

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

การวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ปัจจัยแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแวดล้อมในการทำงานกับปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา สรุปได้ว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.9 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 71.4 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.6 ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 47.1 ตำแหน่งช่างเทคนิค/ช่างเทคนิคอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 37.1 อายุงานต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.6 และรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 55.7

2. ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงาน และด้านกลุ่มและองค์กร โดยรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน ด้านวัตถุดิบ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านการจัดการ ด้านคน และด้านวิธีการ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

3. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัทแคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงาน ราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพด้านวัตถุดิบ ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านคน ด้านวิธีการ และด้านการจัดการไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพด้านวัตถุดิบ ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านคน และด้านการจัดการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านวิธีการแตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพด้านวัตถุดิบ และด้านการจัดการไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านคน และด้านวิธีการแตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพด้านวัตถุดิบ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ด้านคนด้านวิธีการ และด้านการจัดการแตกต่างกัน

4. ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพในระดับปานกลางร้อยละ 65.6

## อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเฉพาะประเด็นสำคัญมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยแวดล้อมในการทำงานของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัทแคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบริษัทมีระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี อุณหภูมิและความชื้นมีความเหมาะสมสำหรับตรวจสอบควบคุมคุณภาพ สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอและเหมาะสมสำหรับตรวจสอบควบคุมคุณภาพ มีการจัดแบ่งพื้นที่ในการทำงานอย่างเหมาะสมกับลักษณะของงานในแต่ละพื้นที่ มีแสงสว่างเป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ รักบุรี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการคือ หอสมุดกลางประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ด้านบริบทหรือด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านลักษณะงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะลักษณะงานในแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัท แคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา มีความหลากหลายในด้านรูปร่างลักษณะ ประเภทของชิ้นส่วนและลักษณะงานที่ทำ จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นในเรื่องลักษณะงานมีความท้าทายหลากหลายและน่าสนใจ ตลอดจนผู้บังคับบัญชาได้ให้อิสระในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานเกี่ยวข้องกับหลายปัจจัย และเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ปัจจัยด้านงานประกอบด้วย ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจ ความท้าทาย ความแปลกและโอกาสที่จะได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่จะทำให้งานสำเร็จ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจ ในงาน

1.3 ด้านกลุ่มและองค์กร พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน เป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็กพนักงานทุกคนรู้จักคุ้นเคยกัน และทำหน้าที่ประสานงานกันเป็นอย่างดี ประกอบกับผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน และให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทำงานร่วมกันด้วยความเอื้ออารี ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมองค์กรของบริษัทญี่ปุ่นด้วยเช่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุพานี สฤณภูวนิช (2549 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วยหลายปัจจัย ปัจจัยด้านกลุ่มและองค์กรประกอบด้วย เพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน มีความร่วมมือที่ดีก็จะทำให้มีความพอใจในการทำงาน ผู้บังคับบัญชา ที่มีสไตล์การบังคับบัญชาที่ดี เป็นแบบอย่างที่ดี มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ และความสามารถ ก็จะทำให้ผู้ตามมีความพอใจในการทำงานภายใต้การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชาผู้นั้น ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และผลประโยชน์ที่เหมาะสมจะทำให้

เกิดความรู้สึกพอใจในงาน และนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีกรอบและแนวทางปฏิบัติงานที่เหมาะสมอันจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้

2. ผลการศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน บริษัทแคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ด้านวัตถุดิบ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน ได้มีการกำหนดขั้นตอนในการตรวจสอบงานไว้เป็นอย่างดีชัดเจน และให้พนักงานตรวจสอบงานตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้มาตรฐานทุกขั้นตอน ให้มีการบันทึกผลการตรวจสอบ เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับวัตถุดิบไม่ได้คุณภาพตรงตามข้อกำหนด สามารถสอบกลับไปยังแหล่งผู้ผลิตวัตถุดิบได้ ทำให้การทำงานของพนักงาน เป็นไปตามขั้นตอนกระบวนการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชชา รัถย์วงษ์ไทย (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าในระบบการผลิตโดยทั่วไปส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการผลิตจะประกอบด้วยวัตถุดิบ (Material) ผลิตภัณฑ์จะมีคุณภาพดี ต้องมาจากวัตถุดิบที่มีคุณภาพ หรือมีคุณสมบัติเป็นไปตามข้อกำหนด ดังนั้น การควบคุมคุณภาพวัตถุดิบจึงเป็นการควบคุมขั้นตอนแรกก่อนที่จะนำวัตถุดิบนั้นไปใช้ในกระบวนการผลิต จึงมีการควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ โดยการตรวจสอบหรือทดสอบคุณภาพทางกายภาพหรือทางเคมี

