



ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรอง  
มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร  
The Relationship Between Managerial Activity and Organization  
Effectiveness of the companies have been certified Of Quality Management  
System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate

พีระพัฒน์ วิวัฒน์บวรกุล<sup>1\*</sup> และสมศักดิ์ ตันตาศณี<sup>2</sup>

Pheerapat Viwatbavornkul <sup>1\*</sup> and Somsak Tantasanee<sup>2</sup>

<sup>1</sup> นักศึกษาระดับปริญญาโท, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี

<sup>1</sup> Graduate student, Master of Business Administration Program, Faculty of Business Administration Thonburi University

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธนบุรี

<sup>2</sup> Assistant Professor, Faculty of Business Administration Thonburi University

\*Corresponding author, E-mail: viwatbavornkul@gmail.com

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ปัจจัยด้านกิจกรรมการจัดการของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 (2) ปัจจัยด้านประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 และ (3) ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ กรรมการผู้จัดการ ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR) ผู้จัดการ หัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ ที่เป็นคณะทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการคุณภาพ ISO9001ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการบริหารจัดการคุณภาพ ISO9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้วทั้งสิ้น 53 โรงงาน จำนวน 159 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.90 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า (1) ด้านกิจกรรมการจัดการของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุด (2) ด้านประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านการมองลูกค้ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุด และ (3) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีด้านด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกันมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด



**คำสำคัญ:** กิจกรรมการจัดการ ประสิทธิภาพองค์กร นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

## Abstract

The purposes of the study were to investigate (1) the factors of management activities of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate, (2) the factors of organizational efficiency in balance (Balanced Scorecard: BSC) of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate and. (3) the relativity between management activities and organizational efficiency in balance (Balanced Scorecard: BSC) of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate.

The populations used in this study are Managing directors, Quality Management Representatives (QMR), Managers, Supervisors, and Officers who were working group concerned to ISO9001 quality management of companies in Samut Sakhon Industrial Estate that have already been certified for ISO9001 quality management standards in 53 factories. A sample group consisted of 159 members. A questionnaire, with a reliability of .90, was used as statistics used in the data analysis consisting of frequency distribution, percentage, mean, and standard deviation. And Pearson's correlation coefficient.

The findings revealed that (1) the management activities of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate, the overall average was at the highest level. As for the importance given to clients, the level of opinion was the highest. (2) In terms of the balanced organizational effectiveness (Balanced Scorecard: BSC) of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate, the overall average opinions were at the highest level. From a client perspective, the level of opinion is the highest, and (3) The relativity between management activities and organizational efficiency is balanced (Balanced Scorecard: BSC) of companies have been certified Of Quality Management System (ISO 9001) Of Company In Samut Sakhon Industrial Estate. Overall, it is at a very high level. Statistically significant at the .05 level, with the aspect of relationship management for mutual benefits having the highest relationship value.

**Keywords:** Managerial Activity, Organization Effectiveness, Company in Samut Sakhon Industrial Estate



## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบันที่ส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการจากสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองทั้งภายในและภายนอกประเทศ ทำให้องค์กรต้องปรับตัวอย่างรวดเร็วทำให้องค์กรธุรกิจจำต้องปรับเปลี่ยน และเร่งเตรียมการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นทั้งด้านธุรกิจอุตสาหกรรมและการบริการ และเพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถแข่งขันกับประเทศอื่น ๆ

ระบบมาตรฐานจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะสร้างและพัฒนาความสามารถดังกล่าว โดยมองว่าผลกระทบทางด้านระบบคุณภาพส่งผลถึงผลิตภัณฑ์ เป็นสิ่งที่ทุก ๆ ประเทศ จะต้องตระหนักถึงความสำคัญจากการส่งออกสินค้าไปยังต่างประเทศ ทำให้ประเทศไทยได้รับอิทธิพลในด้านการควบคุมดูแลคุณภาพด้วยเช่นกัน ประเทศไทยจึงต้องมีส่วนในการแสดงให้เห็นนานาชาติถึงความมุ่งมั่น ความพยายามและความสำคัญในการที่จะควบคุม ดูแล คุณภาพให้เกิดผลในทางปฏิบัติ คุณภาพที่ไม่ได้มาตรฐานจะถูกกีดกันทางการค้าทำให้เสียเปรียบด้านการแข่งขันกับตลาดโลกได้อีกทั้งผู้ผลิตก็ต้องหันมาให้ความสำคัญกับการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพโดยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 มาเป็นมาตรฐานในการบริหารจัดการที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้าได้

