

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008
ตามการรับรู้ของพนักงานบริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน)

Performances Need Analysis as the Standard Requirement of Quality Management
System ISO 9001:2008 at Indorama Polyester Industries Co., Ltd (public)

นุชจรี ครองบุญ

Nutjaree Krongboon

คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ชลบุรี 20142

Faculty of Management and Tourism, Burapha University, Chonburi 20142

E-mail address: nutjaree-k@hotmail.com. Mobile:0852778245

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามความต้องการให้เกิดขึ้นความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการปฏิบัติงาน และเพื่อสอบถามข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานในบริษัทอินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ลำดับ สอบถามการปฏิบัติงานที่เป็นจริงในปัจจุบัน และการปฏิบัติงานที่ต้องการให้เกิดขึ้นตามการรับรู้ของพนักงานตามการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 และแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าดัชนีความต้องการจำเป็นในการพัฒนา ($PNI_{Modified}$) ผลการวิจัยพบว่าสภาพการดำเนินงานที่เป็นจริงในปัจจุบันของการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะต้องหาแนวทางและวิธีการแก้ไขตามลำดับดังนี้ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดระบบบริหารคุณภาพ ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารการวิเคราะห์ และการปรับปรุงและการจัดทำผลิตภัณฑ์สภาพที่ควรจะเป็นในความคาดหวังอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งต้องการให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดเรียงลำดับได้ดังนี้ คือ การจัดทำผลิตภัณฑ์ การวิเคราะห์และการปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และการจัดระบบบริหารคุณภาพลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดมีดังนี้ คือ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร การจัดระบบบริหารคุณภาพ การจัดทำผลิตภัณฑ์ และข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของพนักงานต่อการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดเรียงตามลำดับเป็นดังนี้ คือ การจัดทำให้มีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน การพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถวิเคราะห์เชิงงานวัดผลของปัญหาในหน้าที่ความรับผิดชอบ การสื่อสารต้องสร้างความเข้าใจให้ตรงกันและสื่อสารถึงความจำเป็นของมาตรฐานคุณภาพของผลงาน โดยควบคุมการบันทึกในระบบเอกสารให้ถูกต้อง และพนักงานทุกคนต้องเข้มงวดต่อการผลิตให้ตรงตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

คำสำคัญ: ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2008 บริษัทอินโดรามาโพลีเอสเตอร์อินดัสตรีส์จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น

Abstract

This research was aimed to study the requirement of quality management system ISO 9001:2008 implementation at Indorama Polyester Industries Co.,Ltd. (Public) in real, in expectation of operation, standard requirement implementation development needs assessment and suggestions for standard requirement. The research instrument was 5 scales. Operator's perception and expectations the standard requirements quality management system ISO 9001:2008. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation and modified priority needs index. The results revealed that operating conditions, the current reality of operational requirements quality management system ISO 9001:2008 in the medium which must find ways and means to resolve are as follows 1. Human resource management 2. Quality management 3. Management responsibility 4. Measurement and improvement 5. Product realization. Conditions should be expected at high level which requires the developments of implementation are follows 1. Product realization 2. Measurement and improvement 3. Human resource management 4. Management responsibility and 5. Quality management. The operation's needs for standards requirement development in order to 1. Resource management 2. Measurement and improvement 3. Management responsibility 4. Quality management and 5. Product realization. And comments, suggestions of staff to the development implementation for standard requirement as follows 1. To arrange for training to have the knowledge that is required in practice 2. Developing employees' capabilities the analysis and evaluation of previous issues responsibility 3. Communicate and understanding of the need of synchronization and communication standards. 4. To save a document control system to correct for the performance of work 5. All employees need to produce to meet the stringent requirements of the product.

Keywords: Quality management system, Indorama Polyester Industry co., Ltd (public), Need assessment.