2.2 ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการตรวจเช็คเครื่องมือวัดและอุปกรณ์ทุกครั้ง ทั้งก่อนและหลังการปฏิบัติงาน มีระบบการสอบเทียบเครื่องมือวัดที่ชัดเจนและทำการสอบเทียบเครื่องมือวัดแม่นยำตรงเวลา ปริมาณของเครื่องมือวัดพิเศษเช่น เครื่องวัด 3 มิติ (CMM) มีปริมาณเพียงพอสำหรับการควบคุมคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชชา รัถย์วงษ์ไทย (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าในระบบการผลิตโดยทั่วไปส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการผลิตจะประกอบด้วยเครื่องจักร (Machine) เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการผลิต และเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เกิดความผันแปรในการผลิตได้ ซึ่งอาจเกิดการสึกหรอหรือไม่มีการบำรุงรักษา ไม่มีการสอบเทียบ สิ่งเหล่านี้ทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงไปได้ ดังนั้นการควบคุมคุณภาพในส่วนนี้ จึงควรมีแผนในการปรับปรุงบำรุงรักษาเครื่องจักรและสอบเทียบให้เครื่องจักรอยู่ในสภาพดีอยู่เสมอ และพนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกัน เนื่องจากอายุงานหรือประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันและมีความรู้ทักษะความชำนาญแตกต่างกันจึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานมากกว่ามีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการควบคุมคุณภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554 : บทคัดย่อ)

กล่าวว่า ประสพการณ์ บุคคลที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

2.3 ด้านคน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะบริษัทมีระบบการฝึกอบรมเนื้อหาการควบคุมคุณภาพ อย่างเพียงพอและเหมาะสม มีการนำระบบการควบคุมคุณภาพมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน มีการกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการควบคุมคุณภาพและการตรวจสอบเป็นเอกสารอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชชา รัชชวงษ์ไทย (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าในระบบการผลิตโดยทั่วไปส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการผลิตจะประกอบด้วยคน (Man) คนจัดเป็นตัวแปรตัวหนึ่งซึ่งจะทำให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ผันแปรไปได้ โดยอาจเกิดจากวิธีการผลิต (Production) หรือความผันแปรที่เกิดจากการจัดการ (Management) ส่วนความผันแปรทางด้านแรงงาน (Worker) เกิดจากการที่แรงงานขาดความรู้ ขาดความชำนาญ เกิดความเบื่อหน่าย หรือปัญหาทางด้านคุณภาพ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ จะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขาดคุณภาพ

2.4 ด้านวิธีการ พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะวิธีการปฏิบัติงานสามารถสอกลับ ถึงขึ้นส่วนที่เกิดปัญหาทางด้านคุณภาพได้เป็นอย่างดี วิธีการปฏิบัติงานสามารถควบคุมคุณภาพขึ้นส่วนได้้อย่างถูกต้องและแม่นยำ และวิธีการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมในการควบคุมคุณภาพ แผนกรับประกันคุณภาพได้กำหนดขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานไว้ อย่างชัดเจน ตามระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ รักรบุรี (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผลระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของหน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานสนับสนุนทางวิชาการคือ หอสมุดกลางประเมินระบบประกันคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ด้านกระบวนการอยู่ในระดับมาก และพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านวิธีการแตกต่างกัน เนื่องจากตำแหน่งวิศวกร/หัวหน้าวิศวกร มีระดับการศึกษาสูงกว่าตำแหน่งพนักงานและช่างเทคนิค/ช่างเทคนิคอาวุโส จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมศักดิ์ ประเสริฐสุข (2554 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า ปัจจัยด้านฐานะทางวิชาชีพ ตำแหน่งทางการงานจะมีความคิดเห็นและความพอใจแตกต่างจากระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำกว่า