ปัจจัยที่ส่งผลต่อกิจกรรมหรือกระบวนการจัดการเพื่อทำให้องค์กรได้เกิดประสิทธิผลและไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งสร้างความยั่งยืนขององค์กรนั้นประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐานการบริหารจัดการคุณภาพตามหลัก 7 ประการจากระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 ได้แก่ 1) ด้านการให้ความสำคัญกับลูกค้า 2) ด้านภาวะผู้นำ 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร 4) ด้านระบบการจัดการ 5) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 6) ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และ 7) ด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกัน

หลังจากองค์กรได้รับการรับรองแล้วองค์กรจะต้องนำระบบไปบูรณาการทางธุรกิจเพื่อเกิดประสิทธิผลบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจมีกำไร เติบโต อย่างยั่งยืนนั้นประกอบด้วยการวัดประสิทธิผล 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกิจกรรมการจัดการของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองระบบจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิผลองค์กรด้านแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองระบบจัดการด้านคุณภาพ ISO9001
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) หลังได้รับรองระบบจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร



## แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

### 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการตามแนวหลักการบริหารคุณภาพ (ISO 9001)

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (2561) กล่าวว่า กิจกรรมการจัดการ ISO9001 มีข้อกำหนดพื้นฐานสำหรับระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management System: QMS) คือ สิ่งที่ทำให้การจัดการระบบคุณภาพ ISO 9001 ประสบผลสำเร็จเพื่อให้การส่งมอบสินค้าหรือบริการเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า และเป็นไปตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รูปแบบของมาตรฐาน ISO9001 ถูกพัฒนาขึ้นให้สามารถใช้ได้ในทุกประเภทธุรกิจ ด้วยเนื้อหาที่ง่ายต่อการนำไปใช้งานซึ่งองค์การที่นำระบบมาใช้สามารถขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO9001 กับหน่วยงานตรวจประเมิน (Certification Body : CB) เพื่อแสดงว่าระบบบริหารคุณภาพมีความสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9001 ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ดังนี้ ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (2) ความเป็นผู้นำ (3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (4) การจัดการเชิงกระบวนการ (5) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (6) การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน และ (7) การจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

### 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC)

ณัฐวัชร จันทโรธรัณ และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์ (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ประสิทธิภาพขององค์การมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่า ประสิทธิภาพขององค์การ (Organization effectiveness) องค์การที่มีประสิทธิผล หมายถึง องค์การที่ดำเนินการบรรลุเป้าหมาย (Goals) ที่ตั้งเป้าหมายเอาไว้ องค์การที่มีประสิทธิผลสูงจึงเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงในการทำงานตามเป้าหมาย ส่วนองค์การที่มีประสิทธิผลต่ำ จึงเป็นองค์การที่ไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ (2554) กล่าวว่า Balanced Scorecard : BSC หมายถึง การกำหนดเครื่องมือเพื่อนำไปสู่การวัดผลการปฏิบัติงานขององค์การแบบสมดุล ทั้งมุมมองด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) สำหรับการควบคุม ซึ่งการใช้เครื่องมือนี้จะทำให้อุตสาหกรรมวิสัยทัศน์และการใช้ประโยชน์ของทรัพยากรได้อย่างกว้างขวางและยาวนานมากยิ่งขึ้น

รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร (2556) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หมายถึง ระดับความสามารถขององค์การที่จะบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยได้เลือกการวัดประสิทธิผลองค์การด้วยวิธีการวัดจากความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมาย และนำแนวคิดแบบ Balanced Scorecard ซึ่งมีมุมมองการบรรลุเป้าหมายขององค์การ 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านการเงิน 2) ด้านลูกค้า 3) ด้านกระบวนการภายใน และ 4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

Kaplan and Norton (1992) กล่าวว่า การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ หมายถึง การวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) คือ เครื่องมือทางการจัดการที่ใช้ในประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์การให้มีความสอดคล้องกับพันธกิจ วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์ เพื่อให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและให้เห็นความสำคัญกับการบริหาร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

### วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ข้อ คือ (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่ง ส่วนงานที่สังกัด (2) ลักษณะธุรกิจ ได้แก่ ประเภทอุตสาหกรรม ระยะเวลาดำเนินกิจการ โดยมีลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choices Question)

