



การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด Study of ISO Standard Management System Affecting Work Efficiency : Case Study of Malaplast Company Limited

ศิรินริยา พิละ¹ นิภาภัทร์ แต่เชื้อสาย² และสุมาลี วานิชากร³

Siriniraya Pila¹ Nipapat Taechersai² & Sumalee Wannichayakorn³

¹⁻³ การจัดการสำนักงาน วิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ จังหวัดบุรีรัมย์ 31000

¹⁻³ Office Management Buriram Technical College, Buriram 31000

¹ Corresponding Author e-mail : pila.sir@gmail.com

Received : 20 พ.ย. 67 Revised : 16 ธ.ค. 67 Accepted : 10 ม.ค. 68

DOI : 10.14416/j.edii.2026.09.011

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด 2) เพื่อศึกษามาตรฐานการทำงานของพนักงานบริษัท มาลาพลาส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานบริษัท มาลาพลาส จำกัด จำนวน 72 คน โดยมีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพื่อนำไปปรับปรุงวิธีการนำไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไป ซึ่งเป็นวิธีการศึกษาสุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการเลือกอย่างง่าย แบบวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านคุณภาพของสินค้า ด้านความปลอดภัย และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นในภาพรวมเกี่ยวกับการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านมาตรฐานในการทำงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านคุณภาพของสินค้า พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากด้านความปลอดภัย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO ประสิทธิภาพการทำงาน



Abstract

The purpose of this research were to ; 1) to study the effect of ISO standard management system on work efficiency : a case study of Malaplast Co., Ltd. 2) to study the work standards of Malaplast Co., Ltd. employees. The sample group used in this study was 72 employees of Malaplast Co., Ltd. with different genders, ages, education levels, working years, and incomes. This was to improve the implementation method for maximum benefit to the organization. The study method used a simple sampling method, a specific method (Purposive Sampling). The research instrument was a satisfaction questionnaire, which was divided into 4 areas : work standards, product quality, safety, and environmental management. The questionnaire was used as a tool to collect data on the employees' personal status. The statistics used for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. The statistical significance level was set at 0.05. The results were processed using ready-made programs. The results of the study found that the overall opinion level on the study of ISO standard management system on work efficiency: a case study of Malaplast Co., Ltd. consisted of work standards : showed high levels of satisfaction ; product quality showed high levels of satisfaction ; and safety showed high levels of satisfaction. And in terms of environmental management, it was found that there was a high level of satisfaction.

Keywords : ISO Standard Management System, Work Efficiency.

1. บทนำ

ในสภาวะการณ์ปัจจุบันการปรับกลยุทธ์ในการบริหารงานคุณภาพของหน่วยงาน ตามการเปลี่ยนแปลงของสังคมและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยการจัดทำระบบบริหารคุณภาพขององค์กร มีวัตถุประสงค์เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่เป็นไปได้ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และรักษาระดับของคุณภาพการบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า โดยพยายามวางหลักการปฏิบัติในรูปแบบของการวางแผนวงจรเดมมิง PDCA (Deming Cycle) Walter Shewhart [1] (Plan) วางแผน (Do) ลงมือปฏิบัติ (Check) การตรวจวัดและการตรวจติดตาม (Action) การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภาคอุตสาหกรรมมีขอบเขตการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น จากระดับท้องถิ่นไประดับประเทศและระดับ

นานาชาติ ดังนั้น การได้รับรองระบบ ISO ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเป็นระบบนั้น [2] ช่วยให้องค์กรลดเวลาพลังงาน และลดค่าใช้จ่ายไปโดยเปล่าประโยชน์ ด้วยประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใด บริษัท หรือสถาบัน การได้รับรองมาตรฐาน ISO เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็ก ทั้งหมด ยิ่งไปกว่านั้น ส่วนที่ดีที่สุด คือ การรับรอง ISO เป็นที่ยอมรับทั่วโลกและมีส่วนช่วยในการเพิ่มความน่าเชื่อถือในระดับที่กว้างขึ้น ลูกค้ายังสามารถรู้สึกมั่นใจในบริษัท และพวกเขาได้รับสิ่งที่พวกเขาจ่ายไป ผ่านความไว้วางใจที่ได้รับจากการรักษามาตรฐานสากล [3] การได้รับการรับรอง ISO (ISO Certification) เป็นประโยชน์สำหรับทุกองค์กร ISO มีบทบาทสำคัญมากในเชิงธุรกิจ ISO ย่อมาจาก International Organization for Standardization คือ องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน เป็นองค์กรที่ออกมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจและอุตสาหกรรม

[4] สิ่งสำคัญที่สุดในทุกบริษัท คือ “ความพึงพอใจของลูกค้า” การทำให้บริษัทได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เป็นเหมือนสัญลักษณ์ที่บ่งบอกถึงการยอมรับในระดับสากล และการรับรอง CE Mark Certification นั้น บ่งบอกถึงมาตรฐานด้านสุขภาพ ความปลอดภัย และการปกป้องสิ่งแวดล้อม สำหรับผลิตภัณฑ์ที่ขายในเขตเศรษฐกิจยุโรป ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทไหนก็ย่อมมีมาตรฐานเสมอ ทำให้องค์กรมีกรอบงานสำหรับระบบการจัดการคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพของบริษัท ลดข้อผิดพลาด และปรับปรุงประสบการณ์ของลูกค้า ผ่านแนวทางตามกระบวนการ จะช่วยให้คุณสามารถมุ่งเน้นไปในส่วนสำคัญของธุรกิจ และเพิ่มประสิทธิภาพได้ [5] ระบบการจัดการที่ดีจะสร้างรากฐานที่แข็งแกร่งสำหรับธุรกิจ ช่วยให้ดำเนินการได้อย่างราบรื่นและให้ผลลัพธ์ที่สม่ำเสมอ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใด บริษัท หรือสถาบัน การได้รับรองมาตรฐาน ISO เป็นประโยชน์สำหรับบริษัทขนาดใหญ่และขนาดเล็กทั้งหมด ยิ่งไปกว่านั้น ส่วนที่ดีที่สุด คือ การรับรอง ISO เป็นที่ยอมรับทั่วโลกและมีส่วนช่วยในการเพิ่มความน่าเชื่อถือในระดับที่กว้างขึ้น ลูกค้ายังสามารถรู้สึกมั่นใจในบริษัท และเพิ่มความน่าเชื่อถือในองค์กรภายนอก ระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐาน ISO [6] มีความสำคัญต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กรต่าง ๆ เพื่อสร้างมาตรฐานทางด้านคุณภาพ และเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยแนวคิดที่สำคัญคือ [7] การจัดทำระบบบริหารงานเพื่อประกันคุณภาพให้เกิดความแน่ใจและความเชื่อมั่นว่าองค์กรมีการดูแล ควบคุม และตรวจสอบการดำเนินงานตามกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กรว่ามีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพตามที่ระบุไว้เป็นขั้นตอน มีความเข้าใจในหน้าที่กระบวนการทำงานที่ตนปฏิบัติและรับผิดชอบ มุ่งเน้นการให้ความสำคัญต่อลูกค้าเป็นหลัก [8] จึงส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาการจัดการกระบวนการการผลิตและการบริการองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผลิตภัณฑ์และการบริการ

จากปัจจัยที่กล่าวมา จึงมีแรงจูงใจให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นที่จะมาผลิตสินค้าที่บริษัท มาลาพลาส จำกัด [9] และเพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด

2.2 เพื่อศึกษามาตรฐานการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด” โดยมีวัตถุประสงค์ในการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด และศึกษามาตรฐานการทำงานของพนักงานบริษัท มาลาพลาส จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้มีการดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

