

## บทคัดย่อ

### วิชา บธ.851 วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง :	การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของ บริษัท ประชาอากรณ์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน
ผู้จัดทำ :	นางสาวสมฤทัย สุรินทร์คำ
อาจารย์ที่ปรึกษา :	ดร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร :	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพายัพ
จำนวนหน้า :	85 หน้า

การศึกษาศึกษาความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของ บริษัท ประชาอากรณ์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในกิจการของบริษัทฯ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 250 ชุด นำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการวิจัยเชิงพรรณนา โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมุติฐานทางการศึกษาคือ ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันจำแนกตามกลุ่มพนักงานรายวันปฏิบัติการ พนักงานรายเดือนปฏิบัติการ พนักงานระดับทีม และพนักงานระดับหน่วยขึ้นไป

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีสถานภาพการสมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา มีระยะเวลาการทำงาน 5 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งหน้าที่เป็นพนักงานรายวันปฏิบัติการ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน

พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทฯ ในระดับมาก มีความพึงพอใจในการทำงานตามข้อกำหนดระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในการบังคับบัญชาพนักงานในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทฯ ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานรายวันปฏิบัติการ และพนักงานระดับทีมมีความพึงพอใจแตกต่างกับพนักงานรายเดือนปฏิบัติการ และพนักงานระดับหน่วยขึ้นไป

ข้อคำถามที่ได้สอบถามพนักงานต่อความพึงพอใจในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ระดับปานกลาง คือ ความเต็มใจ และยินดีปฏิบัติตามข้อบังคับตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 อย่างสม่ำเสมอ และเคร่งครัด การได้รับความปลูกฝังความเชื่อมั่นในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ ความรู้ ความเข้าใจ ต่อแบบฟอร์มต่างๆ ที่อยู่ในระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 โอกาสในการได้รับการพิจารณาความดี ความชอบ

ความพึงพอใจของพนักงานในการทำงานตามข้อกำหนดของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง ผลของการศึกษา นำมาเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการรูปแบบในการปฏิบัติต่อพนักงาน คือ ผู้บริหารควรทำการประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานในการที่จะได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ให้มากขึ้น และอย่างทั่วถึง ในทุกระดับ ประโยชน์ที่ได้รับนั้นเป็นประโยชน์ทั้งต่อตัวพนักงานและบริษัทฯ ด้วย จึงควรเน้นเรื่องการพัฒนาคุณภาพให้กับพนักงาน ให้พนักงานมีจิตสำนึกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ พนักงานมีความพึงพอใจที่จะใช้ความรู้ ความสามารถทำงานให้กับบริษัทฯ อย่างเต็มที่ ทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ และขณะเดียวกันก็บรรลุวัตถุประสงค์ของพนักงานด้วย ซึ่งสอดคล้องกับความพึงพอใจของทุกฝ่าย ตามนโยบายคุณภาพที่บริษัทฯ ได้ประกาศไว้คือ “ผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ส่งมอบตรงเวลา ตามความต้องการของลูกค้า” หมายถึง การทำงานของทุกฝ่าย ทุกแผนก ทุกขั้นตอนต้องมีคุณภาพ ส่งมอบงานให้ผู้รับตามเวลาที่ฝ่าย หรือแผนกนั้นต้องการ นอกจากนี้ต้องให้ความรู้เรื่องของระบบเอกสารของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 แก่พนักงานให้มากขึ้น และนำการปฏิบัติงาน หรือกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ ตามข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นเกณฑ์ในการประเมินผล หรือการพิจารณาความดี ความชอบ

ข้อคำถามที่ได้สอบถามพนักงานต่อความพึงพอใจในการบังคับบัญชาพนักงานในการทำงานระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทฯ ในระดับปานกลาง คือ ความทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ผลของการศึกษานำมาเป็นข้อเสนอแนะในการจัดการรูปแบบในการปฏิบัติต่อพนักงานคือ ฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจกับพนักงานในเรื่องประโยชน์ของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 จูงใจให้พนักงานเห็นความสำคัญของงาน และความสำเร็จของงาน ส่วนความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจนั้นผู้บริหารควรกำหนดขอบเขตและแนวทางในการตัดสินใจ แก้ปัญหาในงานให้กับพนักงาน พนักงานจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและสามารถตัดสินใจในขอบเขตงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