงโดยมีการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนหรือขัดแย้งได้ 2 ข้อ

5.2.1 จากผลการวิจัย พบว่า แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 โดยรวม มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก และรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 5 อันดับแรก ได้แก่ ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ ($\bar{x} = 4.52$) องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.71) องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.84) มีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี ($\bar{x} = 4.49$) ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ ($\bar{x} = 4.48$) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิพงษ์ เจริญศรี (2561) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 ของบริษัท วรรณภพ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานในภาพรวมเกี่ยวกับการดำเนินงานตามระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2008 อยู่ในระดับสูง

5.2.2 จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามขนาดขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน) ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI) ได้อธิบายว่า ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่มีการปรับปรุงข้อกำหนดใหม่ เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถผลิตสินค้าและให้บริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ เช่น การมุ่งเน้นลูกค้า การมีภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วมของบุคลากร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน ซึ่งทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้าและประสิทธิภาพขององค์กร

5.2.3 จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานน้อยกว่า 10 ปี ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ (2565) พบว่า บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งหน้าที่ และระดับ P ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรตามข้อกำหนด 8 ประการของหลักการบริหารงานคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

5.2.4 จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่มีระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 น้อยกว่า 5 ปี ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญมน (2558) อธิบายว่า ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 คือแนวทางการบริหารที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในองค์กร เพื่อปรับปรุงคุณภาพงานและผลลัพธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

5.2.5 จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามมูลค่าสินทรัพย์รวม ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวีรศรุต (2563) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ในบริษัท โลอัน ไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันของบริษัทมีความจำเป็นต้องปรับตัวตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างต่อเนื่อง โดยมีปัญหาและอุปสรรคสำคัญคือการปรับตัวให้สอดคล้องกับกฎหมาย ข้อกำหนด บุคลากร และทุนทรัพยากร แนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน คือ ความร่วมมือจาก 3 ฝ่าย ได้แก่ หน่วยงานราชการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ และบริษัท โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ และการปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพตามข้อกำหนดของ ISO 9001:2015

5.2.6 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กรแตกต่างกันมีผลต่อแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 แตกต่างกัน จำแนกตามประเภทการผลิต โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มประเภทการผลิตเคมีและปิโตรเคมี ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ ISO (2015) กล่าวว่า บริบทขององค์กร (Context of the Organization) บริบทขององค์กรในมาตรฐาน ISO 9001:2015 เน้นให้มีการวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายรัฐ และความคาดหวังของลูกค้า เพื่อให้องค์กรสามารถวางแผนและดำเนินการด้านคุณภาพได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

5.3.1.1 กิจกรรมในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC ควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับมากที่สุด เพื่อให้เกิดการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

5.3.1.2 ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญกับการติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่องและองค์กรควรมุ่งเน้นการฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น

5.3.1.3 ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001 องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปีและองค์กรควรมุ่งเน้นการกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ

5.3.1.4 ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์และองค์กรควรมุ่งเน้นการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ

5.3.1.5 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ องค์กรควรให้ความสำคัญกับการทำให้ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพและองค์กรควรมุ่งเน้นการทำให้ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 เพื่อให้เกิดผลที่ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการวิจัย ดังนี้

5.3.2.1 ศึกษาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้กิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิตใน EEC ประสบความสำเร็จและเติบโตอย่างยั่งยืน

5.3.2.2 งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะเชิงปริมาณเท่านั้นจึงทำให้ได้ข้อมูลในระดับหนึ่งซึ่งอาจจะยังไม่ลึกมากในบางประเด็น ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลการวิจัยด้วยการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้บริหารองค์กร และตัวแทนฝ่ายบริหาร ในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ว่ามีความคิดเห็นด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการวิจัยครั้งนี้

5.3.2.3 ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC เพื่อเปรียบเทียบหาข้อบกพร่องและหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรค



บรรณานุกรม

ภาษาไทย

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2563). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ: บริษัท เอส. อาร์. พรินต์ติ้ง แมสโปรดักส์ จำกัด.