1. บทนำ

บริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) เป็นผู้ผลิตเส้นใยสังเคราะห์มากกว่า 200 ชนิด ทำให้บริษัทได้รับเลือกให้เป็นเป็นผู้จัดส่งวัตถุดิบให้กับโรงงานทอเส้นใยสังเคราะห์รายใหญ่ๆ บริษัทมุ่งมั่นในการดำเนินการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการอย่างต่อเนื่องผ่านทางบุคลากรที่เกี่ยวข้องและกระบวนการผลิตระดับโลกโดยบริษัทมีวิสัยทัศน์ต้องการที่จะเป็นที่หนึ่งของผู้ผลิตเส้นใยสังเคราะห์ชั้นนำของโลกบริษัทปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ตั้งแต่ปี พ.ศ.2552 (ค.ศ.2009) เนื่องจากเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ว่ามีการควบคุมการปฏิบัติงาน ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงจุดสุดท้ายของกระบวนการผลิต (สมัญญา, 2557)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 (Quality management system requirement) เป็นหลักการของมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นในการบริหารคุณภาพ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบมากกว่าจะมุ่งเน้นการทดสอบตรวจสอบผลิตภัณฑ์หรือบริการด้วยการมุ่งเสริมสร้างให้มีการนำเอาแนวทางการจัดการโดยมองแบบกระบวนการในการบริหารงานด้านคุณภาพขององค์กรโดยรวมข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรมีความสามารถที่จะผลิตส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ของพนักงานในบริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามความต้องการให้เกิดขึ้นตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 ของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



2. วิธีการวิจัย

ประชากรในการวิจัย จำนวน 900 คน ข้อมูลจากทะเบียนของบริษัท ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2556 โดยจำแนกตามสายการปฏิบัติงาน 8 ฝ่าย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 269 คน โดยคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สูตรการหากลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ตามตารางของ เครซีและมอร์แกน และใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของประชากร เพื่อเป็นตัวแทนในการตอบแบบสอบถามเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้เป็นแบบสอบถามประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 จำนวน 181 ข้อซึ่งประเมินตามสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพที่ต้องการให้เกิดขึ้นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของ ลิเคอร์ท (Likert's Scale) มี 5 ระดับ

3. ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2008 ของพนักงานบริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันตามความต้องการให้เกิดขึ้นและตามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาในภาพรวม

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน ตามความต้องการให้เกิดขึ้น และตามความต้องการจำเป็นในการพัฒนาในภาพรวม

ข้อกำหนดที่	ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008	ระดับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน	ระดับการปฏิบัติงานที่ต้องการให้เกิดขึ้น	ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา
6	ด้านการบริหารทรัพยากร	ปานกลาง	มากที่สุด	1
8	ด้านการวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง	ปานกลาง	มากที่สุด	2
5	ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร	ปานกลาง	มากที่สุด	3
4	ด้านระบบบริหารคุณภาพ	ปานกลาง	มากที่สุด	4
7	ด้านการจัดทำผลิตภัณฑ์	ปานกลาง	มากที่สุด	5
สรุปภาพรวม		ปานกลาง	มากที่สุด	

4. สรุปและอภิปรายผล

ผู้วิจัยสรุปและอภิปรายผลจำแนกตามคำถามการวิจัยได้ดังนี้

การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงาน บริษัทอินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ในปัจจุบันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งจะต้องหาทางแก้ไขหากพิจารณาในรายข้อกำหนดเป็นรายด้านพบว่าด้านที่ต้องดำเนินการแก้ไขตามลำดับ ได้แก่ ด้านการบริหารทรัพยากร สอดคล้องกับรุ่งฤดี (2548) กล่าวไว้ในความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้โดยมุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน การศึกษาด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารสอดคล้องกับ ไกรลักษณ์ (2551) พบว่า ปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบบริหารงาน ISO 9001 ต้องได้รับการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2545) ที่พบว่าองค์การที่มีเอกสารที่สำคัญใช้ในการอ้างอิงเป็นหลักฐานสำคัญสำหรับธุรกิจ กระบวนการปฏิบัติงานขององค์การที่เป็นระบบการควบคุมเอกสารที่มีประสิทธิภาพทำให้การตรวจสอบติดตามงานได้ผลเป็นที่น่าเชื่อถือและระบบประกันคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ที่ต้องการพัฒนาเกี่ยวกับการต้องปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบให้ทันสมัยด้านการจัดทำผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับ Goriwondo et al.,(2012) พบว่า ความท้าทายหลักที่ต้องเผชิญ คือ การขาดการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูงการสนับสนุนที่ขาดความคิดสร้างสรรค์ของพนักงาน

