

การทำงานเป็นทีมและความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพใน
การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

Teamwork and Understandings in ISO 9001: 2015 of Personnel Which Affect the Implementation of
ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd

สุภณัฐ เฉลิมธำรงลาภ

Supanut Chaloeinthomronglarp

นักศึกษาลัทธิศาสตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Supanut40276@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ลักษณะประชากรศาสตร์ของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) (2) ผลกระทบของการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) (3) ผลกระทบของลักษณะประชากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) (4) ผลกระทบของความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จำนวน 108 คน โดยใช้สถิติการวิจัย ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน-มาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยมีดังนี้ 1) กลุ่มตัวอย่างมีการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.84 โดย กลุ่มตัวอย่างที่มีการทำงานในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.94 2) กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ในระดับที่ดี โดยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านประโยชน์ของการนำมาใช้ โดยผู้ทำแบบทดสอบผ่านทั้งหมด 108 คน 3) ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ที่แตกต่างกัน แต่ลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่การงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ไม่แตกต่างกัน 4) การทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ไม่แตกต่างกัน 5) ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากร

บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ: การทำงานเป็นทีม, ความรู้ความเข้าใจ, ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ

ABSTRACT

The Objectives of this research were (1) to investigate the demographics data of the samples at MBK Co.,Ltd ; (2) to examine the perceptions regarding the influence of Teamwork which affects the Implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd; (3) to examine the perceptions regarding the influence of Understandings which affects the Implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd;; (4) to examine the influence of demographics data of the samples which affects the Implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co. , Ltd. Results found that the different of Genders, levels of Job Roles, Qualification, Work period had similar levels of performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co. , Ltd. Respondents in different age groups had different levels of performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd. Respondents with different Teamwork had similar levels of performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co. , Ltd. Respondents in different Employee's understanding of ISO 9001: 2015 had different levels of performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd. The Multiple Linear Regression Analysis revealed the demographics data and Employee's understanding of ISO 9001: 2015 influenced performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co., Ltd. History of QMS (ISO 9001) had the highest impact on performance of the implementation of ISO 9001: 2015 at MBK Co. , Ltd followed by Ages, Requirement and Concept of PDCA respectively. All statistical analysis were performed at .05 significance level.

1. บทนำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่ทั่วโลกต่างยอมรับ และเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของผู้บริหารโลกสำหรับการเลือกซื้อสินค้าและบริการของผู้ขายและผู้ให้บริการ ซึ่งปัจจุบันหลายองค์กรได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ไปประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นนโยบาย วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานไปยังเป้าหมายเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อต้องการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหาร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งถือเป็นหนึ่งในแนวคิดที่สำคัญที่จะสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรได้

จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ที่ได้รับการยอมรับเป็นสากล ทำให้องค์กรพยายามที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อที่จะขอรับการรับรองจากองค์กรที่ให้การรับรอง และเมื่อได้รับการรับรองแล้ว จะเป็นเครื่องหมายการค้าที่ผลักดันผู้ขายหรือผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น และในกระบวนการที่จะได้รับการรับรองหรือการรักษามาตรฐานของระบบ บางครั้งอาจจะต้องขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญหรือที่ปรึกษาทางด้านระบบบริหารคุณภาพในการเตรียมความพร้อมสำหรับการขอรับรอง หรือการรักษามาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพ

หากมองถึงสถานะทางเศรษฐกิจ ณ เวลานี้จะเห็นได้ว่า เศรษฐกิจของประเทศไทยค่อนข้างซบเซา ภายใต้สภาวะการณ์การแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง ทางเลือกเดียวที่จะบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จะสามารถยืนหนึ่งในวงการศูนย์การค้าฯ และ โรงแรม คือ การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการให้มีคุณภาพสูงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด ดังนั้นองค์กรจึงนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานต่าง ๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผลิตภัณฑ์ และ การให้บริการ และป้องกันความไม่สอดคล้องของการปฏิบัติงานกับข้อกำหนด

