

บริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิส
การประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO
9001:2015

ชลดดา แก้วสถิตย์ 60690087 และ ดร.จุฑาทิพย์ สุรารักษ์
คณะโลจิสติกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131
บริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิส 38/1 หมู่ 6 ต.พระยาทค อ.เสาไห้ จ.สระบุรี 18160

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 และเพื่อเสนอแนวทางการรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่เหมาะสมกับองค์กร โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมินความรู้ วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ผลการวิจัยดังนี้ พนักงานที่ตอบแบบประเมินความรู้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 40-46 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 5-10 ปี ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามคู่มือคุณภาพภาพรวมมีระดับความรู้อยู่ในระดับดี การสื่อสารภายในองค์กรด้านสื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสื่อมนุษย์มีระดับการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางและการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีระดับผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับดี ดังนั้น ผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาดังนี้ไปเป็นแนวทางส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและแนวทางการรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

คำสำคัญ: การประเมินความรู้ ความเข้าใจ, การดำรงรักษา, ระบบบริหารงานคุณภาพ, ISO 9001:2015

1. บทนำ

ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีความสำคัญต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่างๆ เพื่อสร้างมาตรฐานทางด้านคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยแนวคิดที่สำคัญคือ การจัดทำระบบบริหารงานเพื่อประกันคุณภาพให้เกิดความแน่ใจและความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการดูแล ควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆภายในองค์กรว่ามีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามที่ระบุไว้เป็นขั้นตอน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรมีความตระหนักรู้และมีความเข้าใจในหน้าที่กระบวนการทำงานที่ตนปฏิบัติและรับผิดชอบ โดยสาระสำคัญของข้อกำหนด ISO 9001:2015 กำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงในองค์กรแห่งการผลิตและการบริการ มีบทบาทจำเป็นในการมุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นหลัก จึงส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาการจัดการกระบวนการการผลิตและการบริการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผลิตภัณฑ์และการบริการ

ธุรกิจกรณีศึกษาที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ ผู้ให้บริการด้านถอด ติดตั้ง ซ่อมมอเตอร์ไฟฟ้า บำรุงรักษา ติดตั้งมอเตอร์ไฟฟ้า ณ โรงงานผลิตของลูกค้า (On site) ซึ่งได้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาปรับใช้กับองค์กร ด้วยเหตุผลและความสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของพนักงาน ซึ่งจะส่งผลต่อ

ผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานและระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานสามารถบอกได้ว่าบริษัทประสบความสำเร็จในการนำระบบดังกล่าวมาใช้หรือไม่ และเพื่อช่วยให้ฝ่ายบริหารได้รับข้อมูลพื้นฐานมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนา เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมแก่พนักงานและนำมาปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไปในอนาคต

2.1 แนวคิด ทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) ISO 9001 เป็นเกณฑ์มาตรฐานหนึ่งที่ทั่วโลกยอมรับและเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการตัดสินใจเลือกผู้ขาย ผู้ส่งมอบหรือผู้ให้บริการที่อยู่ในห่วงโซ่ปัจจัยผลิตขององค์กร เพื่อให้การจัดการระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กรเป็นไปตามมาตรฐานสากล บุคลากรในองค์กรดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้สามารถตอบสนองเงื่อนไขทางธุรกิจ สร้างความพึงพอใจและการยอมรับจากลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงสร้างโอกาสในการขยายตลาดไปทั่วโลกด้วย

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

ความรู้ความเข้าใจ เป็นกระบวนการเกิดความรู้นำไปสู่ความเข้าใจและนำไปใช้ โดยผ่านการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ตามลำดับขั้นตอนอย่างชัดเจน โดยชี้ให้เห็นว่าความรู้เป็นขั้นตอนแรกในการที่สมองรับเอาข้อมูลเข้ามาเก็บไว้ในระบบความจำ จากนั้นขั้นตอนที่สองจึงทำความเข้าใจในความหมายของข้อมูลจากความรู้นั้นๆ แล้วถ่ายทอดหรือสื่อความหมายออกมาให้ผู้อื่นรับรู้ต่อไปได้ แล้วจึงนำความรู้ไปใช้จากความเข้าใจด้วยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินผลต่อไป จึงไม่สามารถแยกอธิบายความรู้และความเข้าใจก่อนที่จะรู้ระดับความรู้ ความเข้าใจของแต่ละบุคคลจะต้องทำการวัดความรู้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานและจัดการองค์กร ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่างๆระหว่างกัน สร้างความเข้าใจในกฎระเบียบต่างๆ นโยบายและเป้าหมายร่วมกันในองค์กร ช่วยก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิด ความต้องการ ส่งผลต่อความร่วมมือร่วมใจ สร้างความเป็นเอกภาพ เกิดความสามัคคี การติดต่อสื่อสารในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ หากองค์กรมีการสื่อสารที่ดีและได้งานที่มีประสิทธิภาพย่อมสร้างผลก่อให้เกิดความสำเร็จ นำพองค์กรสู่เป้าประสงค์ที่ตั้งไว้

แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดให้แก่พนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะที่ติดต่อการทำงาน เป็นการเตรียมความพร้อมในการทำงานให้แก่พนักงาน ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลเมื่อแรกเข้าทำงานและและการจัดอบรมประเภทต่างๆเพื่อรักษาระดับความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานเอาไว้และปรับปรุงให้ดีขึ้น เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีผลต่อการเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคคล ทั้ง 3 ด้าน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะหรือชำนาญ และทัศนคติ เพื่อสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในทางที่ดีขึ้น

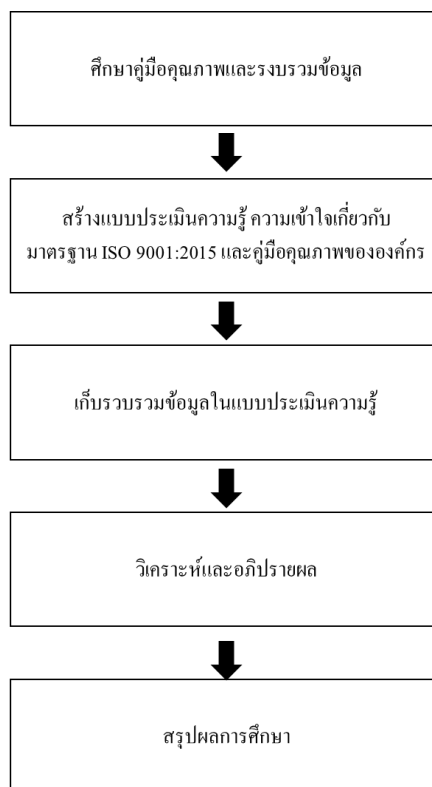
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นันทชัย ก่อกิจโรจน์ (2554) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาการนำระบบควบคุมคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท เทช ลิมิเตด จำกัด ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำระบบควบคุมคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงานมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ อีกทั้งเรื่องของการสื่อสารที่ดี จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และมีทิศทางการทำงานไปในทิศทางเดียวกัน ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้

ความเข้าใจและการสื่อสาร ประสานงานระหว่างกันที่ไม่ดี ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานดี ซึ่งการสื่อสารที่ดีก็จะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจที่ตรงกัน พัชรินทร์ กลิ่นพลับ (2550) จุดมุ่งหมายในการสื่อสาร คือ เพื่อจูงใจให้ยอมรับหรือเปลี่ยนแปลงความเชื่อและเจตคติ โดยสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารยอมรับหรือเห็นด้วยกับสารที่สื่อออกไป หรืออย่างน้อยทำให้เขาได้ยอมรับรู้ในเรื่องนั้น ซึ่งสามารถใช้การกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัวในเรื่องนั้นๆ และเสริมความเชื่อถือและความรู้สึกที่เขา มีต่อเรื่องนั้นๆ ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 164) ได้อธิบายเรื่อง การฝึกอบรม ไว้ว่าเป็นกระบวนการที่จัดขึ้น อย่างเป็นระบบ เพื่อที่จะหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือทัศนคติของพนักงานเพื่อที่จะให้สามารถปฏิบัติงานได้ ดีขึ้น นำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและให้เกิดผลสำเร็จต่อเป้าหมายขององค์กร การฝึกอบรมส่วนหนึ่ง คือ เพื่อการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติของพนักงาน และเสริมสร้างความพอใจในหน้าที่งาน ทั้งนี้เพราะว่าการฝึกอบรมสามารถเป็นเครื่องช่วยในการ ขยกระดับความพอใจของพนักงานได้ด้วย การฝึกอบรมนับเป็นงานสำคัญที่ผู้บริหารตลอดจนหัวหน้างานทุกคนต้องให้ความสำคัญ เป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะให้เป็นหนทางที่องค์กรสามารถสำเร็จวัตถุประสงค์ได้ดียิ่งขึ้นด้วยกิจกรรมทางด้านการฝึกอบรมนี้ พนักงานเก่าก็จะมีโอกาสได้รับความรู้ความสามารถที่ดีตลอดเวลา ตามทันกับความเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าใหม่ๆ ทำนองเดียวกันกับพนักงานใหม่ก็จะมีโอกาสได้รับการฝึกฝนและพัฒนาที่ยิ่งขึ้น