2.5 ด้านการจัดการพนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการควบคุมคุณภาพ กฎระเบียบทางด้านคุณภาพได้รับการเน้นย้ำและระบุโดยผู้บริหารอย่างชัดเจน ผู้บริหารและหัวหน้างานมีความรู้และความเข้าใจทางการควบคุมคุณภาพเป็นอย่างดี หัวหน้างานมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ เป้าหมายคุณภาพและแผนงานด้านคุณภาพไว้อย่างชัดเจน และผู้บริหารและหัวหน้างานให้ความรู้และให้การสนับสนุนทางด้าน

ควบคุมคุณภาพเป็นอย่างดี นโยบายจากผู้บริหารระดับสูง และบริษัทแม่ในประเทศญี่ปุ่นได้มุ่งเน้นในเรื่องของระบบคุณภาพจึงส่งผลให้ทั้งบริษัท ผู้บริหาร หัวหน้างานและแม่กระทั่งพนักงานเองให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพ มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ เป้าหมายคุณภาพ กฎระเบียบทางด้านคุณภาพอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รัชชา รัชชวงษ์ไทย (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าในระบบการผลิตโดยทั่วไปส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการผลิตจะประกอบด้วยด้านการจัดการ (Management) ถ้าการจัดการไม่ดี โดยไม่มีการวางแผนและควบคุมที่ดี หรือไม่มีการจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี ให้เหมาะสมต่อการผลิต ก็จะทำให้ระบบการผลิตขาดคุณภาพได้ ดังนั้นการควบคุมอาจเป็นการจัดการในเรื่องการวางแผนให้เกิดประสิทธิภาพ การจัดโครงสร้างให้เอื้ออำนวยและเหมาะสมกับการผลิตภายในโรงงาน และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นในด้านการจัดการแตกต่างกันเนื่องจากพนักงานมีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงานต่างกัน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันออกไปตามตำแหน่งงาน หน้าที่รับผิดชอบ จึงส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนันท์ พิมล (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. ข้อเสนอแนะจากการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพของแผนกรับประกันคุณภาพชิ้นส่วน(Parts Q.A.) บริษัทแคนนอน ไฮ-เทค (ประเทศไทย) จำกัด โรงงานราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในประเด็นต่างๆดังนี้

1.1 ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยนเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานด้านการควบคุมคุณภาพให้เหมาะสมกับจำนวนพนักงาน และปริมาณงาน และควรเพิ่มระบบการติดต่อประสานงานที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการตรวจสอบและการควบคุมคุณภาพของพนักงานให้มากขึ้น

1.2 ปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน ด้านกลุ่มและองค์กรผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับเปลี่ยนนโยบายในส่วนของเงินเดือน ค่าจ้างผลตอบแทน และการพิจารณาปรับขึ้นค่าจ้างและ

เงินเดือนตามผลการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และผู้บังคับบัญชาควรรักษาโอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็น สนับสนุนการเลื่อนตำแหน่งพนักงานตามความสามารถ และควรใช้เหตุผลความยุติธรรมในการบังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านวัตถุดิบ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับเพิ่มในส่วนของคุณภาพวัตถุดิบที่จะทำให้สามารถสอบกลับถึงแหล่งผู้ผลิตวัตถุดิบในกรณีที่วัตถุดิบไม่ได้คุณภาพตรงตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และควรมีการสร้างห้องสำหรับจัดเก็บตัวอย่างของวัตถุดิบเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบคุณภาพวัตถุดิบ เพิ่มประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพวัตถุดิบ

1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านเครื่องมือ เครื่องจักร อุปกรณ์ ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรปรับเพิ่มปริมาณอุปกรณ์ สนับสนุนงานทางด้านการควบคุมคุณภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายภาพเอกสาร และเครื่องพริ้นเตอร์ ให้มีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนพนักงาน และปริมาณงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพ

1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านคน ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรเพิ่มการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน ด้านมาตรฐานการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานในการตรวจสอบและควบคุมคุณภาพเพิ่มขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานในกลุ่มบริษัทแคนนอน (ประเทศไทย) จำกัดทั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค และโรงงานราชสีมา

2.2 ควรมีการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทแคนนอน (ประเทศไทย) จำกัดทั้งโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค และโรงงานราชสีมา