อนุศักดิ์ ฉั่นไพศาล. (2557). การพัฒนางานด้วยระบบคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มานะ ตันตยานนท์. (2550). การศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 ของโรงงานอุตสาหกรรมยานยนต์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

นางสาวจิราภา วงษาเลิศ. (2550). ความสามารถธำรงรักษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 : ประสพการณ์จากบริษัท ไวร์เออ แอนด์ ไวร์เลส จำกัด. วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นายอุเทน เข้มขัน. (2549). ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงาน: กรณีศึกษา บริษัทวังทองกรู๊ป จำกัด (มหาชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุชัยยันต์ โชติพันธ์. (2549). เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ ทักษะเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอ์ดเพนท์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

รัตนมณี ศิริเมฆ. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษาพนักงานในสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นายเทวินทร์ วชิรศักดิ์โสภานะ. (2553). ทศนคติของพนักงานบริษัท อลูมิเนียมไทย จำกัด ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9001:2008. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศุภิพร รองสวัสดิ์. (2560). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมบริหารงานคุณภาพในระบบ ISO 9001: 2015 ของพนักงานบริษัท เนชั่นแนล ออยล์เวล วาร์โก้ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วริษา ทองดอนเอ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ของบุคลากรคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม – กุมภาพันธ์ 2567).

นางสุรีย์ ทรัพย์สง่า. (2565). พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรภายหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาสำนักงานวิทยทรัพยากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2565.

สุธินี เขมฐิตินิต. (2564). ปัจจัยเหตุของการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO 9001:2015 อาจารย์ที่ปรึกษา. วิทยานิพนธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

กิตติพงศ์ จิรวาสวงศ์. (2557). ISO 9001: 2015 การเตรียมความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ. ฟอรัควอลิตี้, 20(195), 13-15.

วีรศรุต สุวงศ์. (2563). ประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ใน บริษัท ไล้อันไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2563.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.). (2567). [ออนไลน์]. รายชื่อผู้ได้รับการรับรองระบบงาน. [สืบค้นวันที่ 21 พฤศจิกายน 2567]. จาก https://appdb.tisi.go.th/tis_dev/p7_iso9000/iso_info.php#.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2567). [ออนไลน์]. รายได้รวมของนิติบุคคลทั่วประเทศ. [สืบค้นวันที่ 22 พฤศจิกายน 2567]. จาก <https://datawarehouse.dbd.go.th/area/overview>.

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2562). [ออนไลน์]. จำนวนของผู้ทำบัญชีในจังหวัดระยอง. [สืบค้นวันที่ 15 มกราคม 2563]. จาก https://www.dbd.go.th/more_news.php?cid=549.

สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2562). [ออนไลน์]. สถิติด้านความสามารถในการแข่งขันของประเทศ. [สืบค้นวันที่ 21 กันยายน 2563]. จาก <http://stiic.sti.or.th/stat/ind-ct/ct-t001-2019/>.

สำนักงานนโยบายการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ. (2562). [ออนไลน์]. อันดับความสามารถด้านนวัตกรรมของประเทศไทย. [สืบค้นวันที่ 21 กันยายน 2563]. จาก <http://stiic.sti.or.th/stat/ind-ct/ct-t007-2019/>.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม. (2563). [ออนไลน์]. ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสสองของปี 2563 และแนวโน้มปี 2563. [สืบค้นวันที่ 21 กันยายน 2563]. จาก http://article_20200817103027.pdf.

The ISO Survey. (2023). [ออนไลน์]. ISO Survey 2023. [สืบค้นวันที่ 14 ธันวาคม 2567]. จาก <https://www.iso.org/committee/54998.html?t=KomURwikWDLiuB1P1c7SjLMLEAgXOA7emZHKGWyn8f3KQUTU3m287NxnpA3Dluxm&view=documents#section-isodocuments-top>.

สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (MASCI). (n.d.). ISO 9001: Quality Management System (QMS). สืบค้นจาก <https://www.masci.or.th/iso-9001-quality-management-system-qms>.