การปฏิบัติงานตามความต้องการให้เกิดขึ้นในการดำเนินการตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงาน บริษัท อินโดรามาโพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งต้องแก้ไขเร่งด่วนที่สุด หากพิจารณาในรายข้อกำหนด พบว่า ข้อย่อยที่ต้องแก้ไขเร่งด่วนที่สุดเรียงลำดับดังนี้คือ ด้านการจัดทำผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับ รัญญา (2556) ที่กล่าวไว้ เกี่ยวกับแนวคิดตามหลักการบริหารคุณภาพของเดมมิ่ง โดย ดร. เดมมิ่ง ใช้หลักการทำงานอย่างเดมมิ่ง

(PSCA Deming Cycles) ด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุง ธัญญา เสนอหลักการบริหารคุณภาพ เรื่องการต้องมีกระบวนการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอโดยองค์การจะต้องจัดทำแผนการฝึกอบรม และให้การศึกษาแก่พนักงานทุกคนในเรื่องของคุณภาพและการบริหารจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะเรื่องของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ และเครื่องมือคุณภาพประเภทต่าง ๆ โดยการฝึกอบรมจะต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอตลอดไปด้านการบริหารทรัพยากรสอดคล้องกับธัญญาที่กล่าวไว้ในเรื่องการจัดทำแผนการศึกษาและทำการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ แผนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเทคโนโลยีการผลิตเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การฝึกอบรมจึงเป็นการพัฒนาพนักงานและเป็นการลงทุนในระยะยาวที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความอยู่รอดขององค์การด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหารสอดคล้องกับ ธัญญา (2556) กล่าวไว้ เกี่ยวกับแนวคิดตามหลักการบริหารคุณภาพของเดมมิงในเรื่องผู้บริหารจะต้องสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้หัวหน้างานและพนักงานต้องกล้าที่จะสอบถามในสิ่งที่ตัวเองไม่รู้หรือไม่เข้าใจโดยไม่ต้องกลัวผู้บริหารจะต้องเปิดโอกาส และกระตุ้นให้พนักงานกล้าแสดงออก เพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นและด้านระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับ มอก. 9001:2008 (2556) เรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์การโดยการนำหลักการไปประยุกต์ใช้งานให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทั้งองค์การอย่างสม่ำเสมอ

ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท อินโดรามา โพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมพบว่า มีความต้องการในการพัฒนาหากพิจารณาในรายด้านพบว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเรียงลำดับตามความต้องการจำเป็นดังนี้ คือ ด้านการบริหารทรัพยากร ด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหารด้านระบบบริหารคุณภาพ และด้านการจัดทำผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับ สุวิมล (2548) และพัฒนา (2550) ที่สรุปประเภทของการหาความต้องการจำเป็นโดยกล่าวไว้ในกรณจำแนกประเภทของความต้องการจำเป็นว่าเป็นความต้องการจำเป็นตามช่วงเวลาที่ต้องกำหนดความต้องการออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความต้องการจำเป็นในปัจจุบันและความต้องการจำเป็นในอนาคต ซึ่งเป็นความต้องการจำเป็นที่กำหนดล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง เพื่อเตรียมการรับมือหรือป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น (พงษ์ศักดิ์ และคณะ, 2554)