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการของการบริหารงานคุณภาพ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (2) ด้านความเป็นผู้นำ (3) ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร (4) ด้านการจัดการเชิงกระบวนการ (5) ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (6) ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน และ (7) ด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต (Likert) แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการเงิน (2) ด้านลูกค้า (3) ด้านกระบวนการภายใน และ (4) ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient เพื่อใช้หาค่าสัมพัทธ์ของกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (นาคยา แก้วพิมาย, 2559)





การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามใช้การแปลงผลค่า  $r$  ตามเกณฑ์ของ Davis's Descriptors โดยค่า  $r$  จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.70 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.50 – 0.69	มีความสัมพันธ์กันสูง
0.30 – 0.49	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.10 – 0.29	มีความสัมพันธ์กันต่ำ

## ผลการวิจัย

### 1. สรุปผลข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นตำแหน่ง QMR คิดเป็นร้อยละ 41.50 มีจำนวน 66 คน รองลงมา คือ ตำแหน่ง ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 37.10 มีจำนวน 59 คน แผนกที่ตอบแบบสอบถามใหญ่เป็นแผนกบริหาร/QMR คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีจำนวน 41 คน รองลงมา คือ แผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีจำนวน 38 คน ประเภทอุตสาหกรรมที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่ม คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีจำนวน 38 คน และอุตสาหกรรมยางพาราหรือผลิตภัณฑ์ยาง คิดเป็นร้อยละ 23.90 มีจำนวน 38 คน รองลงมา อุตสาหกรรมอาหาร คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีจำนวน 23 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นองค์กรมีระยะดำเนินการ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.60 มีจำนวน 82 คน รองลงมา คือ ระยะเวลาดำเนินการ 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.40 มีจำนวน 42 คน

### 2. สรุปผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการของการบริหารงานคุณภาพ ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับกิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการของการบริหารงานคุณภาพ ของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นในหลักการบริหารงานคุณภาพมากที่สุด คือ ด้านให้ความสำคัญแก่ลูกค้า รองลงมา คือ ด้านการจัดการความสัมพันธ์ ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และลำดับสุดท้ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน ตามลำดับตารางที่ 1

**ตารางที่ 1** ภาพรวมผลการศึกษากิจกรรมการจัดการของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับ  
การรับรองระบบจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการตามแนวคิด หลักการของการบริหารงานคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	4.73	0.32	มากที่สุด
2.	ด้านความเป็นผู้นำ	4.72	0.32	มากที่สุด
3.	ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	4.70	0.39	มากที่สุด
4.	ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	4.71	0.35	มากที่สุด
5.	ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.70	0.38	มากที่สุด
6.	ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน	4.70	0.39	มากที่สุด
7.	ด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อ ประโยชน์ร่วมกัน	4.72	0.38	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.71</b>	<b>0.36</b>	<b>มากที่สุด</b>

3. สรุปผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard: BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายด้าน พบว่าด้านที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพมากที่สุด คือ ด้านลูกค้ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการภายในมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการเงินและด้านการเรียนรู้และการพัฒนามีค่าเฉลี่ยเท่ากันโดยอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับตามตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ภาพรวมผลการศึกษาประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลัง  
ได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

ลำดับ	ประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC)	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.	ด้านการเงิน	4.69	0.44	มากที่สุด
2.	ด้านลูกค้า	4.71	0.42	มากที่สุด
3.	ด้านกระบวนการภายใน	4.70	0.43	มากที่สุด
4.	ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา	4.69	0.44	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		<b>4.70</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

**4. สรุปการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร**

จากผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร อยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดรายด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ที่มีค่าความสัมพันธ์สูงมากที่สุด คือ ด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกันมีค่าความสัมพันธ์สูงมาก รองลงมา คือ ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐานมีค่าความสัมพันธ์สูงมาก ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีค่าความสัมพันธ์สูงมาก ด้านการบริหารเชิงกระบวนการมีค่าความสัมพันธ์สูงมาก ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากรมีค่าความสัมพันธ์สูงมาก ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้ามีค่าความสัมพันธ์สูง และลำดับสุดท้าย คือ ด้านความเป็นผู้นำมีค่าความสัมพันธ์สูง ตามลำดับตามตารางที่ 3

**ตารางที่ 3** ภาพรวมผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

ลำดับ	กิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการของการบริหารงานคุณภาพ	ภาพรวมประสิทธิผลองค์การ แบบคุณลักษณะ		ระดับความสัมพันธ์
		r	p - value	
1.	ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า	0.69**	0.00	สูง
2.	ด้านความเป็นผู้นำ	0.66**	0.00	สูง
3.	ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร	0.75**	0.00	สูงมาก
4.	ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ	0.76**	0.00	สูงมาก
5.	ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.79**	0.00	สูงมาก
6.	ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน	0.81**	0.00	สูงมาก
7.	ด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน	0.82**	0.00	สูงมาก
<b>ภาพรวม</b>		<b>0.95*</b>	<b>0.00</b>	<b>สูงมาก</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