ไทยเซฟ (ThaiSafe). (n.d.). ISO 9001:2015 ระบบการจัดการคุณภาพ. สืบค้นจาก <https://thaisafe.net/safety-standards/iso-9001>.

ภาษาอังกฤษ

Robere & Associates (Thailand) Ltd. (2015). ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001:2015. สืบค้นจาก <https://library.sut.ac.th/isocrem/wp-content/uploads/2021/02/ข้อกำหนด-9001-2015.pdf>.

Aaker, D. A., Kumar, V., and Day, G. S. (2001). Marketing Research. New York: John Wiley and Sons.

Juran, J. M. (1999). Juran's Quality Handbook (5th ed.). McGraw-Hill.

Drucker, P. F. (1985). "The discipline of innovation". Harvard Business Review, (4), 67-72.

Deming, W. E. (1986). Out of the Crisis. MIT Press.

Harrison, J. (2005). Total Quality Management: A Cross-functional Perspective. Pearson Education.

Kotter, J. P. (1996). Leading Change. Harvard Business Review Press.

Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996). Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation. Free Press.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis (3rd ed.). New York: Harper and Row Publication.

Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. New York: Free Press.

Heizer, J., & Render, B. (2017). Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management. Boston: Pearson.

Chase, R. B., Jacobs, F. R., & Aquilano, N. J. (2006). Operations Management for Competitive Advantage. New York: McGraw-Hill.



ภาคผนวก ก.

- รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- แบบประเมินตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์
(Item Objective Congruence: IOC)



รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้เพศ ในการค้นคว้าอิสระ
เรื่องแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการใน
ภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

1. จีรพรรณ รัตพรวารีสกุล
อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
2. ผศ.ดร.เกศสุตา เพชรดี
อาจารย์พิเศษ สาขาวิชาบริหารธุรกิจ อุตสาหกรรมและโลจิสติกส์ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง
3. ผศ.ดร.ภัทรา เตชะธนเศรษฐ์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาบัญชี คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง



แบบประเมินตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์
(Item Objective Congruence: IOC)
เรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการ
ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้อยู่ในขั้นตอนการค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC แบบสอบถามฉบับนี้มุ่งตรวจสอบเพื่อหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence : IOC) ของแบบสอบถามและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ

มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015

3. ขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญช่วยพิจารณาว่าแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับตัวแปรของการวิจัยในเรื่องนี้หรือไม่ด้วยการให้คะแนนในแต่ละข้อคำถามในระบบ IOC โดยการทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องว่าง เกณฑ์การให้คะแนนในระบบ IOC มีทั้งหมด 3 คะแนน

1) ให้ 1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2) ให้ 0 คะแนน เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อนั้นมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3) ให้ -1 คะแนน เมื่อแน่ใจว่าข้อนั้นไม่มีเนื้อหาที่ไม่สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

4. ผู้วิจัยขอความกรุณาผู้ทรงคุณวุฒิหรือท่านผู้เชี่ยวชาญให้ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์โดยการเขียนข้อเสนอแนะไว้ท้ายข้อความนั้น ๆ

ผู้วิจัยขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

อภิษฎา บุญคำชู

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
เหมาะสมหรือไม่อย่างไร กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ช่องระดับความคิดเห็น

ข้อ	ข้อความ	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง				
2.	อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 40 ปี ☐ 2. 40-50 ปี ☐ 3. มากกว่า 50 ปี				
3.	ระดับการศึกษา ☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ 2. ปริญญาตรี ☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี				
4.	ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 – 10 ปี ☐ 3. มากกว่า 10 ปี				
5.	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ☐ 1. ต่ำกว่า 30,000 บาท ☐ 2. 30,000 – 50,000 บาท ☐ 3. มากกว่า 50,000 บาท				
6.	ตำแหน่งงาน ☐ 1. ผู้บริหารองค์กร ☐ 2. ตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบ คุณภาพในองค์กร (QMR) ☐ 3. อื่น ๆ โปรดระบุ.....				

