

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000
ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด

ผู้วิจัย นายไพศาล โสภณชัยพร ปรินญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี อาจารย์ที่ปรึกษา 1) ผศ.ดร.ยุวลักษณ์ เวชวิทยาขลัง 2) ดร.จันทวัลย์ สุนแสวัสดิ์
ปีการศึกษา 2555 จำนวน 125 หน้า คำสำคัญ การบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด และ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด ในทัศนะของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่น 0.97 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างการหาค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการวางแผน (plan) ได้แก่ ผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมกิจกรรมระบบคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรมคุณภาพของบริษัทฯ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย สามารถนำไปปฏิบัติ ให้บรรลุผลสำเร็จโดยง่าย และพนักงานยินดีมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินกิจกรรมหากมีโอกาส ด้านการลงมือปฏิบัติตามแผน (do) ได้แก่ กระบวนการคุณภาพช่วยให้งานมีคุณภาพขึ้น ทำให้มีข้อผิดพลาดน้อยลง และช่วยให้การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นมีประสิทธิภาพดีขึ้น ด้านการศึกษา/ ติดตามประเมินผล (check) ได้แก่ การมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา เข้าใจง่ายเป็นขั้นตอนและชัดเจนพนักงานมีความเข้าใจในระบบคุณภาพมากขึ้น สามารถปฏิบัติงานเสร็จเร็วขึ้น ด้านการกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act) ได้แก่ ผู้บริหารลงมือแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องได้รวดเร็ว พนักงานมีโอกาสในการร่วมคิดแก้ไขและพัฒนามากขึ้น หาข้อผิดพลาดได้ง่ายขึ้น และสามารถเข้ากับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของบริษัท โพรเฟสชั่นแนลคอมพิวเตอรส์ จำกัด ในทัศนะของพนักงาน จำแนกตาม อายุ อายุงาน ตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ในด้านผู้บริหารให้ความสำคัญและส่งเสริมกิจกรรมระบบคุณภาพ กิจกรรมหรือกระบวนการคุณภาพ ของบริษัท ฯ สามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย บรรลุผลสำเร็จได้โดยง่ายขึ้น กระบวนการคุณภาพช่วยให้การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นมีประสิทธิภาพดีขึ้น ช่วยให้มีความรู้มากขึ้น มีข้อผิดพลาดน้อยลง สามารถติดตามงานได้ง่ายขึ้น การประเมินผลงานยุติธรรม และวัตถุประสงค์ของการดำเนินกิจกรรมคุณภาพ ของบริษัทฯ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 1..... 2.....

Independent Study title: Opinions of Staff on Quality Management in Term of ISO 9001:2000
Standard of Professional Computer Company

Researcher: Mr. Paisal Sophonchaiporn. Degree: Master of Business Administration (General Management).
Dhonburi Rajabhat University. Independent study advisors: 1) Asst. Prof Dr. Yuwalak
Wetwitayaklang. 2) Dr. Chanthawan Soonsawad. Academic year: 2012. 125 pp.
Keywords: quality management, ISO 9001:2000

Abstract

The objectives of this research were to study opinions of staff on Quality Management in term of ISO 9001:2000 standard of Professional Computer Company and to compare opinions of staff on ISO Quality Management in attitude of staff based on personal characteristics. The sample included 136 staff in Professional Computer Company. Questionnaires, reliability at 0.97, were used as a research tool. Data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and analysis of variance.

The results of the research indicated that the mean score of overall opinions of staff on Quality Management in term of ISO 9001:2000 standard was at medium level. Break the results into aspects: Planning, including the management focuses and promotes. Objective of quality management implementation is clear, easy to understand, can achieve easily and employees are willing to participate in committee activities if possible. Doing, including the quality management help the task quality up, make fewer errors and work with other agencies with better performance. Check, including the assignment of a supervisor is clear and easy to understand each steps. Employees have more understanding of the quality management and helps work done faster. Acting, including administrators act quickly to fix the flaws, Employees have the opportunity to share ideas, solutions and more development, Find errors more easily, Colleagues and supervisors work together very well. Comparisons of the ISO 9001:2000 quality management of Professional Computer Company in the opinion of employees by age, job experience, and position are found to be different at a significant level of 0.05 include the management focuses and promotes quality management activities, Quality management can be easily achieved, The simple process of quality management enables integration with other agencies to improve efficiency, The job has more quality with fewer errors and monitors more easily, The performance evaluation is fairer, Objective of quality management implementation is clear.

Student's signature.....
Independent study advisor's signature 1..... 2.....