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาที่เหมาะสมตามข้อกำหนดระบบบริหาร ISO 9001:2008 ของพนักงานบริษัท อินโดรามา โพลีเอสเตอร์ อินดัสตรีส์ จำกัด (มหาชน) ด้านการบริหารทรัพยากรพนักงานเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนา ในเรื่องที่ต้องมีการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องแม่นยำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานการต้องฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับกระบวนการผลิตด้านการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงพนักงานให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาเรื่องการต้องเข้มงวดเรื่องตัวอย่างที่ส่งมาทดสอบเพื่อจะได้ทราบคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างแท้จริง การต้องมีแผนการทบทวน การปฏิบัติงานของพนักงานที่ชัดเจน เพื่อตรวจสอบวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน การต้องมีกระบวนการวิเคราะห์รากเหง้าของปัญหาและกระบวนการป้องกัน ซึ่งจะส่งผลถึงผลิตภัณฑ์ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริหารพนักงานเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาเรื่องการต้องสื่อสารให้พนักงานทราบภาระหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ก่อนที่พนักงานจะเริ่มงานการต้องมีวางแผนที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานการต้องปฏิบัติตามแผนที่วางไว้อย่างเข้มงวดการต้องปรับปรุงระบบการสื่อสารที่ตระหว่างแผนกการปฏิบัติงานเพื่อความสิ้นไหลของงานต้องมีการให้รางวัลในโอกาสต่างๆ เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและการต้องปลูกจิตสำนึกให้พนักงานทำงานเป็นทีมด้านระบบบริหารคุณภาพพนักงานเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาเรื่องการบันทึกเอกสารต่างๆ ของพนักงานต้องอ่านเข้าใจง่าย และการบันทึกผลการทดสอบควรจัดระบบทวนสอบก่อนที่จะส่งผลการทดสอบนั้นไปยังหน่วยงานต่างๆ ด้านการจัดทำผลิตภัณฑ์พนักงานเสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะการพัฒนาเรื่องการต้องปรับปรุงเครื่องมือการทดสอบให้ทันสมัย สามารถตรวจสอบคุณภาพผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดขององค์การให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าการต้องปรับปรุงสถานที่ปฏิบัติงานให้มีความปลอดภัยการต้องมีการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันไม่ให้ผลิตภัณฑ์ถูกส่งไปถึงลูกค้า และการต้องไม่อนุโลมยอมรับวัตถุดิบที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานเข้ามาใช้ในกระบวนการผลิต

5. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย (สำหรับผู้บริหารระดับสูง) ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการดำเนินงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 พบว่ามีความต้องการจำเป็นในการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรเป็นลำดับแรก ผู้บริหารควรเห็นความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานต้องสนับสนุนเรื่องการพัฒนาการฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

2. ข้อเสนอแนะในการบริหาร (ผู้บริหารระดับกลาง) การพัฒนาเรื่องการสื่อสารให้พนักงานทราบภาระหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนก่อนที่พนักงานจะเริ่มงานต้องมีการวางแผนที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ต้องปรับปรุงระบบการสื่อสารที่ตีระหว่างแผนกเพื่อความสั่นไหลของงาน

3. องค์กรอื่นที่มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008 สามารถนำข้อมูลที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในครั้งนี้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงานได้

6. เอกสารอ้างอิง

ไกรลักษณ์ พัฒนจันทร์. 2551. ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท

นิปอน ซุปเปอร์ พรินซ์ จำกัด. วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ัญญา ดีช่วย. 2556. หลักการบริหารคุณภาพของเคมี 14 ข้อ. (online). เข้าถึงได้จาก <http://www.gotoknow.org/posts/410545> : 2556.

พงษ์ศักดิ์ นาใจคง วิภาณันท์ เอียประเสริฐ และมานพ ศรีตุลย์โชติ. 2554. การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้วยการศึกษางานกรณีศึกษาโรงงานผลิตแป้งมันสำปะหลัง. วารสารวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 4(1) : 68-77.

พัฒนา สุขประเสริฐ. 2550. กลยุทธ์การฝึกอบรม. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. กรุงเทพฯ.

มอก. 9001:2008. 2556. Management System Certification Institute. (online). เข้าถึงได้จาก http://www.masci.or.th/services_th.php?servicesid=3otherid=61.

รุ่งฤดี กิจควร. 2548. วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.ระบบบริหารคุณภาพ. (online). เข้าถึงได้จาก : <http://www.kicec.ac.th/elearning/moodled/56/-39>.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. 2545. Benefit/ cost ratio ในการจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9000. (online). เข้าถึงได้จาก http://www.2.ftpi.or.th/th/KNWINF_research.htm : 2557.

สมัญญา พิมพ์าลัย. 2557. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานสายสนับสนุนวิชาการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. วารสารสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก 3(2) : 42-48.

สุวิมล ว่องวานิช. 2548. การวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็น. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

Goriwondo, W. M., Zimwara, D., Mhlanga, S, Mutopa, C.T., Nkomo, F., Gutu, T and Ngwenya, P. 2012.Challenges faced by manufacturing companies in sustaining conformance to ISO 9001:2008 in Zimbabwe : a case study of a textiles manufacturing company. International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering (IJITEE). 2(1): 2278-3075.