3. ระเบียบวิจัย

3.1 ขั้นตอนการศึกษา



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการศึกษา

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินความรู้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนำมาปรับปรุงแบบประเมินความรู้ โดยให้เนื้อหาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2. ร่างแบบประเมินความรู้โดยเขียนข้อความคำถามต่างๆ ให้สอดคล้องกับหัวข้อและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งมีทั้งคำถามปลายปิด (Close-ended question) และคำถามปลายเปิด (Open-ended question)

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ พนักงานบริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิส เฉพาะฝ่ายขาย ฝ่ายบุคคล ฝ่ายจัดซื้อจัดหาและฝ่ายคลังสินค้า จำนวน 8 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2564) ที่ปฏิบัติงานจนถึงเดือน มีนาคม 2564

ตารางที่ 1 จำนวนประชากร

แผนก	ประชากร
ฝ่ายขาย	5
ฝ่ายบุคคล	1
ฝ่ายจัดซื้อจัดหา	1
คลังสินค้า	1
รวม	8

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบประเมินความรู้ทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบประเมินความรู้ทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบประเมินความรู้และทำการแยกแบบประเมินความรู้ที่ไม่สมบูรณ์ออก จากนั้นจึงนำแบบประเมินความรู้ที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสเพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีลำดับขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้ 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ของผู้ตอบแบบประเมินความรู้ในส่วนที่ 1 2) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบประเมินความรู้ ส่วนที่ 2,3,4 และ 5 และ 3) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบประเมินความรู้ส่วนที่ 4 และ 5

4. ผลการศึกษา

1) ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความรู้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 87.50 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40-46 ปี มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีจำนวน 6 คน คิดเป็น ร้อยละ 75 ในส่วนระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานระหว่าง 5-10 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา คือ 1-5 ปี มีจำนวน 3 คน ร้อยละ 37.50 และในช่วงมากกว่า 10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเพียง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ด้านแผนก ส่วนใหญ่เป็นฝ่ายขายจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาเป็นฝ่ายบุคคล ฝ่ายจัดซื้อจัดหาจำนวน และฝ่ายคลังสินค้า มีจำนวนเท่ากันแผนกละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50, 12.50 และ 12.50 ตามลำดับ

2) ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 0.89 หมายความว่า โดยรวมบุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความอยู่ในระดับมาก 9 ข้อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารงาน ไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์สินค้า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 37.5

3) ด้านเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของตามคู่มือคุณภาพของบริษัท พบว่า

ฝ่ายขาย โดยรวมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง 3 ข้อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ รวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต้องได้ข้อมูลจากทะเบียนลูกค้าปัจจุบัน ไม่เกิน 70 % มีค่าเฉลี่ยรวม 0.6 และประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ คือ ดำเนินการความพึงพอใจของลูกค้า 2 ครั้ง/ปี โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคม-สิงหาคมของทุกปี มีค่าเฉลี่ยรวม 0

ฝ่ายบุคคล โดยรวมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับสูง 4 ข้อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในระดับต่ำ คือ การฝึกอบรมสำหรับพนักงานใหม่หรือย้ายสังกัด ให้ทำการประเมินผลภายใน 90 วัน หลังการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยรวม 0

ฝ่ายจัดซื้อจัดหา โดยรวมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ คือ เงื่อนไขในการคัดเลือกผู้ขาย คะแนนประกอบไปด้วย 1) ราคา 35 คะแนน 2) ระยะเวลาส่งมอบ 15คะแนน 3) คุณภาพ 25 คะแนน 4) บริการ 25 คะแนน มีค่าเฉลี่ยรวม 0

ฝ่ายคลังสินค้า โดยรวมบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 0.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง 4 ข้อ ส่วนประเด็นที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ คือ หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ Store คือ ประเมินความเหมาะสมและอนุมัติการเบิกจ่ายวัสดุดิบ มีค่าเฉลี่ยรวม 0

4) ด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.04 จากข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ชุดข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยหรือเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบประเมินความรู้มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสื่อสิ่งพิมพ์เผยแพร่ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.11 จากข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แสดงให้เห็นว่าชุดข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยหรือเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบประเมินความรู้มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับที่น้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.04 จากข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ชุดข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยหรือเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบประเมินความรู้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ด้านสื่อมนุษย์ พบว่า มีระดับความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.11 จากข้อมูลส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ชุดข้อมูลมีการกระจายตัวน้อยหรือเข้าใกล้ 0 หมายความว่า ผู้ตอบแบบประเมินความรู้มีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

แนวทางการรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพ

ในการวิจัย เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิส ต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีข้อค้นพบที่สามารถอธิบายผลการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานมีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อยู่ในระดับสูง เพราะเป็นแนวคิดที่แพร่หลาย สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง จากหนังสือ การฝึกอบรม หรือจากเว็บไซต์ รวมทั้งบริษัทได้มีการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร จึงทำให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพมากขึ้น แต่ทั้งนี้ยังพบว่าบุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจว่า ISO9001:2015 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับการบริหารงานไม่ใช่มาตรฐานผลิตภัณฑ์ ดังนั้น บริษัทควรให้ความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพแก่พนักงาน ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์การฝึกอบรมให้ความรู้กับทุกระดับปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรได้รับรู้ถึงผลดีของการจัดระบบซึ่งจะมีผลให้ได้รับความร่วมมือในการจัดทำระบบและเตรียมความพร้อมที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจจะเกิดขึ้น

2. ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามคู่มือคุณภาพ พบดังนี้ ทุกแผนกมีความเข้าใจอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้ เพราะพนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารระเบียบวิธีปฏิบัติและคู่มือการทำงานของหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 ดังนั้น บริษัทจึงควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสาร ระเบียบวิธีและคู่มือการทำงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อตกย้ำในความคาดหวังการทำงานที่ชัดเจนแก่พนักงานในบทบาทระเบียบปฏิบัติในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญในการปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตาม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายและขั้นตอนการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรมีวิธีการทำงานที่ดีที่สุด

3. การสื่อสารภายในองค์กร พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ สาเหตุอาจเกิดจากบริษัทยังไม่มีมีการกระจายข้อมูล ข่าวสารที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสม เพียงพอ หรือขาดการสื่อสารที่ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายใน เนื่องจากการสื่อสารภายในเป็นพื้นฐานในการให้บุคลากรมีความเข้าใจและเข้าถึงเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน จัดให้มีการสื่อสารที่เหมาะสมและทั่วถึงทุกระดับภายในองค์กร ไม่เพียงบอกว่าพนักงานต้องทำอะไร แต่ต้องอธิบายว่าทำไมไปทำไม ไม่ป้อนข้อมูลมากเกินไปจนรับไม่ทัน ค่อยๆ ป้อนข้อมูลแก่พนักงาน ให้ค่อยๆ เรียนรู้ เลือกเฉพาะข้อมูลที่สำคัญ และต้องการสื่อสารซึ่งมีผลต่อความความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในระบบบริหารงานคุณภาพ โดยวิธีการสื่อสารที่ทำได้ เช่น

จัดทำสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โปสเตอร์ แผ่นพับ ให้มีความน่าสนใจ จัดทำโดยลักษณะรูปภาพและภาษาที่เข้าใจได้ง่าย เพื่อง่ายต่อการเข้าใจ และจัดให้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เรื่อยๆ เพื่อเป็นการสื่อสารป้อนข้อมูลใหม่ๆ ให้พนักงานในองค์กรสามารถทันต่อการเปลี่ยนแปลงได้

สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก อินสตาแกรม และทวิตเตอร์ของบริษัทในการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เพราะสื่อสังคมออนไลน์สามารถเข้าถึงพนักงานได้ทุกระดับได้ง่ายและรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องใช้ต้นทุนมาก เนื่องจากในยุคปัจจุบันสื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในการดำรงชีวิตของทุกคนเป็นอย่างมาก

สื่อมนุษย์ สำหรับหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาให้มีส่วนช่วยในหารควบคุมดูแลและให้การแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา สำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรจะใช้เจ้าหน้าที่ภายนอกบ้าง เพื่อสร้างความน่าสนใจและผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็จะได้รับมุมมองหรือความรู้ใหม่ๆ ที่เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน

4. การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ภาพรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเพราะพนักงานจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำเอกสารเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตาม เกิดการกระตุ้นการทำงาน การเรียนรู้และทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ องค์กรจึงควรรักษามาตรฐานที่มีอยู่และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยให้การฝึกอบรมกับพนักงานทุกคนโดยควรจัดให้มีการอบรมความรู้ปีละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการย้ำเตือนในเรื่องของเนื้อหาและหลักการของระบบบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่อาจจะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉินและการตอบสนองผลที่เกิดขึ้นจากการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงานที่กำหนดและประเมินผลการฝึกอบรมที่ได้รับ

5. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิส ต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 สามารถนำมาสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. ผลการวิจัย พบว่า พนักงานมีความรู้ทั่วไปในระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 อยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทได้นำระบบบริหารงานคุณภาพมาใช้ในการบริหาร ปรับปรุง และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์แก่บริษัท ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2560 โดยได้จัดอบรมบุคลากรและคู่มือปฏิบัติงานให้เป็นไปตามข้อกำหนด อีกทั้งความรู้ในเรื่องระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นความรู้ที่แพร่หลาย สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง จากหนังสือ การฝึกอบรม หรือจากเว็บไซต์

ด้านระเบียบปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องตามคู่มือคุณภาพของแต่ละแผนก พบว่า พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำคู่มือคุณภาพของแต่ละแผนก มีการประชุมทบทวนในทุกๆ สัปดาห์และผลสืบเนื่องจากการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เกิดความเข้าใจสามารถนำมาใช้ในกระบวนการทำงานที่เกี่ยวข้องได้ ด้านการสื่อสารภายในองค์กรพนักงานได้รับข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 จากสื่อแต่ละแหล่ง ได้แก่ 1) ด้านสื่อสิ่งพิมพ์ 2) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 3) ด้านสื่อมนุษย์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่าบริษัทให้ความสำคัญการสื่อสารในด้านสื่อมนุษย์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดให้ประชุมอย่างต่อเนื่อง และสื่อด้านมนุษย์เป็นสื่อที่มีการสื่อสารรวดเร็ว ทำให้ผู้พูดและผู้ฟังเห็นหน้าตา บุคลิก ลีลา ท่าทาง น้ำเสียงประกอบการพูดซึ่งมีอิทธิพลในการชักจูงและสร้างความสนใจได้มากกว่าด้านอื่นๆ อีกทั้งยังเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งผู้พูดและผู้ฟังสามารถโต้ตอบกันได้ทันที และทำให้ผู้สื่อสารสามารถปรับเนื้อหาให้เหมาะกับผู้ฟังได้อย่างทันที

ด้านการฝึกอบรมจากการได้รับการเข้าร่วมฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ได้รับความรู้ในด้านต่างๆ โดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการจัดประชุมโดยผู้บริหารเป็นประจำทุกสัปดาห์ เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทาง เข้าใจความหมาย และความต้องการในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ส่งผลให้พนักงานเกิดการกระตุ้นการทำงาน การเรียนรู้

6. ข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาและเรียนรู้นี้ได้ประเมินความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ผู้วิจัยมีแนวคิดและข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

เนื่องจากบริษัทแอดวานซ์ อินดัสเทรียล เซอร์วิสได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 นำมาปรับใช้ในกระบวนการบริหารงานขององค์กร มุ่งเน้นด้านคุณภาพ มีการจัดทำระบบบริหารงานภายในให้สอดคล้องกับข้อกำหนด

เพื่อให้ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าองค์กรมีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และเพื่อช่วยยกระดับคุณภาพของสินค้า/บริการ เพิ่มขีดความสามารถทางด้านการแข่งขันในตลาดและสิ่งสำคัญที่จะทำให้ให้องค์กรสามารถรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015 ไว้ได้นั้น องค์กรจะต้องรักษา พัฒนา และปรับปรุงขีดความสามารถและสมรรถนะในทุกด้านขององค์กรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ซึ่งความรู้ความเข้าใจนี้ จะส่งผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เมื่อบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจดีก็จะส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพและคุณภาพ

7. อ้างอิง

- แพมมาลา วัฒนเสถียรสินธุ์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อปัญหาการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ยูไนเต็ด แสตนคาร์ด เทอร์มินอล จำกัด (มหาชน). ฐุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปวันรัตน์ บุตรธนู. (2558). การศึกษาความพร้อมของผู้ประกอบการกับการเปลี่ยนแปลงของมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 จากฉบับที่ 2008 ไปเป็นฉบับที่ 2015. วิทยานิพนธ์. บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- นทชัย ก่อกิจโรจน์. (2554). การศึกษาการนำระบบควบคุมคุณภาพ ISO 9001:2008 ไปใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมงานก่อสร้าง กรณีศึกษา บริษัท เทช ลิมิเต็ด จำกัด. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ธำรงค์ ชัยอินทร์. (2548). การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเบียร์ในเครือบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พัชรินทร์ กลิ่นพลับ. (2550). ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิดและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001:2004 ของ บริษัท ดัชมิลล์ จำกัด. สารนิพนธ์ บข.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อรรถพล ม่วงสวัสดิ์, ดุสิต ศิริสมบัติ, วราภรณ์ เต็มแก้ว, อภिरดา นามแสง. (2562). การดำเนินงานเพื่อคงไว้ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพที่ยั่งยืนสำหรับสายการบินสัญชาติไทยที่ได้รับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015. การประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ครั้งที่ 9 (หน้า 286-299). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.