อย่างไรก็ดี แม้ว่าองค์กรจะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาประยุกต์ใช้แล้ว แต่องค์กรก็ยังไม่ได้รับข้อร้องเรียนจากลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นผู้เช่าหลัก ผู้เช่ารายย่อย และผู้ใช้บริการในทุก ๆ เดือน ซึ่งไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นอกจากนี้เมื่อมีการตรวจติดตามภายใน ก็ยังพบประเด็น CAR หรือความไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยข้อร้องเรียนและ CAR ส่วนใหญ่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ไม่สอดคล้องกับคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะส่งผลถึงระบบงานที่ยังไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และอาจจะทำให้ความน่าเชื่อถือขององค์กรลดน้อยลง และโอกาสที่จะได้รับใบรับรองระบบบริหารคุณภาพเป็นไปได้ยาก

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งทำงานในตำแหน่งบริหารระบบคุณภาพ 1 (แผนก บรก.1) จึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยได้ดำเนินการสร้างตัวแปรต้น คือ การทำงานเป็นทีม และความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้มาปรับปรุงแก้ไขใน

การดำเนินการงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินการของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) มากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.2 เพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)
- 2.3 เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 บริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)
- 2.4 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จำแนกจากตัวแปรของลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการปฏิบัติหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่การงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน
2. การทำงานเป็นทีมในความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน
3. ด้านความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากร ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน

4. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาปฏิบัติงานร่วมกัน ที่สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ประสานงานกันได้เป็นอย่างดี และร่วมกันตัดสินใจแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ โดยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ผู้นำ และ สมาชิกในทีม นอกจากนี้

การทำงานเป็นทีมต้องมีการวางแผนงานทุกครั้งก่อนเริ่มดำเนินการ และต้องมีการประเมินผลการดำเนินการ อยู่เสมอ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (จิรวัจน์ วงศาโรจน์, 2547)

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ข้อมูลที่เกิดจากการสังสมด้วยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือการสังเกต และได้นำข้อมูลเหล่านั้นมาแสดงออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเปล่งวาจา หรือลายลักษณ์อักษร เช่น การ พิมพ์ การเขียน และสามารถนำมาตีความในบุคคลอื่น ๆ เข้าใจ ถูกต้องและเปิดมุมมองใหม่ได้ โดยที่ ความหมายไม่ผิดเพี้ยนไปจากเดิม (สุวิทย์ อภิษฐ์ชัย, 2545)

ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงานจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัย องค์ประกอบ 2 ส่วน คือ โครงสร้างองค์กร หากมีการจัดการโครงสร้างที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน เป็นระบบ และผู้บริหารระดับสูงช่วยผลักดันให้กับผู้ได้บังคับบัญชาให้เกิดความสามัคคีหรือร่วมมือร่วมใจกัน ความมี ประสิทธิภาพและเสถียรภาพขององค์กรย่อมเกิดขึ้น และผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีทัศนคติที่ดีและเอื้อต่อกา ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการสื่อสาร เพราะกระบวนการภายในองค์กรมีจุดที่ทุกฝ่ายต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากผู้ปฏิบัติสื่อสารได้อย่างชัดเจนหรือมีการวางแผนที่ดี การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพเกิดขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง (วัชร ฐาธรรม, 2526)

4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพร้อมของบุคลากรศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการลงทุนในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติ พบว่า ความพร้อมของ บุคลากรในการนำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติ ในด้านอำนาจหน้าที่ที่ กำหนดไว้ในระบบ ISO 9001 ในด้านกฎระเบียบและ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีอยู่เดิม ในด้านการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 ในด้านตำแหน่งหน้าที่ตามลักษณะงาน ในด้านความรู้ความเข้าใจของบุคลากร บุคลากรในกลุ่ม คณะทำงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีความพร้อมในเกือบทุกด้าน โดยกลุ่มผู้บังคับบัญชา มีความ พร้อมเฉพาะด้านอำนาจหน้าที่ ที่กำหนดไว้ในระบบ ISO 9001 ด้านกฎระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ มีอยู่เดิม และด้านตำแหน่งหน้าที่ตามลักษณะงาน ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติ ส่วนกลุ่ม ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีความพร้อมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติในทุก ๆ ด้าน (ทยากรณ์ ศรีสังข์, 2554)

การศึกษาการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 พบว่า ระดับการทำงานเป็นทีมของสถานศึกษาโดยรวม อยู่ใน ระดับมาก ระดับการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก การทำงานเป็นทีมที่ส่งผล ต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านเป้าหมายของทีม ด้านการไว้วางใจซึ่งกันและกัน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านการติดตามสื่อสาร และด้านการยอมรับนับถือ สามารถร่วมกันพยากรณ์การบริหารงานวิชาการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 ได้ร้อยละ 55.50 (สุวรรณ พงษ์พ่องพูล, 2558)

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของสำนักศึกษาพัฒนกรรมชนารักษ์ ไปปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ช่วงอายุระหว่าง 41 ปี ถึง 50 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาเป็นจำนวนมากคิด มีระยะเวลาการทำงานอยู่ในช่วงระหว่าง 11 ปี ถึง 15 ปี ปฏิบัติงานในหน่วยงานกลุ่มงานผลดีมากที่สุด และส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำนวน 1 ครั้ง บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบ บริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติทั้งทางด้านเอกสารคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจติดตาม อยู่ในระดับปานกลางโดยผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานต่างกันและผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยด้านความรู้ ต่างกันมีผลต่อการนำระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไปปฏิบัติแตกต่างกัน (วิเชียร พันแสน, 2553)

5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการวิจัย คือ บุคลากรของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) คำนวณตามหลักการแปรผันระหว่างขนาดของกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการสุ่มตัวอย่างโดยขนาดของความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคือ 108 คน โดยผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Stage sampling)

5.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล แบบให้เลือกตอบจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่การงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบปลายปิด

ส่วนที่ 2, 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยมีเนื้อหา จำนวน 32 ข้อ แบ่งเป็นการทำงานเป็นทีม 24 ข้อ และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) 8 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ปานกลาง ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การกำหนดคกฏเกณฑ์ในการแปลความหมาย

ของค่าเฉลี่ยของระดับการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015

ค่าเฉลี่ย	ระดับการทำงานเป็นทีม และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพฯ
1.000 – 1.800	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.801 – 2.600	ไม่เห็นด้วย
2.601 – 3.400	ปานกลาง
3.401 – 4.200	เห็นด้วย
4.201 – 5.000	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเรื่องระบบบริหารคุณภาพ โดยมีเนื้อหาจำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อ ได้แก่ ข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2015 แนวคิด PDCA ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยการแปลผลคะแนน ผู้วิจัยได้ตั้งคำตอบให้ผู้ทำแบบทดสอบไว้ 2 ตัวเลือก ได้แก่ ใช่ และ ไม่ใช่

เกณฑ์การให้คะแนน ผู้วิจัยได้จัดตั้งเกณฑ์ไว้ ดังนี้

ผลการทดสอบ	คะแนน
ผ่าน	11-20
ไม่ผ่าน	0-10

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีของ Cronbach' Alpha Coefficient ทดลองใช้กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย (Try out) จำนวน 108 คน พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) มีค่าเท่ากับ 0.890 สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2,3 และ 4 ที่เป็นข้อมูลของการทำงานเป็นทีม ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 แสดงตามตารางต่อไปนี้

ตาราง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ด้าน	ค่าความเชื่อมั่น
การทำงานเป็นทีม	0.83
ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015	0.75
ประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพฯ	0.89
รวม	0.82

