

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก
เครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000

นักศึกษา

นางสาวศิริพร สิงห์กล้า

รหัสประจำตัว

45063810

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2549

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ กัตัญญู หิรัญญสมบุญ

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ

บทคัดย่อ

การศึกษาทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งทัศนคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก โดยจำแนกทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำนวน 401 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกเป็น 1) ด้านประสิทธิภาพการทำงาน 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร 3) ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่ง 3 อันดับแรกของการคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดด้านประสิทธิภาพการทำงาน คือ ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม ทำให้สินค้าหรือบริการมี

ความสม่ำเสมอ 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร คือ ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆ ทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน คือ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอยู่รวมถึงตำแหน่งอื่นๆ มากยิ่งขึ้น ส่วนทัศนคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและ บุคคลภายนอก อยู่ในระดับเห็นด้วยมากเช่นกัน ซึ่ง 3 อันดับแรกของความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ทำให้สินค้าเป็นที่ยอมรับในตลาดสากลยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มี เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กรและ ทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี มีทัศนคติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 35-44 ปี

Thesis Title	Employee' Attitude Toward Export Garment Manufacture (Large Size) Under the ISO 9001 : 2000 Standard
Student	Miss. Siriphorn Singlah
Student ID.	45063810
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2006
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Katanyu Hiransomboon
Thesis Co-Advisor	Assoc. Prof. Dr. Manus Paithuncharoenlap

ABSTRACT

The objective of this study was to find out the attitude of the employee towards export garment manufacturer (large size) under the ISO 9001: 2000 standard on two issues. The first issue was involved to the internal development on the work process and the organization system. The secondly was the employee's attitude on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality. Their attitudes were analyzed by classifying on the factors which included sex, age, education, work period and remuneration.

The data was collected from 401 employees in export garment manufacture (large size) under the ISO 9001 : 2000 standard. The data was analyzed by SPSS for windows program. Statistical tools were composed of percentage, arithmetic mean, standard deviation and to test hypothesis were t-test and one-way ANOVA. The hypotheses were tested at 0.05 and 0.01 level of significance.

The result of the study to the internal development on the work process and the organization system from the employee attitude towards export garment manufacture (large size) under ISO 9001 : 2000 standard was analyzed on; 1) Work efficiency 2) Work supporting from the executives 3) Work environment, teamworking and acknowledge The outcoming attitude was good. Top three popularity for the survey on work efficiency was ; outstanding of work objective, systematic and practical work processing, standard quality on products or services. Top three popularity for the survey on work supporting from the executives was; clear policy to establish, implement and maintain are deployed to all relevant work functions and levels, consistency to review the efficiency and effectiveness from the executives, training attention for

the employee's skill development. Top three popularity for the survey on work environment, teamworking and acknowledge was; better knowledge and understanding on standard quality of work system, build the employee's royalty on product quality, understanding the own and other responsibilities. Additionally, the outstanding of employee's attitude on the view of their customer and people outside about the product's efficiency and quality was good. Top three popularity for the survey was; better image of the company, more acceptable on the product quality to the global market, continual improvement on the standard and quality of products to enhance the customer's satisfaction.

The difference sex, age, education, work period and remuneration of employees did not cause any difference in attitude toward export garment manufacture (large size) under the ISO 9001 : 2000 standard, on the internal development on the work process and the organization system and on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality. However, the employee's attitude was different on the view of their customer and people outside about their product's efficiency and quality on factor of age. The results were found that employees who had age between 25-34 years had a different attitude from age between 35-44 years.