**สรุปและอภิปรายผล**

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร สามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

**วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านกิจกรรมการจัดการของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001**

จากผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการของการบริหารงานคุณภาพของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริษัทมุ่งเน้นให้





ความสำคัญลูกค้ามีการสื่อสารเกี่ยวกับความต้องการลูกค้าและตอบสนองความต้องการลูกค้าเป็นอย่างดี ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารเข้ามามีบทบาทในการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของบุคลากร กำหนดนโยบายหรือเป้าหมายโดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดกระบวนการทำงาน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบตลอดจนมีการตัดสินใจอย่างรวดเร็ว

สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา แก้วพิมาย (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารงานคุณภาพ ตามมาตรฐานสากล ISO9001:2015 ของกรมวิทยาศาสตร์บริการ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพ ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้า ภาวะความเป็นผู้นำ การมีส่วนร่วม และสร้างความผูกพันของบุคลากร การบริหารเชิงกระบวนการ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง และการบริหารความสัมพันธ์ โดยผลการศึกษารายงาน พบว่า ด้านปัจจัยภาวะความเป็นผู้นำ ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลต่อปัจจัยความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการคุณภาพอยู่ระดับมาก ซึ่งประกอบด้วย ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการบริหารความสัมพันธ์ ด้านการสร้างผูกพันและการมีส่วนร่วมของบุคลากร และด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงานตามหลักระบบบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐานโดยรวม ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จตามหลักการพื้นฐานการบริหารงานคุณภาพอยู่ระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐชธรณ์ กาญจนศิลาพันธ์ (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม พบว่า ปัจจัยหลักแนวคิดการสร้างมูลค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าต้องอาศัยปัจจัยหลายประการ ประกอบด้วย การเพิ่มพูนคุณค่าโดยการหันมาให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจให้กับของลูกค้ามากขึ้น ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรมควรมุ่งเน้นทรัพยากร สินค้าหรือบริการที่เป็นธุรกิจหลักของโรงแรมเพื่อนำเสนอลูกค้าในมิติของความคุ้มค่า

**วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประสิทธิผลองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001**

จากผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพองค์การแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาครที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เนื่องจากบริษัทให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเพิ่มยอดขาย การลดต้นทุนเพื่อเพิ่มกำไร การรักษาลูกค้าและเพิ่มลูกค้าอย่างต่อเนื่อง การควบคุมกระบวนการภายใน การลดของเสีย การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต การส่งมอบตามกำหนด การพัฒนาความสามารถบุคลากร การยกระดับความสามารถเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรณสิทธิ์ ชัดคำกอง (2556) ทำการศึกษาเรื่อง การวางระบบการบริหารคุณภาพสำหรับคลังพัสดุของผลิตภัณฑ์พลาสติก พบว่า ผลการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก ทำให้อัตราสินค้าสูญหาย ชำรุด สินค้าขาด หรือเกินความต้องการในการใช้งาน โดยการเบิกจ่ายสินค้ามีความผิดพลาดลดลงเฉลี่ยจาก 41.53 เหลือ 8.75 รายการต่อเดือน ทำให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่องและยังมีประโยชน์ต่อระบบการจัดการเอกสาร ระบบการจัดการทรัพยากร ระบบการจัดการกระบวนการผลิต รวมถึงการช่วยลดปัญหาต่าง ๆ เช่น เอกสารข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้านคุณภาพสินค้า คุณภาพวัตถุดิบ การรับเข้าที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ปริมาณ



จำนวนของเสียในกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด การบริหารจัดการภายในส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ และมีผลทำให้ลูกค้ามีจำนวนที่เพิ่มมากขึ้น และยอดขายเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ชูสกุลจิต (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การนำเทคนิค การวัดผล การดำเนินงานเชิงดุลยภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ พบว่า การศึกษาด้านการประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำเอาเทคนิค Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในการประเมินผล กับโรงงานผลิตภัณฑ์นม แผนกผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ โดยในปัจจุบันมีการกำหนดตัวชี้วัดเพียงด้านเดียว คือ ค่าสูญเสียน้ำมันในกระบวนการผลิตส่งผลให้องค์กรไม่สามารถมองเห็นปัญหาอื่นได้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธิรประภา ศรีละวรรณ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ Balanced Scorecard (BSC) : กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) สาขาอุบลราชธานี พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของบริษัท เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ด้านลูกค้า และด้านการเงิน ซึ่งปรากฏรายละเอียดว่า จากมุมมองด้านกระบวนการภายใน พบว่า บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดีและสามารถบรรลุเป้าหมายในกระบวนการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า แต่ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการสร้างผลกำไรให้กับลูกค้า ส่วนมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนานั้น บริษัทบรรลุเป้าหมายในการเพิ่มศักยภาพของพนักงาน และการจัดการการเรียนรู้อิงของลูกค้า แต่กลับไม่บรรลุเป้าหมายด้านการรักษาพนักงานทั้งที่บริษัทหลักทรัพย์เป็นธุรกิจให้บริการที่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานขับเคลื่อนธุรกิจ สำหรับมุมมองด้านลูกค้า พบว่ากลุ่มลูกค้ามีความพึงพอใจจากการบริการของพนักงาน และบริษัทยังสามารถรักษาลูกค้ารายเดิมไว้ได้ อย่างไรก็ตาม บริษัทกลับไม่สามารถเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและจำนวนลูกค้ารายใหม่ให้สูงขึ้นตามเป้าหมายได้ และในมุมมองด้านการเงินนั้น พบว่า บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายในการลดต้นทุน แต่ไม่บรรลุเป้าหมายในการเพิ่มรายได้หรือปริมาณการซื้อขายและกำไรให้มากขึ้นได้เนื่องจากการไม่สามารถรักษาพนักงานที่มีประสิทธิภาพไว้ได้เป็นสำคัญ

### วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

จากการศึกษา พบว่า กิจกรรมการจัดการตามแนวคิดหลักการบริหารงานคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านการให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ด้านความเป็นผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านการบริหารเชิงกระบวนการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน และด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์กรแบบดุลยภาพ (Balanced Scorecard : BSC) หลังได้รับรองระบบมาตรฐานระบบงานคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านการเรียนรู้และการพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกรียงศักดิ์ กังวาฬไพโรสรค์ (2557) ทำการศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการ ซัพพลายเชนกับประสิทธิภาพของการดำเนินงานของธุรกิจสถานพยาบาลในประเทศไทย พบว่า กระบวนการบริหารจัดการซัพพลายเชนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและซัพพลายเออร์ การบริหารกระบวนการให้บริการ การจัดการข้อมูลและระบบ



เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการกำลังการให้บริการและทรัพยากร และการจัดการด้านข้อมูลลูกค้าส่งผลในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการซัพพลายเชนโดยรวม

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ (2558) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ พบว่า 1) ผลการศึกษาประสิทธิภาพในภาพรวมการบริหารจัดการก่อนและหลังนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9001 ไปใช้ภายในองค์การภาคอุตสาหกรรมและบริการ พบว่า ก่อนนำระบบไปปฏิบัติอยู่นั้นอยู่ในระดับปานกลาง และหลังการนำไปใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงขึ้น และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านให้ความสำคัญกับลูกค้า ด้านภาวะผู้นำ ด้านการมีส่วนร่วมของบุคลากร ด้านกระบวนการดำเนินงาน ด้านระบบการจัดการ ด้านการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ด้านข้อเท็จจริงเพื่อการตัดสินใจ และด้านความสัมพันธ์ของการให้บริการที่ได้รับผลตอบแทนร่วมกันก่อนนำระบบมาตรฐานไปปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนภายหลังการนำไปใช้ทั้งหมดอยู่ในระดับสูง

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับ ประสิทธิภาพองค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ คือ

1. จากผลการวิเคราะห์กิจกรรมการจัดการตามหลักการบริหารงานคุณภาพขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ภาพรวมระดับความสัมพันธ์ที่ยังมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุดองค์การควรให้ความสำคัญ ได้แก่

1.1 การให้ความสำคัญแก่ลูกค้า ควรเน้นการสื่อสารกับลูกค้า และตอบสนองความต้องการลูกค้าเพื่อเพิ่มความพึงพอใจลูกค้า

1.2 การจัดการความสัมพันธ์เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน ควรสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบสร้างความสัมพันธ์เพื่อเพิ่มคุณค่าคุณภาพสินค้าและบริการ