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร
เหมาะสมหรือไม่อย่างไร กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ช่องระดับความคิดเห็น

ข้อ	ข้อความ	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ขนาดขององค์กร ☐ 1.ขนาดเล็ก (พนักงานไม่เกิน 200 คน) ☐ 2.ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่าหรือเท่ากับ 200 คน)				
2.	ระยะเวลาในการดำเนินงาน ☐ 1.น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2.มากกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี				
3.	ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 ☐ 1.ไม่เกิน 3 ปี ☐ 2.มากกว่า 3 ปี				
4.	ประเภทธุรกิจ ☐ 1.อุตสาหกรรมการผลิต (Manufacturing) ☐ 2.อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage) ☐ 3.อุตสาหกรรมยาและเวชภัณฑ์ (Pharmaceuticals) ☐ 4.อุตสาหกรรมยานยนต์ (Automotive) ☐ 5.อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics) ☐ 6.อุตสาหกรรมบริการ (Service Industry) ☐ 7.อื่น ๆ (โปรดระบุ)				

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับการแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่
โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ช่องระดับความคิดเห็น

ข้อ	ข้อความ	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร					
1.1	กำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจน				
1.2	จัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจน				
1.3	ฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น				
1.4	นำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนก				
1.5	วางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ				
1.6	สื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ				
1.7	จัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบ				
1.8	ติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้				
2.ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001					
2.1	มีการนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการ				
2.2	มีการตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการและบริการในทุกขั้นตอน				
2.3	มีการดำเนินการตรวจสอบภายในอย่างสม่ำเสมอ				

ข้อ	ข้อความ	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
2.4	มีการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ				
2.5	มีการจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง				
2.6	มีการทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปี				
3.ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ					
3.1	มีการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์				
3.2	มีการบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการที่เป็นตามคู่มือปฏิบัติงาน				
3.3	มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ				
3.4	มีการจัดการทรัพยากรวัตถุดิบอย่างเหมาะสม				
4.ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ					
4.1	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ				
4.2	ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ				
4.3	ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน				
4.4	ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ				
4.5	ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ				
4.6	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของพนักงาน				

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงาน
คุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ
เกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 สอดคล้องกับ
ตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่โปรดตอบโดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ช่องระดับความ
คิดเห็น

ข้อ	ข้อความ	ระดับ ความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		1	0	-1	
1.	ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับ				

ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....
(.....)

ผู้เชี่ยวชาญ

ภาคผนวก ข.
แบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการ
ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในระดับปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
อุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
โดยมีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC
2.) เพื่อศึกษาแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 3.) เพื่อ
เปรียบเทียบความแตกต่างของแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001:
2015 จำแนกตามลักษณะการดำเนินงานขององค์กร ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการใน
ภาคอุตสาหกรรมการผลิตเข้าใจถึงแนวทางที่สามารถปรับปรุงกระบวนการผลิตและการบริการให้มี
ประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมุ่งมั่นแต่ละด้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำตอบของท่านมี
คุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อสรุป
ผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้การวิจัยดำเนินไป
ด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถาม ความคิดเห็นของ
ท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยข้อคำถามเป็นแบบ
ตรวจสอบรายการ (Check-list) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานขององค์กร โดยข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบ
รายการ (Check-list) มีจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO
9001 : 2015 โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) มีจำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ลักษณะแบบสอบถามเป็น
แบบปลายเปิด (Open-Ended)

อภิษฐา บุญคำชู

สาขาวิชาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการ
ในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 40 ปี

☐ 2) 40 – 50 ปี

☐ 3) มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงาน

☐ 1) ต่ำกว่า 5 ปี

☐ 2) 5 – 10 ปี

☐ 3) มากกว่า 10 ปี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 30,000 บาท

☐ 2) 30,000 – 50,000 บาท

☐ 3) มากกว่า 50,000 บาท

6. ตำแหน่งงาน

☐ 1) ผู้บริหารองค์กร

☐ 2) ตัวแทนของฝ่ายบริหารระบบคุณภาพในองค์กร (QMR)