5.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

1. ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และสมมติฐานของงานที่วิจัยที่ได้ดำเนินการจัดทำ
2. ผู้วิจัยนำคะแนนการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาหาคำแหน่งที่ของข้อมูล (percentile) แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ช่วง คือ คะแนนน้อย คะแนนปานกลาง และคะแนนมาก แล้วสุ่มตามรายชื่อคะแนนประเมิน
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกแก่บุคลากรบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ตามกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้
4. นำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์และตรวจสอบ ความถูกต้องกับคะแนนผลการปฏิบัติงานกับรายชื่อกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้เพื่อนำมาประมวลผล
5. จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถาม เพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ

5.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ค้นคว้าหาข้อมูลจากเอกสาร วารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จำนวน 108 ชุด มาตรวจสอบความสมบูรณ์ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามได้รับ ความร่วมมือตอบกลับสมบูรณ์ทั้ง 108 ชุด โดยนำข้อมูลไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

6. ผลการวิจัย

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) จำนวน 108 คน ส่วนใหม่เป็นเพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 63.91 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 67.60 ระดับปฏิบัติการ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 และระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ระดับความคิดเห็นและลำดับที่ของการทำงานเป็นทีม (n=108)

การทำงานเป็นทีม	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. สภาพแวดล้อม	3.84	0.52	มาก	2
2. กระบวนการทำงาน	3.94	0.48	มาก	1
3. องค์ประกอบและคุณลักษณะ	3.79	0.58	มาก	5
4. การสื่อสารที่ดี	3.84	0.60	มาก	2
5. การเผชิญหน้าต่ออุปสรรค	3.80	0.48	มาก	4
การทำงานเป็นทีมภาพรวม	3.84	0.63	มาก	-

ผลจากการวิเคราะห์การทำงานเป็นทีม จากตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .63 และบุคลากรแต่ละคนให้ความสำคัญเห็นต่อการทำงานเป็นทีมไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในภาพรวม มีค่าเท่ากับ 0.63 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญเห็นต่อการทำงานเป็นทีมด้านกระบวนการทำงานอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.94) ด้านการสื่อสารที่ดี และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.84) ด้านเผชิญหน้าต่ออุปสรรคอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.80) และด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.79)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของบุคลากรที่ทำแบบทดสอบด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015

ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2015			
ผ่าน	57	52.78	
ไม่ผ่าน	51	47.22	
รวม	108	100.00	4
2. แนวคิด PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT)			
ผ่าน	73	67.59	
ไม่ผ่าน	35	32.41	
รวม	108	100.00	2
3. ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001			
ผ่าน	71	65.74	
ไม่ผ่าน	37	34.26	
รวม	108	100.00	3
4. ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001			
ผ่าน	100	100.00	
ไม่ผ่าน	0	0	
รวม	108	100.00	1

ตารางที่ 2 (ต่อ)

	ข้อความ	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
	ผ่าน	96	88.89	
	ไม่ผ่าน	12	11.11	
	รวม	108	100.00	

ผลจากการวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากร จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ผ่านทั้งหมด 96 คน คิดเป็นร้อยละ 88.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 บุคลากรทำแบบทดสอบผ่านมากที่สุด จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ด้านแนวคิด PDCA บุคลากรทำแบบทดสอบผ่าน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 67.59 ด้านความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 บุคลากรทำแบบทดสอบผ่าน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 65.74 และด้านข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2015 บุคลากรทำแบบทดสอบผ่านน้อยที่สุด จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 52.78

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Linear Regression) เลือกใช้รูปแบบ Enter ของลักษณะประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

ลักษณะประชากรศาสตร์	B	t	Sig.
ค่าคงที่	3.964	12.043	.000
เพศ	-.006	-.078	.939
อายุ	-.323	-2.950	.004
ระดับการศึกษา	.127	1.135	.259
ระดับหน้าที่การงาน	-.008	-.059	.953
ระยะเวลาการทำงาน	.042	.113	.503

R=.310 ; R²=.096 ; F=2.175 ; Sig.=0.000

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กำหนดให้ ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 1. เพศ (X_1) 2. อายุ (X_2) 3. ระดับการศึกษา (X_3) 4. ระดับหน้าที่การงาน (X_4) 5. ระยะเวลาการทำงาน (X_5) และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) (Y_{overall})