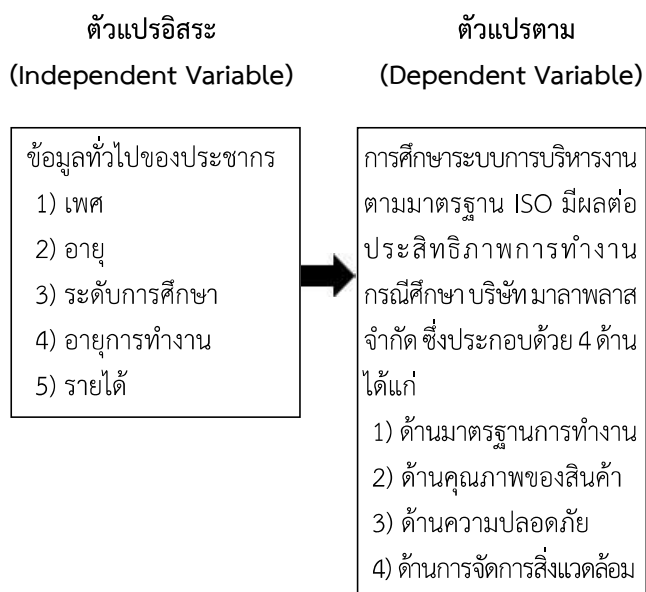
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย



3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มาลาพลาส จำกัด

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท มาลาพลาส จำกัด จำนวน 72 คน ได้มาโดยตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejci & Morgan ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยวิธีการเลือกอย่างง่ายแบบวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจ (Questionnaire) และได้มีการกำหนดรูปแบบเครื่องมือออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บริษัท มาลาพลาส จำกัด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านคุณภาพของสินค้า ด้านความปลอดภัย และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้

3.4.1 ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งเอกสาร ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งศึกษาตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ

3.4.2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจให้สอดคล้องกับเอกสาร ทฤษฎี และแนวความคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องที่กำลังศึกษาอยู่นี้

3.4.3 ดำเนินการตรวจสอบและนำแบบสอบถามมาปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยเพื่อขอคำแนะนำปรึกษา

3.4.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยแล้วมาปรับปรุงให้ถูกต้องและสมบูรณ์

3.4.5 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ถูกต้องและสมบูรณ์แล้วไปดำเนินการในภาคสนาม โดยนำไปแจกให้กับกลุ่มตัวอย่าง

3.4.6 นำแบบสอบถามความพึงพอใจที่ตอบโดยกลุ่มตัวอย่างมาคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ที่สุด คัดเลือกให้เหลือเพียง จำนวน 72 ชุด

3.4.7 นำแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 72 ชุด ไปวิเคราะห์หาข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ได้รวบรวมและคัดเลือกฉบับที่สมบูรณ์ที่สุดแล้วมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อนำมาประมวลผลค่าสถิติต่าง ๆ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งมีการวิเคราะห์ข้อมูล และค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจไว้ 5 ระดับ และแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51–5.00	มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51–4.50	มีความพึงพอใจ ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.51–3.50	มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51–2.50	มีความพึงพอใจ ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00–1.50	มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

4. ผลการวิจัย

4.1 ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ และวัตถุประสงค์ในการใช้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรการศึกษาสายสนับสนุนของวิทยาลัยเทคนิคบุรีรัมย์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 มีอายุ 21-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 47.10 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 มีอายุการทำงาน 2-5 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 63.90 มีรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 55.60

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด ผลสรุประดับความคิดเห็น มีดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด ประกอบด้วย 4 ด้าน 1) ด้านมาตรฐานในการทำงาน 2) ด้านคุณภาพของสินค้า 3) ด้านความปลอดภัย 4) ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม

ข้อคำถาม	คะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านมาตรฐานในการทำงาน	4.26	0.66	มาก
2. ด้านคุณภาพของสินค้า	4.23	0.65	มาก
3. ด้านความปลอดภัย	4.29	0.57	มาก
4. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม	4.24	0.52	มาก
รวม	4.25	0.62	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ด้านมาตรฐานในการทำงาน พบว่า มีความความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.26 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการวางแผนงานที่เหมาะสมทำให้พนักงานทำงานเป็นระบบตามแผนที่ตั้งไว้ และงานที่ออกมาได้มาตรฐานที่ทางบริษัทกำหนด

4.1.2 ด้านคุณภาพของสินค้า พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของสินค้า เป็นการสร้างมาตรฐานและความพึงพอใจให้กับลูกค้า รวมไปถึงการส่งมอบสินค้าที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานให้กับลูกค้า