1.3 ความเป็นผู้นำของผู้บริหาร ควรเน้นให้ผู้บริหารสูงสุดต้องให้ความสำคัญการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ การตัดสินใจ รวมการกำหนดเป้าหมายองค์การให้ชัดเจน

2. จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพองค์การแบบดุลยภาพขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ระดับความสัมพันธ์ที่ยังมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุดองค์การควรให้ความสำคัญ ได้แก่

2.1 มุมมองด้านลูกค้า ควรเน้นการเพิ่มจำนวนลูกค้าโดย ความพึงพอใจลูกค้าและลดข้อร้องเรียนลูกค้า

2.2 มุมมองด้านกระบวนการภายในควรเน้นการส่งมอบที่ตรงเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและบริการ ลดของเสียหรือข้อผิดพลาด มีจัดเก็บสินค้าอย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมการจัดการกับประสิทธิภาพขององค์การหลังได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ระดับความสัมพันธ์ที่ยังมีค่าความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมากและสูง องค์การควรให้ความสำคัญ ได้แก่

3.1 ด้านการจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน องค์การควรให้ความสำคัญกับผู้ส่งมอบ สร้างความสัมพันธ์เพื่อเพิ่มคุณค่าคุณภาพสินค้าและบริการ



3.2 ด้านการตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน องค์การควรใช้ข้อมูลจากการทำงานมาใช้วิเคราะห์และนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจอย่างสม่ำเสมอ

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ควรมีการศึกษาระบบคุณภาพอื่นที่ได้รับบริการ

2. รับรองระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001 และควรมีการจัดกลุ่มที่จะสัมภาษณ์ในตำแหน่งที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารและเกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ขององค์การโดยตรงเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น

3. ในอนาคตระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 จะยังคงมีความสำคัญอยู่หรือไม่ หรือยังคงมีความสำคัญเฉพาะบางธุรกิจ ดังนั้นองค์การหรือผู้บริหารควรเห็นถึงความจำเป็นของการนำระบบ ISO 9001 มาใช้ในธุรกิจและให้ความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้องค์การเติบโตและยั่งยืนในอนาคต

#### เอกสารอ้างอิง

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2561). คู่มือการพัฒนาบริหารคุณภาพ ตามมาตรฐาน ISO 9001 สืบค้นเมื่อ 19

สิงหาคม 2564 จาก <http://online.anyflip.com/nodc/amrt/mobile/index.html>

เกรียงศักดิ์ กังวาฬไพโรสร์. (2557). การศึกษาความสัมพันธ์ของการบริหารจัดการซัพพลายเชนกับ

ประสิทธิภาพของการดำเนินงานของธุรกิจสถานพยาบาลในประเทศไทย (วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐสรณ์ กาญจนศิลาพันธ์. (2559). การสร้างคุณค่าและความพึงพอใจแก่ลูกค้าในธุรกิจโรงแรม. วารสาร

สาขามนุษย์ศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 9(2), 20 - 21.

ชลธิชา ชูสกุลจิต. (2559). การนำเทคนิคการวัดผลการดำเนินงานเชิงคุณภาพไปสู่การปฏิบัติในองค์กร :

กรณีศึกษาโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์นมพาสเจอร์ไรส์ (การค้นคว้าอิสระวิศวกรรมศาสตร

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐวัชร จันทโรธรัตน์ และพงษ์ศักดิ์ พัวพรพงษ์. (2563). ประสิทธิภาพขององค์การ. วารสารวิชาการ

มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, 9(2), 1 - 3.

ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ. (2558). ประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ

ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. Journal of the Association of

Researchers, 20(1), 37 - 41.

กิริประภา ศรีละวรรณ. (2562). ปัจจัยสู่ความสำเร็จตามกรอบแนวคิดการวัดผลการปฏิบัติงานแบบดุลยภาพ

(Balanced Scorecard): กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์ เมย์แบงก์ กิมเอ็ง (ประเทศไทย) จำกัด

(มหาชน) สาขาอุบลราชธานี, (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัย

อุบลราชธานี.

นัตยา แก้วพิมาย. (2559). การบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2015 ของกรม

วิทยาศาสตร์บริการ (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บรรณสิทธิ์ ชัดคำกอง. (2556). การวางระบบการบริหารคุณภาพสำหรับคลังพัสดุของผลิตภัณฑ์พลาสติก

(วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยสยาม.



รุ่งนภา ปฐมชัยอัมพร, (2556). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยศิลปากร.

Kaplan R. S. & Norton D. P. (1992). The balanced scorecard—measures that drive performance. Harvard Business Review, 70, 71-79.