ผลวิเคราะห์สมมติฐาน ลักษณะประชากรศาสตร์ อายุ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม จากตารางที่ 3 พบว่า อายุ (X_2) (B = -0.323) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท

เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 96 ($R^2 = .096$) และสามารถเขียนสมการได้ว่า $\hat{Y}_{overall} = 3.964 + (-0.006 X_2)$

ตารางที่ 4 การการวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Linear Regression) เลือกใช้รูปแบบ Enter ของความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015	B	t	Sig.
ค่าคงที่	4.208	13.063	.000
ข้อกำหนด ISO 9001: 2015	-.279	-2.541	.013
แนวคิด PDCA	.258	2.179	.032
ความเป็นมาของ ISO 9001	.379	4.087	.000

R=.672 ; $R^2 = .452$; F=6.519 ; Sig.=0.000

หมายเหตุ *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

กำหนดให้ ความรู้ความเข้าใจ ประกอบด้วย 1. ข้อกำหนด ISO 9001: 2015 (X_1) 2. แนวคิด PDCA (X_2) 3. ความเป็นมาของ ISO 9001 (X_3) และประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ($\hat{Y}_{overall}$)

ผลวิเคราะห์สมมติฐาน ความรู้ความเข้าใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวม จากตารางที่ 3 พบว่า ด้านข้อกำหนด ISO 9001: 2015 (X_1) ($B = -0.279$) ด้านแนวคิด PDCA (X_2) ($B = 0.258$) ด้านความเป็นมาของ ISO 9001 (X_3) ($B = 0.379$) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) โดยรวม โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ได้ร้อยละ 45.2 ($R^2 = .0.452$) และสามารถเขียนสมการได้ว่า $\hat{Y}_{overall} = 4.208 + (-0.279X_1) + 0.258X_2 + 0.379X_3$

7. สรุปผลการวิจัย

7.1 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อบัณฑิตการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการเผชิญหน้าต่ออุปสรรค และด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ตามลำดับ

7.2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระบบความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำแบบทดสอบผ่าน โดยหัวข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียงจากมากไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ ด้านประโยชน์ของการนำ ISO 9001: 2015 มาใช้ ด้านแนวคิด PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT) ด้านความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และด้านข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2015 ตามลำดับ

7.3 สรุปผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน 1 : ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่การงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ทางด้านอายุของบุคลากรที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐาน 2 : การทำงานเป็นทีมในความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการเผชิญหน้าต่ออุปสรรค และด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐาน 3 : ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2015 แนวคิด PDCA (PLAN, DO, CHECK, ACT) และด้านความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

8. อภิปรายผลการวิจัย

8.1 ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการทำงานเป็นทีม

ด้านสภาพแวดล้อม บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมระดับมาก เพราะบุคลากรรู้สึกว่ สภาพแวดล้อมภายในทีมเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน โดยเฉพาะผู้บริหารที่จะต้องสร้างบรรยากาศดูแลสมาชิก เป็นผู้ขับเคลื่อนไปข้างหน้า และสร้างความตระหนักให้กับสมาชิกในทีม เพื่อให้เกิดความมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้ ทั้งนี้สมาชิกก็ต้องเกิดความตระหนักในตัวเอง ทั้งบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมทีม และต้องยอมรับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับตัวเอง พร้อมการปรับปรุงและแก้ไข ซึ่งทั้ง ผู้บริหารและสมาชิก นี้ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญมาก ๆ สำหรับการทำงานเป็นทีม หากแต่ละฝ่ายไม่รู้จัก บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตัวเอง เป้าหมายที่กำหนดไว้ก็ไม่มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุ

ด้านกระบวนการทำงาน บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมระดับมาก เพราะบุคลากรรู้สึกว่ การทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ อยู่ที่บทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้บริหารและสมาชิก รวมทั้งการเปิดโอกาสให้กับทุกคนในทีมได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน สมาชิกทุกคนต่างรวมแรงร่วมใจกัน และทำงานร่วมกันโดยปราศจากความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นส่วนบุคคล หรือ ส่วนรวม เช่น ทักษะคิด แนวคิด เป็นต้น