☐ 3) อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ตอนที่ 2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ขนาดขององค์กร

- ☐ 1) ขนาดกลางและขนาดย่อม (พนักงานไม่เกิน 200 คน)
☐ 2) ขนาดใหญ่ (พนักงานมากกว่า 200 คน)

2. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

- ☐ 1) น้อยกว่า 10 ปี
☐ 2) ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015

- ☐ 1) น้อยกว่า 5 ปี ☐ 2) ตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป

4. มูลค่าสินทรัพย์รวม

- ☐ 1) น้อยกว่า 500 ล้านบาท ☐ 2) ตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป

5. ประเภทการผลิต

- ☐ 1) เคมีและปิโตรเคมี (Chemical and Petrochemical)
☐ 2) พลังงาน (Energy)
☐ 3) ยานยนต์ (Automotive)
☐ 4) อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics)
☐ 5) การก่อสร้างและวัสดุก่อสร้าง (Construction and Building Materials)
☐ 6) อาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage)
☐ 7) อื่น ๆ (โปรดระบุ) _____

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ
มาตรฐาน ISO 9001: 2015

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ○ ลงในช่องระดับความสำคัญที่สอดคล้องกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
1.ด้านการนำระบบการบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กร						
1	องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง	5	4	3	2	1
2	องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	5	4	3	2	1
3	องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น	5	4	3	2	1
4	องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน	5	4	3	2	1
5	องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ	5	4	3	2	1
6	องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ	5	4	3	2	1
7	องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	5	4	3	2	1
8	องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	5	4	3	2	1

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
2.ด้านการมุ่งเน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ISO 9001						
9	องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	5	4	3	2	1
10	องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน	5	4	3	2	1
11	องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	5	4	3	2	1
12	องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	5	4	3	2	1
13	องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	5	4	3	2	1
14	องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	5	4	3	2	1
15	องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด

ลำดับ ที่	รายการ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
		5	4	3	2	1
3.ด้านการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ						
16	องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	5	4	3	2	1
17	องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	5	4	3	2	1
18	องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	5	4	3	2	1
19	องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย	5	4	3	2	1
4.ด้านการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในทุกระดับ						
20	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ	5	4	3	2	1
21	ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ	5	4	3	2	1
22	ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	5	4	3	2	1
23	ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	5	4	3	2	1
24	ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ	5	4	3	2	1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบ
บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต
EEC

.....

.....





ภาคผนวก ค.

ผลการประเมินตามดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์
(Item Objective Congruence: IOC) และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตารางที่ ค-1 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2

ลำดับ	ข้อคำถาม/ตัวแปร	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก (S.D.)
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม			
1	เพศ	1.00	0.50
2	อายุ	1.00	0.43
3	ระดับการศึกษา	1.00	0.56
4	ประสบการณ์ทำงาน	1.00	0.66
5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.00	0.66
6	ตำแหน่งงาน	1.00	0.85
ตอนที่ 2 ลักษณะการดำเนินงานขององค์กร			
1	ขนาดขององค์กร	1.00	0.51
2	ระยะเวลาในการดำเนินงาน	1.00	0.47
3	ระยะเวลาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015	1.00	0.45
4	มูลค่าสินทรัพย์รวม	1.00	0.51
5	ประเภทการผลิต	1.00	1.99

ตารางที่ ค-2 ผลการวิเคราะห์ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามตอนที่ 3

ลำดับ	ข้อคำถาม/ตัวแปร	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก (Corrected Item-Total Correlation)
ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015			
1	องค์กรของท่านกำหนดนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพอย่างชัดเจนและสามารถไปปฏิบัติได้จริง	1.00	0.50

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อความถาม/ตัวแปร	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก (Corrected Item-Total Correlation)
ตอนที่ 3 (ต่อ)			
2	องค์กรของท่านจัดทำเอกสารและคู่มือปฏิบัติงานที่ชัดเจนและแจกจ่ายให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนทุกแผนก	1.00	0.36
3	องค์กรของท่านฝึกอบรมและสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับ ISO 9001 ให้พนักงานทุกระดับชั้น	1.00	0.676
4	องค์กรของท่านนำข้อกำหนด ISO 9001 มาปรับใช้ในแต่ละแผนกตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดกระบวนการทำงาน	1.00	0.70
5	องค์กรของท่านวางแผนงานด้านคุณภาพอย่างเป็นระบบ	1.00	0.77
6	องค์กรของท่านสื่อสารเป้าหมายคุณภาพให้บุคลากรเข้าใจ	1.00	0.72
7	องค์กรของท่านจัดตั้งทีมงานด้านคุณภาพเพื่อขับเคลื่อนระบบอย่างชัดเจน	1.00	0.52
8	องค์กรของท่านติดตามและประเมินผลการนำระบบ ISO 9001 ไปใช้อย่างต่อเนื่อง	1.00	0.76
9	องค์กรของท่านนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการดำเนินการ	1.00	0.30
10	องค์กรของท่านตรวจสอบคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน	1.00	0.52
11	องค์กรของท่านมีระบบการดำเนินงานภายในที่ยืดหยุ่นเป็นระบบและสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสม	1.00	0.59
12	องค์กรของท่านทำการวิเคราะห์ข้อผิดพลาดและหาสาเหตุของข้อผิดพลาดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ	1.00	0.70
13	องค์กรของท่านจัดทำแผนการปรับปรุงคุณภาพระยะสั้นและระยะยาว	1.00	0.71

ตารางที่ ค-2 (ต่อ)

ลำดับ	ข้อความถาม/ตัวแปร	IOC	ค่าอำนาจ จำแนก (Corrected Item-Total Correlation)
ตอนที่ 3 (ต่อ)			
14	องค์กรของท่านทบทวนและปรับปรุงนโยบายคุณภาพประจำปีทุกปี	1.00	0.56
15	องค์กรของท่านกำหนดเกณฑ์การวัดผลสำเร็จของระบบบริหารงานคุณภาพ และทบทวนความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ	1.00	0.76
16	องค์กรของท่านจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์	1.00	0.68
17	องค์กรของท่านบริหารจัดการคลังสินค้าและบริการตามคู่มือปฏิบัติงานและระเบียบองค์กรอย่างเคร่งครัด	1.00	0.53
18	องค์กรของท่านมีการตรวจสอบและบำรุงรักษาเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ	1.00	0.79
19	องค์กรของท่านมีแผนการจัดซื้อและนำเข้าวัตถุดิบเพียงพอต่อการผลิตและการจำหน่ายในแต่รอบการขาย	1.00	0.69
20	ผู้บริหารมีส่วนร่วมในการวางแผนและกำหนดนโยบายคุณภาพ	1.00	0.47
21	ผู้บริหารสนับสนุนทรัพยากรในการพัฒนาระบบคุณภาพ	1.00	0.60
22	ผู้บริหารติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน	1.00	0.65
23	ผู้บริหารมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ	1.00	0.73
24	ผู้บริหารส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นคุณภาพ	1.00	0.46

ภาคผนวก ง.
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
(Reliability Statistics)



ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

(Reliability Statistics)

ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบ
บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 โดยรวม (All Variables)

ตารางที่ ง-1 ค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการดำรงอยู่ในระบบ
บริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001: 2015 โดยรวม (All Variables)

Cronbach's Alpha	N of Items
0.939	24



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวอภิษฎา บุญคำชู

ชื่อการค้นคว้าอิสระ แนวทางการดำรงอยู่ในระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ของกิจการในภาคอุตสาหกรรมการผลิต เขต EEC

สาขาวิชา บริหารธุรกิจอุตสาหกรรม คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติ ปริญญาตรี (คณะวิทยาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศิลปากร พ.ศ. 2557
 ปริญญาโท (คณะบริหารธุรกิจ) (กำลังศึกษาต่อ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง พ.ศ. 2566