4.1.3 ด้านความปลอดภัย พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.29 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการมีเครื่องมือป้องกันอันตรายในขณะปฏิบัติงาน เป็นการป้องกันอันตรายต่อชีวิตและป้องกันความเสียหายของงานได้ดีที่สุด

4.1.4 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.52 โดยรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากการกำจัดของเสียอย่างเหมาะสม ช่วยลดปริมาณของเสียที่ต้องนำไปกำจัดและประหยัดเวลาในการทำงานก็เป็นได้

5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

5.1.2 การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.3 การศึกษามาตรฐานการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด พบว่า การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ด้านมาตรฐานในการทำงาน ด้านคุณภาพของสินค้า ด้านความปลอดภัย ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO

กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการมาตรฐาน ISO เป็นการนำหลักการเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริหารงานมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กร เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย (2558) [4] ความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในมุมมอง Balanced Scorecard โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านลูกค้า และด้านบุคลากร และการเรียนรู้ภายในองค์กร ส่วนด้านการเงินมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับวิจัยของ วณิดา มุ่งเจริญ (2552) [5] “การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) องค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุน 7 ด้าน มีผลต่อการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) องค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวม ผู้บริหารมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ให้ความสำคัญปัจจัยสนับสนุนทั้ง 7 ด้าน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวหากมีการนำมาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้วิจัยได้นำปัจจัยดังกล่าว ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการฝึกอบรม 3) ด้านโครงสร้างองค์กร 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านการให้รางวัล 6) ด้านการวัดผล 7) ด้านการทำงานเป็นทีม มาประยุกต์ใช้กับองค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดให้เป็นแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เนื่องจากปัจจัยทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน หากมีการนำตัวแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ โดยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนจะส่งผลให้การบริหารมีคุณภาพมากขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาระบบการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษา บริษัท มาลาพลาส จำกัด มีข้อเสนอแนะดังนี้

5.2.1 กลุ่มตัวอย่าง การวิจัยในครั้งนี้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่น้อยเกินไปทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ออกมาไม่น่าเชื่อถือไม่มากเท่าที่ควร ในการศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ให้มีความน่าเชื่อถือเพิ่มมากขึ้น

5.2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง การวิจัยในครั้งนี้มีการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องน้อยเกินไป ทำให้ไม่สามารถนำไปศึกษาหรือเทียบเคียงในการสร้างเครื่องมือได้ดีเท่าที่ควรในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องให้มากกว่านี้ เพื่อให้สามารถนำไปศึกษาหรือเทียบเคียงในการสร้างเครื่องมือให้ดีกว่านี้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Walter Shewhart, (1989). *Human Behavior At Work. 8 th edition*. New York : McGraw – Hill.
- [2] ดวงใจ หทัยรัตนศิริ. (2558). ประสิทธิภาพขององค์กรในการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ไปใช้ในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. *วารสารสมาคมวิจัยมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 20 (1), 33-45.
- [3] สุรณี เชษฐาพินิจ (2564). *ปัจจัยการมีส่วนร่วมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรภายใต้มาตรฐาน ISO*. งานวิจัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [4] นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย (2558). ความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท โรงงาน เหล็กกรุงเทพฯ จำกัด. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [5] วิธิตา มุ่งเจริญ. (2552). “การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) องค์การบริหารส่วนตำบล (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต)”. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [6] นันทชัย ก่อกิจโรจน์. (2554). “ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2008”. (*สารนิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาการพญาไท*). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- [7] วีระสุต สุวงศ์ (2563). *ประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 ในงานวิจัยบริษัท ไล้อ่อนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- [8] พงศ์เฉลิม สันทราย (2559). *การปรับปรุงกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2015 กรณีศึกษาโรงงานผลิตหม้อแปลง*. งานวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [9] อังคณา ธนานุภาพพันธ์. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์มือถือ*. เล่มที่ 7 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2564) : ISSN 2465-3578 หน้า 236-249.