ด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมระดับมาก เพราะบุคลากรรู้สึกว่ งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับตัวเอง มีความสำคัญและความท้าทายมาก ๆ และเป็นงานที่ครอบคลุมการปฏิบัติหลายด้าน เพราะเมื่อบุคลากรได้รับงานที่เหมาะสมกับความสามารถของตัวเอง ผลลัพธ์ที่ออกมายังมีประสิทธิภาพ และถ้าหากงานดังกล่าวเป็นงานที่เหมาะสมกับความสามารถแล้วยังมีความท้าทายด้วย ยิ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกฝนทักษะอื่น ๆ เพิ่มขึ้นด้วย เช่น การรับแรงกดดัน และการวางแผน เป็นต้น ทั้งนี้

การทำงานเป็นทีมย่อมต้องอาศัยทีมงาน หากทีมงานให้ความสำคัญกับงาน และยิ่งหากทำงานทดแทนกันได้ ก็ยิ่งเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้มากขึ้น

ด้านการสื่อสารที่ดี บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมระดับมาก เพราะบุคลากรรู้สึกว่าการสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม คือ การสื่อสารหรือการประสานงานระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อทีมงาน หรือ ทีมงานต่อทีมงาน เพราะทีมงานต้องมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างเสริมประสิทธิภาพ ความรู้ให้กับทุกคนในทีม ต้องสามารถสื่อสารข้อมูลที่ได้รับจากฝ่ายต่าง ๆ หรือผู้บริหารให้กับทีมงานได้อย่างชัดเจน ครบถ้วน และเข้าใจง่าย เพื่อให้ทีมงานสามารถดำเนินการงานต่อไป โดยที่ไม่ให้เกิดการเบี่ยงเบนออกไปจากจุดประสงค์ที่ผู้นำ ผู้บริหาร หรือฝ่ายต่าง ๆ ต้องการ

ด้านการเผชิญหน้ากับอุปสรรค บุคลากรมีการทำงานเป็นทีมระดับมาก เพราะบุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันย่อมประสบพบเจอกับอุปสรรคและปัญหามากมาย ซึ่งสมาชิกทุกคนย่อมมีอำนาจในการตัดสินใจสำหรับการแก้ปัญหาแตกต่างกัน ทำให้บางกระบวนการเมื่อพบกับอุปสรรคก็ทำให้เกิดการหยุดชะงัก ผู้บริหารหรือหัวหน้าทีมต้องแสดงภาวะความเป็นผู้นำ ด้วยวิธีการนำทีมระดมความคิด เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนในทีมสามารถแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหา และทุกคนต้องยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และวางแผนเพื่อกำจัดอุปสรรคที่ขวางหน้าเพื่อที่กระบวนการการทำงานราบรื่น

8.2 ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015

บุคลากรบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจด้าน ISO 9001: 2015 ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ที่แตกต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่ทำแบบทดสอบด้าน ISO 9001: 2015 ผ่านจำนวน 92 คน อย่างไรก็ตาม ก็ยังมีบุคลากรในกลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบทดสอบไม่ผ่าน จำนวน 16 คน ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเรื่องข้อกำหนด ISO 9001: 2015 โดยคิดเป็นร้อยละ 47.22 หมายความว่า โอกาสที่จะเกิดความไม่สอดคล้องในการปฏิบัติงาน หรือ เกิด CAR (Corrective Action Request) ได้ในอัตราที่สูง เพราะข้อกำหนดจะเป็นปัจจัยควบคุมการปฏิบัติงาน หากบุคลากรไม่เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงานเพียงขั้นตอนเดียว ความไม่สอดคล้องเกิดขึ้นทันที ซึ่งความรู้สึกลึกซึ้งของบุคลากรหลังการอบรมข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ในปี พ.ศ. 2561 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจข้อกำหนดต่าง ๆ ของ ISO 9001: 2015 เนื่องจากข้อกำหนดมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก ดังนั้นองค์กรควรดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสร้างกิจกรรมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและสร้างความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ให้ลึกซึ้งมากขึ้น

