

บทคัดย่อ

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ เสนอต่อโครงการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์แห่งปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

**การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้
ในการบริหารงานคุณภาพของ บริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด (สาขา)**

โดย

นางสาวนงนุช ธีญ่น้อม

พฤษภาคม 2544

□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□ □□□ □□□□□

□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□ □□□□□□□□□□□□□□□□

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระดับความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด (สาขา) เกี่ยวกับระบบ ISO 9002 2) ศึกษาทัศนคติของพนักงานเกี่ยวกับการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงาน 3) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบ ISO 9002 ผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด (สาขา) ซึ่งเป็นบริษัทที่ผลิตเสื้อผ้าชุดกีฬาเพื่อการส่งออก โดยบริษัทฯ ตั้งอยู่ที่จังหวัดลำพูน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับวางแผนและควบคุมจำนวน 6 คนและพนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 200 คน จากนั้นนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Window) ผลการวิจัยมีดังนี้

พนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 ในระดับสูง ร้อยละ 66.7 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 33.3 ส่วนพนักงานระดับปฏิบัติการมีผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานในระดับสูง ร้อยละ 57 และในระดับปานกลาง ร้อยละ 43 ดังนั้นพนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีสัดส่วนของผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ สำหรับประเด็นที่พนักงานส่วนใหญ่ยังมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง คือ กระบวนการดำเนินงานด้านเอกสาร และขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงขอบเขตอำนาจของตนเอง

ในด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานพบว่า พนักงานระดับวางแผนและควบคุมมีระดับทัศนคติที่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติอยู่ที่ 4.67 จาก 5.00 ส่วนระดับปฏิบัติการมีระดับทัศนคติที่เห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติอยู่ที่ 3.94 จาก 5.00 แต่พนักงานยังรู้สึกว่าจะต้องเสียเวลากับงานด้านเอกสารมากกว่างานประจำและรู้สึกว่าการทำงานยุ่งยากมากขึ้นเมื่อปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9002

ในด้านการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับปฏิบัติการกับทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานพบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาขั้นสูงสุด และปัจจัยด้านระยะเวลาการทำงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญ

ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการบริหารงานความพร้อมของบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการผลักดันให้การดำเนินการ ประสบผลสำเร็จ จึงควรทำการฝึกอบรมพนักงานระดับวางแผนและควบคุมให้มีความรู้ความเข้าใจที่ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002 ได้อย่างถูกต้อง และพนักงานระดับวางแผนและควบคุมต้องคอยกระตุ้นพนักงานระดับปฏิบัติการให้มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบร่วมกันเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002

ABSTRACT

Abstract of special problem submitted to the Graduate School Project of Maejo University in partial fulfillment of the requirements for the degree of Master of Business Administration in Business Administration

ATTITUDES OF EMPLOYEES TO THE QUALITY CONTROL MANAGEMENT UNDER THE ISO 9002 SCHEME: A CASE STUDY IN THE SUBDIVISION OF THAI SPORTSGARMENT CO.,LTD.

By

NONGNUCH THANNOM

NOVEMBER 2001

Chairman: Assistant Professor Dr.Varaporn Punyawadee

Department/Faculty: Department of Agricultural Business Administration and
Marketing, Faculty of Agricultural Business

The objectives of this research were 1) to study the basic understanding among employees of the ISO 9002 system to the Thai Sportsgarment Co.,Ltd. (subdivision) 2) to study the attitudes among employees of the ISO 9002 system and 3) to study the relationship between the individual factor and the attitudes of the employees to the ISO 9002 system. The respondents were employees of the Thai Sportsgarment Co., Ltd. (subdivision). It is an export of sports garment factory and established in Lamphun. The designed questionnaire is used to consolidate data from 6 control staff and 200 operating staff. The SPSS for windows was used to analyze the data.

It was found that 66.7% of the administrative staff acquired high level of basic understanding of the ISO 9002 system, while 33.3% acquired moderate level of understanding. Among the functional level staff, 57% of the staff in this level acquired high level of understanding, while 43% acquired moderate level. Accordingly, the

administrative staff, compared to the functional staff, were more educated and had better understanding of the ISO 9002. It was found that the major misunderstanding points are the documentary procedures, the working process and the scope of authority.

Testing of the attitudes towards applying ISO 9002 system into the administration, the staff in planning and control level fully appreciated the system, with the average scores of 4.67 from 5.00. The functional staff agreed to the idea with the attitude score of 3.94. However, the employees felt that they wasted more time in paper work than the main job; and the application of ISO 9002 system caused confusion.

For the relationship between the individual factors and his/her attitudes, it was found that the level of education and the duration of the employment with the company have high level of significant.

The key success factor of applying ISO 9002 is the understanding of the system among the staff. It is recommended to provide the right understanding of the system to administrative staff, not only in order to apply the system into their job, but also to encourage the functional staff to have conscious and to be part of the quality system. This will fulfill the objective of the company that is to make the ISO 9002 system applicable and sustainable.