8.3 ผลการทดสอบสมมติฐานวิเคราะห์การทำงานเป็นทีมและความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน)

สมมติฐาน 1 : ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับหน้าที่การงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์มีค่า p-value มากกว่า 0.05 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ เพศ, ระดับการศึกษา, ระดับหน้าที่การงาน และระยะเวลาการทำงาน แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ส่งผลต่อการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่ไม่แตกต่างกัน แต่ความแตกต่างทางด้านอายุมีค่า p-value น้อยกว่า 0.05 ส่งผลต่อการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างทางด้านอายุ ส่งผลต่อการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการในจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทยาภรณ์ ศรีสังข์ (2554) ได้วิจัยเรื่อง ความพร้อมของบุคลากรศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในการนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติ พบว่า กลุ่มผู้ทำงานที่มีอายุงานมากจะเป็นกลุ่มคนที่ควบคุมยากที่สุด เนื่องจากแนวคิดด้านการทำงานของพวกเขาจะคิดว่าวิธีการปฏิบัติงานเดิมมีประสิทธิภาพคืออยู่เป็นทุนเดิม และไม่มีความจำเป็นที่จะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงหรือนำระบบเข้ามาควบคุม ทำให้เกิดปัญหาตามมาคือความไม่สอดคล้องในการทำงาน

สมมติฐาน 2 : การทำงานเป็นทีมในความคิดเห็นของบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การทำงานเป็นทีมมีค่า p-value มากกว่า 0.05 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม ด้านการสื่อสารที่ดี ด้านการเผชิญหน้าต่ออุปสรรค และด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสุนทร พลวงส์ (2551, หน้า 7) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาการทำงานเป็นทีมโดยใช้กิจกรรม 5 ส. พบว่า การทำงานเป็นทีมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ต้องมีการกำหนดโครงสร้างภาระหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับบุคคลให้มีความเหมาะสม นอกจากนี้การประสานงาน ความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนความรู้ จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย

โดยผู้บริหารต้องสร้างบรรยากาศให้บุคลากรในองค์กรตระหนักได้ว่า ทุกคนต้องร่วมมือกันแบ่งปันความรู้ และประสบการณ์ และยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สมมติฐาน 3 : ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากรที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากรมีค่า p-value มากกว่า 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ประโยชน์ของการนำ ISO 9001: 2015 มาใช้ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 มาใช้ในกระบวนการขององค์กร แต่ความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ของบุคลากรมีค่า p-value มากกว่า 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ข้อกำหนด ISO 9001: 2015, แนวคิด PDCA, ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 ของบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจข้อกำหนดต่าง ๆ ของ ISO 9001: 2015 เนื่องจากข้อกำหนดมีความซับซ้อนและเข้าใจยาก ดังนั้น องค์กรควรดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับข้อกำหนดเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งสร้างกิจกรรมให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมและสร้างความรู้ความเข้าใจข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ให้ลึกซึ้งมากขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. ด้านการทำงานเป็นทีม ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า องค์กรควรสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 เช่น การอบรม หรือ การสื่อสารผ่านทางเสียงตามสาย หรือติดบอร์ดประกาศ

จากการศึกษาพบว่า องค์กรควรมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบที่ท้าทายและมีความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กรให้กับบุคลากร

จากการศึกษาพบว่า องค์กรควรเปิดพื้นที่แสดงความคิดเห็น ทั้งสอบถามข้อสงสัยถึงผู้บริหาร การพัฒนาสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า องค์กรควรสร้างวัฒนธรรมในองค์กรในลักษณะที่เน้นอง มากกว่าหัวหน้า ลูกน้อง เพื่อโอกาสในการแสดงความคิดเห็น

2. ด้านความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 ดังนี้

จากการศึกษาพบว่า องค์กรควรเพิ่มชั่วโมงอบรมด้านข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ให้กับบุคลากร

9.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในบริษัท เอ็ม บี เค จำกัด (มหาชน) เท่านั้น ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีขอบเขตที่จำกัด ดังนั้น ควรมีการศึกษาหรือเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เช่น บุคลากรบริษัทในเครือที่มีการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 เพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

ศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2015 เช่น ปัญหาและแนวทางการบริหารระบบบริหารคุณภาพ ความพร้อมของบุคลากรในการนำระบบ ISO 9001: 2015 เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรจัดทำแบบทดสอบเน้นเฉพาะข้อกำหนด ISO 9001: 2015 ในตัวแปรความรู้ความเข้าใจในด้าน ISO 9001: 2015 เพื่อวัดระดับความรู้ของบุคลากรในแต่ละฝ่าย และนำมาเปรียบเทียบกับตัวแปรการเกิดความไม่สอดคล้องต่อข้อกำหนด หรือ CAR (Corrective Action Request) เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำมาประยุกต์ใช้ได้เพิ่มมากขึ้น

10. เอกสารอ้างอิง

จิรวัจน์ วงศาโรจน์. (2547). พัฒนางานด้วยการสร้างทีมงาน. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ทยาภรณ์ ศรีสังข์. (2554). ความพร้อมของบุคลากรศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2008 มาปฏิบัติ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา

ทรงวุฒิ ทาระสา. (2549). การทำงานเป็นทีมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต5. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

นันทนา ธรรมบุศย์. (2540). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน, วารสารแนะแนว, 31(166), 25-30.

บรรจง จันทมาศ. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น, 2547.

ปวันรัตน์ บุตรธนู และ จักร ดิงศภักดิ์. (2560). **ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2015 ของผู้ประกอบการไทย**. วารสารวิชาการ, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.

พัฒนา ศรีจันทร์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และธีรธนิษฐ์ ศิริโวหาร. (2553). **การยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008 กรณีศึกษาบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด**. วารสารบัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

มัลลิกา วิชชุกรอชิงครัด. (2553). **การศึกษาการทำงานเป็นทีมของพนักงานครูเทศบาล สังกัดเทศบาลเมืองชลบุรี**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001). (2559). 24 พฤษภาคม 2562. จากเว็บไซต์:
<http://masci.or.th>.

รมณีย์ กองแก้ว. (2558). **ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการขอรับรองระบบ ISO 9001 สำหรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในมุมมองของที่ปรึกษา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนางานอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่ง ติจิตวัฒนเศรษฐและธีระพันธ์ พลมณี. **การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001-2000 : ฉบับปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง, 2546.

วราภรณ์ ตระกูลสถิตย์. (2550). **การทำงานเป็นทีม**. กรุงเทพฯ:ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วัชร ฐวธรรม. (2526). **ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน**. ม.ป.ท.: กรมการฝึกหัดครูกระทรวงศึกษาธิการ.

ศูนย์การค้า เอ็ม บี เค เซ็นเตอร์. (2561). 24 พฤษภาคม 2562. จากเว็บไซต์:
<http://www.mbkgroup.co.th>.

สมพิศ สุขแสน. (2556). **เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ**. สืบค้นจาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้ประสบความสำเร็จ/>.

สุเมธ งามกนก. (2551). **การสร้างทีมงาน (Team building)**. วารสารศึกษาศาสตร์, 19, 1.

สุนทร พลวงศ์. (2551). การศึกษาการทำงานเป็นทีมโดยใช้กิจกรรม 5 ส. ในการบริหารงาน อาคารสถานที่ของโรงเรียนบ้านหนองหัวหมู อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2533). การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณ พงษ์พ่องพล. (2558). การทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2541). พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่- 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรนลิน ศิริวรรณ และ สิทธิชัย ฝรั่งทอง. (2557). ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาชิ ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด. งานศึกษาค้นคว้าอิสระ, บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก.