

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002
บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวสุนทรี เวชสวรรค์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545

658.562

ส 814.ค

ร.3

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002
๒ บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวสุนทรี เวชสุวรรณค์
๒



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2545

๒ 152120

24 ต.ค. 2545

สุนทรี เวชสุวรรณ. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สุพาดา สิริกุดตา.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา และเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบ
มาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ในด้านความรู้
ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้
ต่อเดือน อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
จำนวน 280 คน จำแนกเป็นพนักงานกลุ่มสำนักงาน จำนวน 100 คน พนักงานกลุ่มโรงงานผลิต จำนวน
180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าทางสถิติ
แบบที ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทำการเปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี
LSD : Least Significant Difference ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) กลุ่มสำนักงาน มีความพึงพอใจต่อ
ระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานกลุ่มโรงงานผลิต มีความพึงพอใจต่อ
ระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตาม

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี พนักงาน
ส่วนใหญ่สมรสแล้ว พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า
10,000 บาท พนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี และพนักงานส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่กลุ่ม
โรงงานผลิต

2. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบ
มาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก

3. พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพทาง
สมรส ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม แตกต่าง
กันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน และอายุงานต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านเป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงาน การ
กำหนดมาตรฐานของงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ
พึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม และพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อ
ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านนโยบาย และกฎระเบียบการทำงาน ด้านการกำหนดมาตรฐานของงาน
และการได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 แล้วทำให้งานมีความมั่นคงมากขึ้น พบว่า มีความแตก
ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

EMPLOYEES' SATISFACTION WITH ISO 9002
A CASE STUDY OF THAI THEPAROS FOOD PRODUCTS
PUBLIC COMPANY LIMITED.

AN ABSTRACT
BY
MISS SUNTAREE WACHSAWAN

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
September 2002

Suntaree Wachsan. (2002). *Employees' Satisfaction With ISO 9002 A Case Study Of Thai Theparos Food Products Public Company Limited*. Opinion on Privatization of State Enterprise. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assistant Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research was to study and compare employees' satisfaction towards the ISO 9002 standard system of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., on knowledge and understanding about the ISO 9002 standard system. The study and comparison was conducted according to genders, age, marital status, education level, monthly income, years of work and work units in the company, as well as to gather the problems and suggestions on employees' satisfaction of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., towards the ISO 9002 standard system.

The samples of this research were 280 employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., divided into 100 officer workers and 180 production factory works. The instruments for data collection were the questionnaires. The data analysis was carried out through SPSS PC computer program to find the percentage, means, standard deviation, statistic t-test, one way analysis of variance and compare each pair of means through LSD : Least Significant Difference method. The results of the study showed that :

The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., office workers group were satisfied with the ISO 9002 standard system at the intermediate level ; while the production factory workers group possessed the higher level of satisfaction towards the ISO 9002 standard system. The data analysis revealed as follows :

1. Most of the employees, respondents of the questionnaires were females, aged between 25-34 years old, married, education level lower than bachelor's degree, monthly income lower than 10,000 baht, over 2 years work in the company and most of them belonged to the production factory.

2. The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., possessed the knowledge and understanding about the ISO 9002 standard system as a whole at higher level.

3. The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., with differences in genders, age, marital status, education level, and year of work, possessed the different levels of satisfaction as a whole, without statistical significance. Whereas, taking each aspect into consideration, it was found that the employees with differences in age and years of work possessed the different satisfaction toward the ISO 9002 standard system on its goals, work guidance of the unit, and work standard establishment, different statistical significance at level .05.

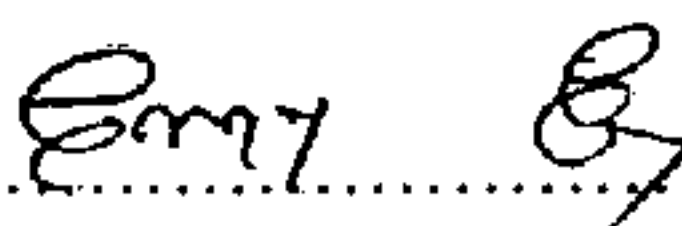
4. The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., with different incomes, were satisfied with the ISO 9002 standard system as a whole. Whereas, taking each aspect into consideration, it was found that the employees were satisfied with the ISO 9002 on its policies, working rules and regulations, work standard establishment, and the attainment of ISO 9002 certificate brought about more work security, with different statistical significance at level .05.

5. The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., with different work units, were satisfied with the ISO 9002 standard system with different statistical significance at level .05.

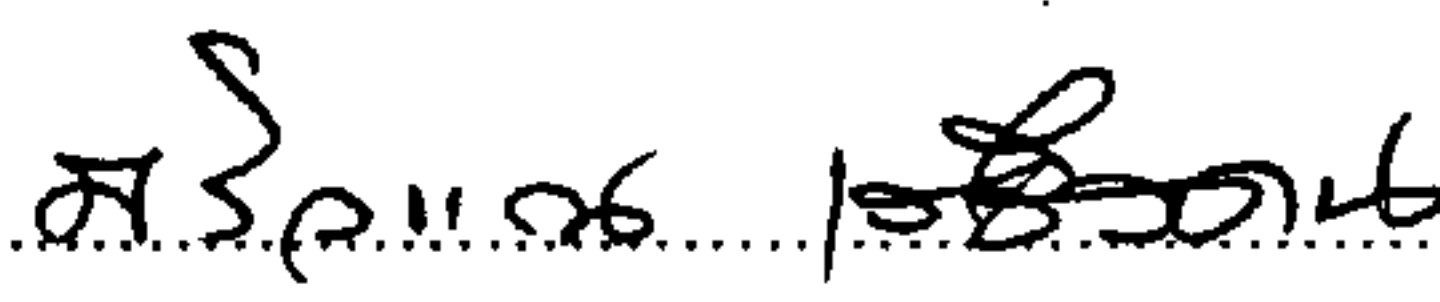
6. The employees of Thai Theparos Food Products Public Co., Ltd., with different knowledge and understanding about the ISO 9002 standard system, were satisfied with the ISO 9002 with different statistical significance at level .05.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

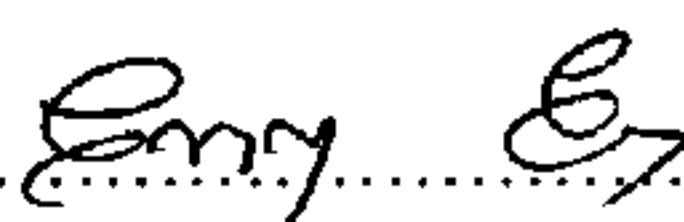
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

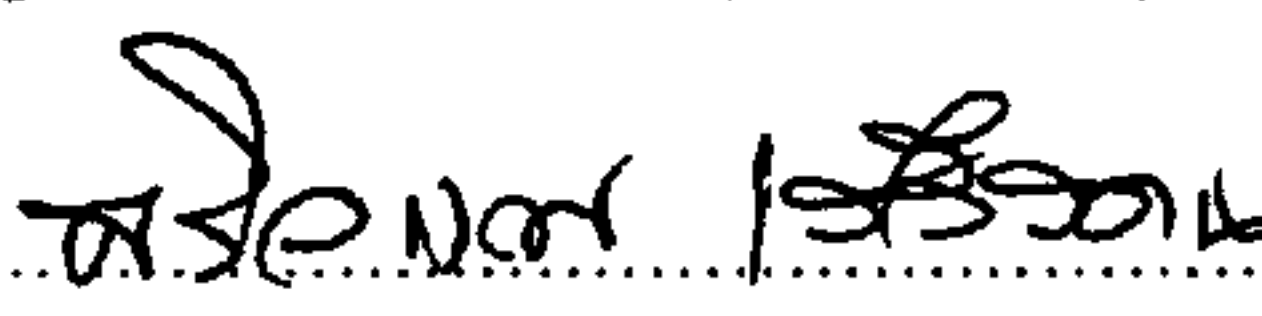
.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

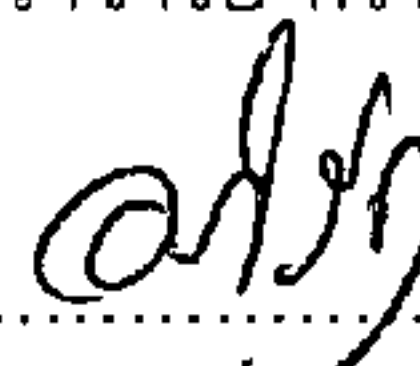
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

..........กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..........กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำ)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่.....30.....เดือน.....กันยายน.....พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการชี้แนะของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และอาจารย์ วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษาแนะนำแก้ไขข้อบกพร่อง การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์นี้เป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณอาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ให้ความรู้ผู้วิจัยในรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตร

ขอขอบพระคุณ คุณไกรสร สวัสดิ์ปัญญาโชติ ผู้จัดการฝ่ายฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้อนุญาตในการเก็บข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9002 ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานบริษัทไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ทั้งฝ่ายสำนักงาน และฝ่ายผลิตทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณเนตรชนก สุวรรณชีพ คุณปราณี แสงศิรินาวัน ที่ได้ช่วยในการแจก รวบรวมแบบสอบถาม แนะนำในการเก็บข้อมูล รวมทั้งกำลังใจของทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา และบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบความสำเร็จในครั้งนี้

สุนทรี เวชสวรรค์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า.....	3
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า.....	6
สมมติฐานในการศึกษาวิจัย.....	7
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ความเป็นมาของบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน).....	8
แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002.....	12
ข้อกำหนดระบบมาตรฐาน ISO 9002.....	14
สาเหตุในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002.....	17
การดำเนินโครงการการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002.....	18
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	20
ความหมายความพึงพอใจของพนักงาน.....	23
ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	24
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	25
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	27
การกำหนดกลุ่มของประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	27
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัย.....	28
การทดสอบเครื่องมือ.....	30
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน.....	36

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	101
สมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	102
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง.....	102
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	102
วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	102
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
สรุปการศึกษาค้นคว้า.....	104
สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	108
การอภิปรายผล.....	110
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	113
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	118
ภาคผนวก ก.....	119
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	120
การวิเคราะห์แบบสอบถาม.....	126
ภาคผนวก ข.....	128
หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	129
ประวัติของผู้ทำสารนิพนธ์.....	130

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ตารางเปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001, ISO 9002, และ ISO 9003.....	13
2	จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน.....	28
3	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานและหน่วยงานที่สังกัด.....	38
4	จำนวน และร้อยละ ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน หลังจัดกลุ่ม...	40
5	ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรส ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน).....	42
6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน).....	45
7	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศของพนักงานโดยรวม.....	47
8	แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)โดยรวม.....	50
9	ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุของพนักงานโดยรวม.....	52
10	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 – 34 ปี 35 – 44 ปี.....	57
11	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 – 34 ปี 35 – 44 ปี ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	59
12	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงานโดยรวม.....	60
13	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO9002 จำแนกตามสถานภาพสมรส และสถานภาพโสด.....	63

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
14	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ของพนักงานโดยรวม.....	65
15	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี.....	68
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานโดยรวม.....	70
17	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท.....	74
18	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 1. นโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	76
19	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท ข้อ 2. เป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	77
20	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	77
21	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถยอดขายได้มากขึ้น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	78

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
22	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิต ภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	79
23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติ งาน.....	80
24	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี.....	83
25	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 1. นโยบาย และกฎระเบียบ การทำงาน ในองค์กรมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	85
26	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของ หน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
27	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มา ใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
28	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสังกัดของ พนักงานโดยรวม.....	87
29	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรส ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสังกัดหน่วยงานของพนักงาน กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต.....	90
30	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจ ต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานโดยรวม.....	92
31	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิต ภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความ เข้าใจน้อย โดยรวม.....	95

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
32	แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรค ในความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 และข้อเสนอแนะของการนำระบบ ISO 9002 ที่มีไปใช้ประโยชน์.....	97
33	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มสำนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	97
34	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	98
35	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	98
36	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)....	98
37	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	99
38	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	99
39	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	99
40	แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	100
41	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	108

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดของการศึกษาค้นคว้า.....	6
2 ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	24

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจผลิต และจำหน่ายเครื่องปรุงอาหารภายใต้เครื่องหมายการค้า ชื่อ “ภูเขาทอง” โดยทำการผลิตซอสปรุงรส ซอสพริก น้ำส้มสายชูกลั่น ซอสหอยนางรม ซอสมะเขือเทศ ซอสพริกผสมมะเขือเทศ ซีอิ๊วขาว ซอสผง และซีอิ๊วผง เป็นต้น

ในสภาวะปัจจุบันเกิดการแข่งขันในเรื่องคุณภาพมาตรฐานเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับงานอุตสาหกรรม ซึ่งระบบมาตรฐาน ISO 9002 นี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ซื้อ หากว่าองค์กรใดได้รับการการันตีจากระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ว่าจะเป็นการบริการ การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ องค์กรนั้นก็สามารที่จะได้รับประโยชน์จากการนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในองค์กรโดยสามารถลดต้นทุนในการผลิตสินค้า การทำงานที่เป็นระบบ การจัดส่งที่ตรงเวลาตามความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถสร้างยอดขายได้สูงและนำไปสู่ผลกำไรที่สูงตามไปด้วย เพราะว่าได้รับความเชื่อถือจากผู้ซื้อ โดยที่ไม่ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจที่จะเป็นลูกค้าขององค์กรนั้นๆ

ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นสิ่งที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับพนักงานในองค์กรโดยนโยบายของผู้บริหาร ผู้ซึ่งต้องการนำองค์กรเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9002 แต่องค์กรจะไม่สามารถได้รับการรับรองมาตรฐานได้เลยถ้าปราศจากการร่วมมือจากทุกๆฝ่ายขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานขององค์กร ซึ่งเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะฉะนั้นจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานของพนักงานในองค์กรเมื่อมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 อุตสาหกรรมการผลิต ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ จำเป็นที่จะต้องให้แรงงานจากคนเป็นสิ่งที่สำคัญในการผลิต ถึงแม้ว่าในปัจจุบันจะมีการใช้เครื่องจักรกลเข้ามาช่วยในการผลิตมากขึ้นก็ตาม แรงงานคนก็ยังเป็นส่วนที่สำคัญในการควบคุมเครื่องจักร การจัดเตรียมวัตถุดิบ บรรจุ ด้วยเหตุนี้การศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อที่จะนำผลของการศึกษาไปช่วยในการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิตที่มีคุณภาพ การมีความรับผิดชอบในการทำงาน การมีความรักต่องาน และองค์กรที่ทำงานอยู่ โดยเข้ามาเกี่ยวข้องกับเพื่อที่จะหาวิถีทางในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ว่าจะเป็นการจัดอบรม ให้ความรู้กับพนักงานในเรื่องของระบบมาตรฐาน สร้างความรู้สึกรักและภาคภูมิใจในบริษัทหรือองค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ออกข้อกำหนดในการปฏิบัติตามนโยบายที่ได้วางไว้เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งสิ่งต่างๆเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่พนักงานจะตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมในการทำงาน เช่นพฤติกรรมที่มีต่อเวลาในการทำงาน พฤติกรรมที่มีต่อยอดการผลิตในแต่ละแผนก พฤติกรรมที่มีต่อการรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมที่มีต่อข้อกำหนดในการปฏิบัติ พฤติกรรมที่มีทางด้านอารมณ์พึงพอใจเมื่อมีการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น เมื่อได้ทำการศึกษาถึงผลกระทบต่างๆเหล่านี้อย่างถี่ถ้วนแล้วก็สามารถนำผลของการศึกษาไปหาทางแก้ไขพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับระบบมาตรฐาน

ISO 9002 ได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ความมั่นคงของบริษัทหรือองค์กร เพราะเมื่อองค์กรได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วสิ่งที่ตามมาคือ ยอดขายที่เพิ่มขึ้นจากการสั่งซื้อด้วยความเชื่อใจ และเชื่อมั่นของผู้ซื้อ ความมั่นใจของพนักงานเมื่อองค์กรมีความมั่นคง ความตั้งใจของพนักงาน ความเอาใจใส่ต่องาน ความรักที่มีต่องาน ความรักที่มีต่อองค์กรของพนักงาน เป็นต้น เพราะสิ่งหนึ่งที่เราจะลืมเสียมิได้ก็คือ ในการทำธุรกิจไม่ว่าจะเป็นในยุคใดสมัยใด ต้องมีการแข่งขันกันในเรื่องธุรกิจ และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ ตลาดเป็นของผู้ซื้อ เพราะฉะนั้นบริษัทหรือองค์กรใดที่สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อได้มากก็ย่อมจะต้องได้รับผลตอบแทนมากเป็นเรื่องธรรมดา การสร้างองค์กรให้เป็นที่เชื่อมั่นก็ย่อมต้องสร้างจากรากฐานคือพนักงานขององค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนกับการสร้างสิ่งก่อสร้างที่มั่นคงก็ย่อมจะต้องสร้างฐานรากให้มีความมั่นคงเสียก่อน หากผู้บริหารขององค์กรไม่มีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานมีความรักต่อองค์กร ความรักต่องานที่ทำได้ ก็ไม่สามารถที่จะสร้างความมั่นคงให้กับองค์กรได้ การนำสิ่งใหม่เข้ามาสู่องค์กรต้องคำนึงถึงผลกระทบที่จะมีต่อทุกคนทุกฝ่ายอย่างเอาใจใส่ และศึกษาอย่างรอบคอบ เพื่อจะได้รับการตอบสนองกลับมาในทางที่ดี

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมาตรฐาน ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิตและการให้บริการ อยู่ในอนุกรมระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยแนวทางในการเลือกและการใช้ระบบการบริหารคุณภาพในแต่ละองค์กรและมาตรฐานการที่องค์กรจะมีผลิตภัณฑ์และการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น สามารถทำได้โดย

1. มีคู่มือการทำงานที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพในทุกขั้นตอนของกระบวนการ ซึ่งจะทำให้ผลสำเร็จของงานในแต่ละขั้นตอนเป็นไปตามเกณฑ์หรือจุดควบคุมที่กำหนด และจะส่งผลให้ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายมีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ

2. มีระบบการฝึกอบรมพนักงานให้มีความชำนาญและเข้าใจในรายละเอียดของงานที่ได้รับผิดชอบ

3. มีระบบในการติดตาม และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงงานและไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นซ้ำอีก ซึ่งถ้าหากว่าองค์กรใดสามารถที่จะปฏิบัติได้ตามนโยบายแล้ว ก็จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นในการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาที่จะต้องเสียไป ทำให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างราบรื่น ด้วยเหตุนี้ทางองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) จึงทำการกำหนดมาตรฐานขององค์กรที่ประกอบธุรกิจ ซึ่งถ้าหากว่าองค์กรใดสามารถที่จะปฏิบัติตามนโยบายได้ตามข้อกำหนดขององค์กรระหว่างประเทศแล้ว ทางองค์กรก็จะประกาศเกียรติคุณให้กับองค์กรนั้นว่าได้รับการรับรองจากทางองค์กรแล้ว ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นสิ่งที่บอกแก่ผู้ซื้อว่าองค์กรใดมีสินค้า และการบริการที่มีคุณภาพ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อ ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล และการตัดสินใจในการซื้อสินค้าได้อีกทางหนึ่ง ซึ่งถือได้ว่าเป็นผลประโยชน์กับทั้งสองฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ซื้อหรือว่าองค์กรที่ประกอบธุรกิจก็ตาม และการที่องค์กรจะสามารถบรรลุผลของนโยบายเพื่อตอบรับระบบมาตรฐานได้นั้น ถือได้ว่าพนักงานขององค์กรเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างมากในการพัฒนามาตรฐานขององค์กร

ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาถึงความพึงพอใจของพนักงานจึงถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เพื่อนำผลของการศึกษาไปทำการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยยึดหลักที่

ว่าหากพนักงานมีความพึงพอใจต่อองค์กรแล้ว บรรยากาศในการทำงานขององค์กรจะดีขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานย่อมจะต้องดีตามไปด้วย ผลของการศึกษามีประโยชน์ในการปรับเปลี่ยน และสร้างความพึงพอใจที่มีต่อองค์กรของพนักงานให้ตรงกลุ่มมากขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจที่ของ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยจำแนกตามกลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานที่ถูกต้อง พนักงานเข้าใจบทบาท และหน้าที่ อย่างชัดเจน ทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งมีการประสานงานที่ดีในองค์กร ช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพของพนักงานทุกคนในองค์กร
3. ผู้บริหารสามารถทราบปัญหา และข้อบกพร่อง เพื่อหาแนวทางในการแก้ไข และป้องกันการเกิดซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังนำข้อมูลที่ได้ศึกษาไปแสดงความคิดเห็นให้กับองค์กร เพื่อทำการปรับปรุง และแก้ไข

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 686 คน โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยได้ 2 กลุ่มคือ กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 686 คน โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 : 59) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 253 คน และเพิ่มเป็น 280 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย ตัวแปรลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ แบ่งได้ดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 25 ปี

1.2.2 25 - 34 ปี

1.2.3 35 - 44 ปี

1.2.4 45 - 54 ปี

1.2.5 55 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด

1.3.1 ม. 3 หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น

1.3.2 อนุปริญญา

1.3.3 ปริญญาตรี

1.3.4 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 รายได้ต่อเดือน

1.4.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

1.4.2 10,001 – 25,000 บาท

1.4.3 25,001 – 40,000 บาท

1.4.4 40,001 – 55,000 บาท

1.4.5 55,001 บาทขึ้นไป

1.5 อายุงาน

1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.5.2 1 – 2 ปี

1.5.3 2 ปีขึ้นไป

1.6 สถานภาพสมรส

1.6.1 โสด

1.6.2 หย่าร้าง

1.6.3 สมรส

1.7 หน่วยงานที่สังกัด

1.7.1 กลุ่มสำนักงาน

1.7.2 กลุ่มโรงงานผลิต

1.8 ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่อยู่ในช่วงระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ เป็นความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจ ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 ความ ความพึงพอใจต่อการทำงาน

2. มาตรฐาน ISO 9002 หมายถึง ระบบบริหารคุณภาพ ที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง การให้บริการ เพื่อช่วยให้พนักงานทำงานอย่างเป็นระบบ และผู้ซื้อได้รับประโยชน์ในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และบริการที่ดี

3. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต

4. กลุ่มสำนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในแผนกบัญชี-การเงิน แผนกทรัพยากรมนุษย์ แผนกขาย แผนกจัดซื้อ แผนกคอมพิวเตอร์ และแผนกการตลาด

5. กลุ่มโรงงานผลิต หมายถึง พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในแผนกผลิต แผนกประกันคุณภาพ แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ แผนกคลังวัตถุดิบ แผนกจัดส่งและคลังสินค้า และแผนกวิศวกรรม

6. ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มพนักงานที่สำเร็จการศึกษาดำกว่าระดับปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

7. อายุงานในองค์กร หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานในบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จนถึงปัจจุบัน

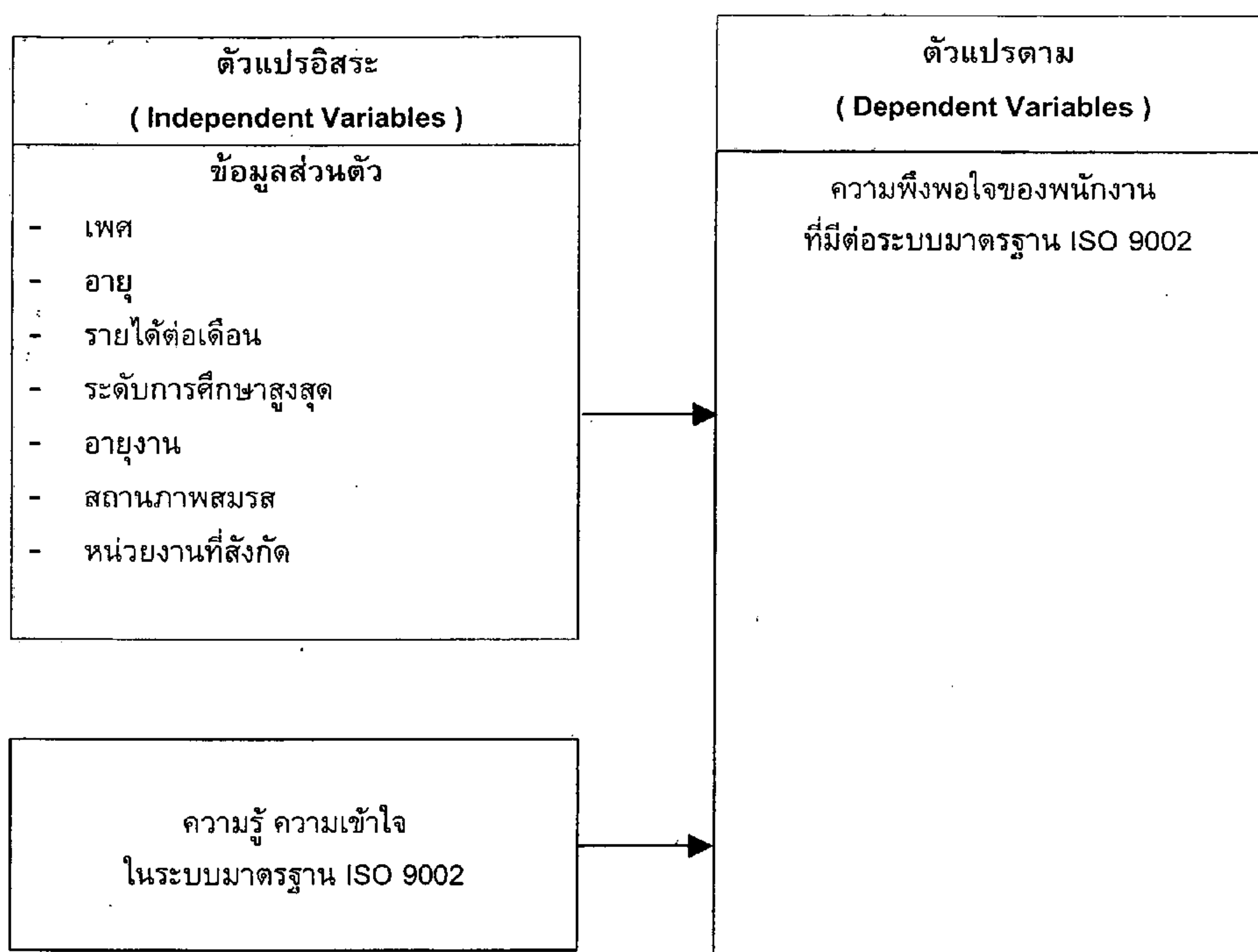
8. กระบวนการทำงาน หมายถึง การวิเคราะห์ว่าขั้นตอนการทำงานที่จะทำให้งานนั้นประสบผลสำเร็จได้นั้นเป็นสิ่งที่สามารถปฏิบัติได้อย่างสะดวก

9. โครงสร้างขององค์การ หมายถึง รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน ที่มีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ

10. นโยบายขององค์การ หมายถึง เป้าหมายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดให้พนักงานในองค์การได้รับรู้ เข้าใจ และปฏิบัติตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างตรงกัน

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า

ความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) สามารถแสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดของการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
2. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
3. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
4. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
5. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
6. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
7. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
8. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำมาเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ความเป็นมาของบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. ความหมายของความพึงพอใจของพนักงาน
5. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)

ผลิตภัณฑ์ซอสปรุงรสตราภูเขาทองได้ก่อตั้งเมื่อ 1 มิถุนายน ปี 2497 โดยนายใช้ แซ่ไคว้ เป็นผู้ก่อตั้ง เริ่มด้วยการผลิตซอสปรุงรสเพียงอย่างเดียว ณ โรงงานในซอยสุขุมวิท 50 บนเนื้อที่ 1600 ตารางเมตร จากอุตสาหกรรมภายในครอบครัว ซึ่งการผลิตเริ่มแรกผู้บริโภคยังให้ความนิยมในสินค้าไม่มากนัก ต่อมาภายหลังเนื่องจากคุณภาพ และรสชาติเป็นที่ถูกปากของผู้บริโภคจึงทำให้ผู้บริโภคยอมรับ และให้การสนับสนุนด้วยดีตลอดมา จึงทำให้โรงงานไทยเทพรสเติบโตอย่างรวดเร็ว และเพียง 15 ปี ด้วยการบริหารงานของคุณไกรลาส วิญญรัตน์ ได้ย้ายโรงงานมาอยู่ ณ เลขที่ 208 ม. 6 ถนนท้ายบ้าน อ. เมือง จ. สมุทรปราการ บนเนื้อที่ 20,152 ตารางเมตร โดยนำเครื่องมือ เครื่องจักร และเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ในการผลิต

ในวันที่ 1 กันยายน 2530 ด้วยการบริหารงานของคุณปริญญา วิญญรัตน์ เริ่มขยายธุรกิจโดยเพิ่มสาขา บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด สาขาลำปาง ทำการผลิตผลไม้กระป๋อง ปัจจุบันบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด ได้จดทะเบียนเป็น บริษัทมหาชน จำกัด

1.1 ประเภทของผลิตภัณฑ์

1. ซอสปรุงรส

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2497 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย ถั่วเหลืองที่บีบน้ำมันแล้วผสมกับน้ำเกลือ น้ำตาลทราย และ วัตถุปรุงแต่งรสธรรมชาติ ไม่ใส่วัตถุกันเสีย โดยมีขนาดบรรจุขวด 100 ซีซี 200 ซีซี และ 740 ซีซี รวมทั้งขนาดบรรจุถังพลาสติก ขนาด 4.8 ลิตร และ 20 ลิตร

ซอสปรุงรสแบ่งเป็น 4 ชนิด ตามโปรตีนในน้ำซอส คือ

- 1) โปรตีน 20 % ฝาเหลือง
- 2) โปรตีน 17 % ฝาแดง
- 3) โปรตีน 15 % ฝาเขียว
- 4) โปรตีน 10 % ฝาน้ำตาล

2. ขอสพริก

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2528 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย พริกชี้ฟ้าแดง กระเทียม น้ำตาลทราย เกลือ น้ำส้มสายชู - กลั่น ไม่ใส่วัตถุกันเสีย และไม่เจือสี โดยมีขนาดบรรจุขวด 230 กรัม 320 กรัม 840 กรัม และบรรจุของพลาสติก ขนาด 11 กรัม

ขอสพริกแบ่งเป็น 2 เกรด ตามส่วนผสมในขอสพริก คือ

- 1) ขอสพริกเผ็ดกลาง
- 2) ขอสพริกเผ็ดน้อย

3. ขอสมะเขือเทศ

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2529 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย มะเขือเทศเข้มข้น น้ำตาลทราย เกลือ น้ำส้มสายชูกลั่น ใส่วัตถุกันเสีย และไม่เจือสี โดยมีขนาดบรรจุขวด 230 กรัม 320 กรัม 840 กรัม บรรจุกระป๋องขนาด 3.2 กิโลกรัม และบรรจุของพลาสติกขนาด 11 กรัม

4. ขอสหอยนางรม

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2531 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย เนื้อหอยนางรมสด ขอสถัวเหลือง น้ำตาลทราย เกลือ และ ใส่วัตถุกันเสีย โดยมีขนาดบรรจุขวด 230 กรัม 320 กรัม และ 840 กรัม

5. ขอสพริกผสมมะเขือเทศ

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2532 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย มะเขือเทศเข้มข้น พริกชี้ฟ้าแดง น้ำตาลทราย เกลือ น้ำส้มสายชูกลั่น ใส่วัตถุกันเสีย และไม่เจือสี โดยมีขนาดบรรจุขวด 230 กรัม 320 กรัม 840 กรัม บรรจุกระป๋องขนาด 3.2 กิโลกรัม และบรรจุของพลาสติกขนาด 11 กรัม

6. ขอสผง

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย ขอสปรุงรส เกลือ และไม่ใส่วัตถุกันเสีย โดยมีขนาดบรรจุถุงพลาสติก 2 กิโลกรัม และ 4 กิโลกรัม แบ่งเป็นขอสผงประเภทสีธรรมชาติ และสีเข้ม

7. ซีอิ๊วขาว

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2538 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย น้ำซีอิ๊วที่ผ่านขั้นตอนการหมัก น้ำตาลทราย เกลือ ใส่ วัตถุปรุงแต่งรส ใส่วัตถุกันเสีย และเจือสีธรรมชาติ โดยมีขนาดบรรจุขวด 100 ซีซี 200 ซีซี และ 740 ซีซี รวมทั้ง ขนาดบรรจุถุงพลาสติก ขนาด 4.8 ลิตร และ 20 ลิตร

ชีอิ้วขาวแบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

- 1) ชีอิ้วขาว สูตร 1
- 2) ชีอิ้วขาว สูตร 2

8. ขอสพริกตราศรีราชาพานิช

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2528 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย พริกชี้ฟ้าแดง กระเทียม น้ำตาลทราย เกลือ น้ำส้มสายชูกลั่น ไม่ใส่วัตถุกันเสีย และไม่เจือสี โดยมีขนาดบรรจุขวด 230 กรัม และ 840 กรัม

ขอสพริกแบ่งเป็น 2 ชนิด ตามส่วนผสมในขอสพริก คือ

- 1) ขอสพริกเผ็ดมาก
- 2) ขอสพริกเผ็ดกลาง

9. น้ำส้มสายชูกลั่น

เริ่มทำการผลิตตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2527 - ปัจจุบัน

ส่วนผสมประกอบด้วย กรดน้ำส้ม 5 เปอร์เซ็นต์ โดยมีขนาดบรรจุขวด 100 ซีซี 200 ซีซี และ 740 ซีซี รวมทั้งขนาดบรรจุถังพลาสติก ขนาด 4.8 ลิตร และ 20 ลิตร

10. ผลไม้กระป๋อง

ผลิตตามคำสั่งซื้อ -ปัจจุบัน

ประกอบด้วย ลิ้นจี่กระป๋อง ลำไยกระป๋อง เงาะสดใส่สับปะรด เงาะกระป๋อง

โรงงานได้ผลิตสินค้าออกจำหน่ายหลายชนิดจนได้รับรางวัลและเกียรติบัตรดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2513 (ขอสปรุงรส)
2. รางวัลโรงงานตัวอย่างสาขากการปฏิบัติตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ปี พ.ศ. 2525 จากกระทรวงอุตสาหกรรม
3. มาตรฐานอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2527 (น้ำส้มสายชูกลั่น)
4. มาตรฐานอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2529 (ขอสพริก)
5. มาตรฐานอุตสาหกรรมปี พ.ศ. 2529 (ขอสมะเขือเทศ)
6. ได้รับการรับรองจากเซลล์ชวนชิม ปี พ.ศ. 2522
7. ได้รับรางวัลผลิตภัณฑ์ดีเด่นประจำปี พ.ศ. 2530 (น้ำส้มสายชูกลั่น)
8. ได้รับรางวัลที่ 2 การประกวดผลิตภัณฑ์ " ขอสพริก " จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปี พ.ศ. 2534
9. ได้รับรางวัลชนะเลิศการประกวดผลิตภัณฑ์ " ขอสหอยนางรม " จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปี พ.ศ. 2535
10. ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 ปี พ.ศ. 2543

1.2 ภาวะตลาด

ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภคทั้งในด้านคุณภาพ ตรายี่ห้อ รสชาติ และราคาขายปลีกที่ไม่แพงจนเกินไป และมีข้อได้เปรียบดังนี้คือ

1) เครื่องหมายการค้าของบริษัทเป็นที่รู้จักและเชื่อถือในหมู่ผู้บริโภคในด้านคุณภาพ และรสชาติ

2) บริษัท มีความชำนาญด้านการผลิตพอสมควร

3) ราคาของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับที่ไม่สูงเกินไป เมื่อเทียบกับคุณภาพของสินค้า

คู่แข่งชั้น

ซอสปรุงรส

ส่วนแบ่งตลาด (%)

1. GOLDEN MOUNTAIN	53.4
2. MAGGI	27.2
3. NGUAN-CHIANG	6.5
4. GOLD LABEL	3.2
5. SAM MAEKRUUA	2.9
6. OTHER	6.8

ซอสพริก

ส่วนแบ่งตลาด (%)

1. SRIRACHA	37.3
2. ROZA	21.6
3. GOLDEN MOUNTAIN	16.6
4. MABIN	14.2
5. HEINZ	5.8
6. OTHER	4.5

ซอสมะเขือเทศ

ส่วนแบ่งตลาด (%)

1. ROZA	40.0
2. HEINZ	18.6
3. KINGKITCHEN	17.1
4. GOLDEN MOUNTAIN	11.0
5. OTHER	12.3

1.3 การตลาดและการจำหน่าย

การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ นั้นแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วน คือ

1.3.1 การจำหน่ายภายในประเทศ

1.3.2 การจำหน่ายต่างประเทศ

1.3.1 การจำหน่ายภายในประเทศ

การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ผ่านร้านค้าส่ง ห้างสรรพสินค้า และบางส่วนจำหน่ายโดยตรงให้กับภัตตาคาร และร้านอาหาร

1.3.2 การจำหน่ายต่างประเทศ

การจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทั้งทางตรง และทางอ้อม โดยมีตลาดที่สำคัญคือ สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย สิงคโปร์

1.4 กลยุทธ์ในการแข่งขัน

บริษัทจะเน้นเข้าร้านส่งหรือร้านยี่ปั๊วเป็นส่วนใหญ่ เพื่อความสามารถกระจายสินค้าได้อย่างทั่วถึง รวมทั้งมีการขยายการจัดจำหน่ายตามห้างสรรพสินค้ามากขึ้น

สัดส่วนการจัดจำหน่ายผ่านช่องทางการจัดจำหน่าย

การจำหน่ายภายในประเทศในประเทศ

ร้อยละของช่องทางการจัดจำหน่าย

1. ร้านค้าส่ง (ยี่ปั๊ว)	75
2. ห้างสรรพสินค้า	10
3. รถเสริมเงินสด	6
4. ภัตตาคาร และร้านอาหาร	1

การจำหน่ายต่างประเทศ

ร้อยละของช่องทางการจัดจำหน่าย

1. Trading Firm	7
2. ลูกค้าตรง	1

2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002

ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่วัดด้วยการประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมีผลกำไรจากการทำธุรกิจสูงขึ้น และเป็นการช่วยให้ผู้ซื้อได้รับประโยชน์ในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ และบริการที่ดีคุ้มค่า นับว่าระบบมาตรฐาน ISO เป็นสิ่งที่ให้ประโยชน์กับทั้งสองฝ่าย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลาในการตัดสินใจของผู้ซื้อ ลดต้นทุนการผลิตขององค์กร, การทำงานอย่างเป็นระบบ, มีการประสานงานภายในองค์กรที่ดีช่วยให้งานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ฯลฯ ข้อกำหนดของระบบมาตรฐาน ISO ในอนุกรม ISO 9000 มีความแตกต่างกันดังนี้

ตาราง 1 เปรียบเทียบข้อกำหนด ISO 9001 , ISO 9002 และ ISO 9003

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	★	★	★
2. ระบบคุณภาพ	★	★	★
3. การทบทวนข้อตกลง	★	★	★
4. การควบคุมการออกแบบ	★	-	-
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	★	★	★
6. การจัดซื้อ	★	★	-
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	★	★	★
8. การชี้แจงและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	★	★	★
9. การควบคุมกระบวนการ	★	★	-
10. การตรวจและการทดสอบ	★	★	★
11. การควบคุมเครื่องมือวัดและเครื่องทดสอบ	★	★	★
12. สถานะ การตรวจสอบ และการทดสอบ	★	★	★
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	★	★	★
14. การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน	★	★	★
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การเก็บรักษาและการส่งมอบ	★	★	★
16. การควบคุม และการบันทึกคุณภาพ	★	★	★
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	★	★	★
18. การฝึกอบรม	★	★	★
19. การบริการ	★	★	-
20. กลวิธีทางสถิติ	★	★	★

ที่มา : คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000, สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม : 6

การกำหนดข้อปฏิบัติที่เกี่ยวกับมาตรฐานต่างๆจะแตกต่างกันไป ซึ่งมาตรฐานตาม ISO นั้นมีอยู่หลายมาตรฐาน เช่น ISO 9000 , ISO 9001 , ISO 9002 , ISO 14000 , ISO 18000 เป็นต้น มาตรฐานแต่ละมาตรฐานก็จะเป็นการบ่งบอกว่าองค์กรใดมีนโยบายเป็นเช่นไร และได้รับการรับรองจาก ISO ในเรื่องใด เช่น ISO 14000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อม ISO 18000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของสินค้าและการบริการขององค์กร เป็นต้น ซึ่งลูกค้าสามารถที่จะทราบได้ทันทีว่าองค์กรใดได้รับการรับรองจาก ISO ในเรื่องใด และสำหรับการวิจัยนี้จะกล่าวถึงมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานที่ว่าด้วยแนวทางในการเลือก และการใช้ระบบการบริหารคุณภาพ

ในแต่ละองค์การและมาตรฐาน ISO 9000 นั้นได้แบ่งออกเป็นหมวดหมู่อีกขั้นตอนหนึ่งหรือเราจะกล่าวได้ง่ายๆว่าเป็นอนุกรมของ ISO 9000 ซึ่งแบ่งออกได้เป็น

- ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ
- ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิตและการให้บริการ
- ISO 9003 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงเฉพาะระบบคุณภาพในการตรวจและการทดสอบในขั้นสุดท้าย
- ISO 9004 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพตามหัวข้อต่างๆที่กำหนดไว้ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐานย่อยๆอีก คือ ISO 9004-1 , ISO 9004-2 , ISO 9004-3 และ ISO 9004-4

จุดเริ่มต้นของระบบคุณภาพ ISO 9000 เริ่มจากสถาบันมาตรฐานแห่งเยอรมนี (DIN) ในปี ค.ศ.1978 มีแนวความคิดว่า น่าจะมีการนำระบบมาตรฐานของแต่ละประเทศที่ไม่เหมือนกันมารวมเป็นมาตรฐานเดียวเพื่อขจัดอุปสรรคทางการค้าที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นความคิดที่ตรงกับความคิดขององค์การมาตรฐานสากล ISO จึงได้จัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิค (Technical Committee) ที่รู้จักในนาม ISO/TC176 เพื่อดำเนินการพัฒนาระบบคุณภาพใช้สำหรับการพาณิชย์ และอุตสาหกรรม ต่อมาในปี ค.ศ. 1979 สถาบันมาตรฐานแห่งอังกฤษ (BSI) ได้พัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับการมาใช้ร่วมด้วยสำหรับการพาณิชย์เป็นฉบับแรกชื่อว่า BS 5750 และได้รับการตีพิมพ์พร้อมกับประกาศเป็นมาตรฐานในปี 1987 เรียกมาตรฐานดังกล่าวว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 (ISO 9000 Standard Series)

องค์การมาตรฐานสากลหรือองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO ก่อตั้งเมื่อปี ค.ศ. 1946 มีที่ทำการอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ และถือเอาวันที่ 14 ตุลาคม เป็นวันมาตรฐานโลก

ทั้งนี้การที่จะนำระบบ ISO มาใช้ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้นจะต้องรวมถึงการร่วมมือร่วมใจในการทำงานไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูงซึ่งต้องเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายอย่างชัดเจน บุคลากรซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และความเข้าใจในตัวระบบแก่พนักงาน เจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ซึ่งจะต้องนำนโยบายไปใช้ให้ถูกต้องกับที่ได้รับมา ตลอดจนผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การ ซึ่งต้องศึกษาพฤติกรรมในการทำงานที่มีอยู่เดิมแล้วทำการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เหมาะสมกับการรองรับระบบมาตรฐานและนโยบาย เพื่อให้ทั้งองค์การมีคุณภาพ และมาตรฐานตามที่ ISO กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน

2.1 ข้อกำหนดระบบ ISO 9002

2.1.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

2.1.1.1 มีนโยบายคุณภาพ

- วัตถุประสงค์
- ความมุ่งมั่น
- ความสัมพันธ์กับเป้าหมาย
- ความต้องการและการคาดหวังของลูกค้า

2.1.1.2 มีการจัดองค์การ

- ปริมาณงาน
- วิธีการทำงาน

2.1.1.3 มีการทบทวนระบบ

- สามารถมั่นใจได้ว่าการจัดทำระบบคุณภาพและนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- รายงานประสิทธิผลของระบบ และมีการปรับปรุงตามความเหมาะสม
- ข้อมูลที่ได้จากลูกค้า
- ผลการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สามารถนำมาแก้ไขได้ทันต่อเหตุการณ์

2.1.2 ระบบคุณภาพ

2.1.2.1 ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีการจัดทำคู่มือคุณภาพที่ครอบคลุมตามข้อกำหนด

2.1.2.2 ต้องมีโครงสร้างของระบบเอกสาร

2.1.2.3 มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถนำขั้นตอนนั้นไปใช้จริงให้เกิดประสิทธิผล

2.1.3 การทบทวนข้อตกลง

2.1.3.1 ความต้องการของลูกค้า มีการตรวจสอบความต้องการของลูกค้าตั้งแต่รับคำสั่งจนถึงการส่งมอบผลิตภัณฑ์

2.1.3.2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3.3 บันทึกข้อตกลง

2.1.4 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

2.1.4.1 มีระบบการควบคุมเอกสารทั้งภายในและภายนอกทั้งหมดที่อยู่ในระบบคุณภาพ

2.1.4.2 มีการควบคุมสถานะของเอกสารที่เป็นปัจจุบัน

2.1.5 การจัดซื้อ

2.1.5.1 จัดซื้อ จัดหาสินค้าที่องค์การต้องการ

2.1.5.2 บริการ ในการติดต่อกับผู้ส่งมอบวัตถุดิบให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

2.1.5.3 คัดเลือกประเมินความสามารถของผู้ขาย

2.1.6 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

2.1.6.1 การดูแลผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ

2.1.6.2 ตรวจรับผลิตภัณฑ์

2.1.6.3 ซักซ้อม จัดเก็บ และรักษา ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

2.1.6.4 สินค้าที่มีการจัดเก็บต้องมีการตรวจสอบเป็นระยะเพื่อมีความพร้อมในการนำมาใช้งาน

2.1.7 การซึบและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

2.1.7.1 มีการกำหนดวิธีซึบผลิตภัณฑ์

2.1.7.2 มีการตรวจติดตาม และสอบกลับถึงแหล่งที่มาได้

2.1.8 การควบคุมกระบวนการ

2.1.8.1 มีกระบวนการผลิต ติดตั้งเครื่องมือ

2.1.8.2 มีวิธีการควบคุมกระบวนการผลิตให้เป็นไปตามขั้นตอนการผลิตที่มีคุณภาพ

2.1.8.3 มีการจัดทำบันทึกการควบคุมกระบวนการ

2.1.9 การตรวจสอบ และการทดสอบ

2.1.9.1 ตรวจสอบการตรวจรับผลิตภัณฑ์

2.1.9.2 ตรวจสอบระหว่างขั้นตอนการผลิตผลิตภัณฑ์

2.1.9.3 ตรวจสอบขั้นตอนการส่งมอบเพื่อประกันคุณภาพก่อนถึงมือลูกค้า

2.1.10 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ

2.1.10.1 เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ต้องมีความถูกต้องแม่นยำ

2.1.10.2 มีการสอบเทียบเครื่องมือก่อนนำไปใช้งาน

2.1.10.3 กำหนดความถี่ที่ใช้ตรวจสอบอย่างเหมาะสม

2.1.10.4 ติดป้ายแสดงสถานะ การสอบเทียบ

2.1.10.5 กำหนดวิธีการเก็บรักษาและเคลื่อนย้ายเครื่องมืออย่างถูกต้อง

2.1.11 สถานะ การตรวจสอบและการทดสอบ

2.1.11.1 รู้สถานะ การตรวจและการทดสอบผลิตภัณฑ์

2.1.11.2 กำหนดการแสดงสถานะของการตรวจ และการทดสอบทุกขั้นตอน

2.1.12 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

2.1.12.1 ป้องกันไม่ให้มีการนำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไปใช้งาน

2.1.12.2 ประเมินลักษณะของข้อบกพร่อง

2.1.13 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

2.1.13.1 ข้อบกพร่องต้องได้รับการแก้ไข

2.1.13.2 ต้องมีการกำหนดการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการบกพร่องซ้ำ

2.1.14 การขนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ

2.1.14.1 กำหนดขั้นตอนการขนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ

2.1.14.2 ผลิตภัณฑ์ต้องคงสภาพเดิม

2.1.15 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

2.1.15.1 ข้อมูลต้องถูกต้อง ชัดเจน ครบคลุม

2.1.15.2 มีการจัดเก็บอย่างเหมาะสม นำมาใช้ได้สะดวก

2.1.16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

2.1.16.1 มีแผนการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

2.1.16.2 ประเมินประสิทธิภาพที่ได้จากการตรวจเพื่อนำไปปรับปรุงระบบ

2.1.16.3 ติดตามและตรวจสอบขั้นตอนการแก้ไข

2.1.17 การฝึกอบรม

2.1.17.1 ต้องการให้บุคลากรทุกระดับมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ได้รับมอบหมาย

2.1.17.2 มีการวางแผนการจัดฝึกอบรมทั้งภายนอก และภายในบริษัท

2.1.17.3 ประเมินประสิทธิผลที่ได้รับก่อน-หลังการฝึกอบรม

2.1.18 การบริการ

2.1.18.1 การบริการเป็นไปตามข้อตกลงกับลูกค้า

2.1.18.2 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริการอย่างชัดเจน

2.1.19 กลวิธีทางสถิติ

2.1.19.1 ควบคุมการทวนสอบ

2.1.19.2 เป็นเครื่องมือในการดูความสามารถของขั้นตอนการผลิตและการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือที่นำมาใช้

2.2 สาเหตุในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002

ระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นแนวทางหนึ่งที่สามารถนำมาต่อรองทางด้านธุรกิจ เพื่อให้เกิดการรองรับกับสภาพเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อการทำงานที่เป็นระบบ และเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้กับผู้บริโภค ในการเลือกซื้อสินค้าที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ

2.3 การดำเนินโครงการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002

1. แต่งตั้งคณะกรรมการระดับบริหาร (Steering Committee) เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมาย วางแนวทาง รวมทั้งติดตามงาน และสนับสนุนการจัดระบบมาตรฐาน ISO 9002
2. ประชุมคณะกรรมการระดับบริหาร เพื่อแต่งตั้ง หัวหน้าทีมในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 (Quality Committee และ กลุ่มทำงาน)
3. จัดทำเอกสาร ซึ่งประกอบด้วย
 - 3.1 คู่มือคุณภาพ Quality Manual เป็น นโยบายคุณภาพ ข้อกำหนดในด้านระเบียบปฏิบัติที่กำหนด โดยอ้างอิงมาตรฐานเพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างเป็นระบบ
 - 3.2 ระเบียบปฏิบัติ Procedure Manual และ Work Instruction เป็นคู่มือการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าฝ่ายแต่ละฝ่ายเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำ และผ่านการตรวจสอบจากผู้บริหารระดับสูง
 - 3.2 ปฏิบัติงานตามเอกสารที่ได้ระบุไว้โดยจะมีแบบฟอร์มต่างๆที่ได้กำหนดขึ้นซึ่งแบบฟอร์มที่ใช้จะเป็นเอกสารควบคุมภายในบริษัท
4. แต่งตั้ง และฝึกอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบระบบที่ได้จัดทำให้มีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยกำหนดการตรวจสอบระบบคุณภาพภายในปีละ 2 ครั้ง
5. หลังจากผ่านการตรวจสอบคุณภาพภายในจะแก้ไขเอกสารให้ตรงกับการปฏิบัติงาน และแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นหลังจากผ่านการตรวจสอบ
6. คัดเลือกผู้ตรวจสอบระบบจากภายนอก โดยเลือกบริษัท SGS ซึ่งได้ตรวจสอบระบบ และให้ใบประกาศเพื่อรับรองว่าบริษัทได้จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002
7. รวมระยะเวลาดำเนินการจนถึงได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นเวลา 1 ปี 6 เดือน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

พรรณราย ทรัพะยะประภา (2529 : 79) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึก เจตคติ ที่คนมีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นอารมณ์ ความสนใจ ความชอบ ทำให้มีความรับผิดชอบ และ สนุกกับงาน ซึ่งเกิดจากเจตคติหลายอย่างหลายประการที่คนมีต่องานที่เขาทำอยู่ ต้องประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และแสดงพฤติกรรมออกมาเป็นความสนใจ ความเต็มใจ

พรรณราย ทรัพะยะประภา (2529 : 81) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ ไมเออร์ พอที่จะสรุปได้ดังต่อไปนี้ คือ

- 1) อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพคำตอบคือ งานที่มีความท้าทายที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าของงาน และการให้การยอมรับนับถือ สิ่งต่างๆเหล่านี้ก่อให้เกิดความพึงพอใจ
- 2) อะไรที่ทำให้พนักงานไม่พึงพอใจ คำตอบคือ กฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เหมาะสม และสิทธิของความเป็นผู้อาวุโส

3) เมื่อไรพนักงานเกิดความไม่พึงพอใจ คำตอบคือเมื่อเกิดความรู้สึกว่าความสำเร็จของงานถูกขจัดออกไป มีความผิดปกติต่อสภาพแวดล้อมของเขา

มุกดา ศรียงค์ (2529 : 160) ; สมยศ นาวิการ (2533 : 221) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นปฏิกริยาตอบสนองของแต่ละบุคคลเป็นความรู้สึกส่วนรวมของคนที่แสดงออกมาในด้านอารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจที่มีต่องานของเขา (ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเป็นภาวะทางอารมณ์ที่เป็นเจตคติ และความรู้สึกที่พึงพอใจนั้นเป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์ที่เขาทำอยู่

พอร์เตอร์และลอเลอร์ (อาร์ี เพชรผด. 2528 : 59 ; อ้างอิงจาก Proter and Lawler. n.d.) กล่าวว่า การกระทำหรือผลของงานจะเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แนวคิดของทั้งสองเริ่มจากความพยายาม และการทำงานก่อน เมื่อผลงานสำเร็จสิ่งตอบแทนก็ตามมา และหากผลที่ตอบแทนมีความยุติธรรม ความพึงพอใจจึงเกิดขึ้น

ล๊อค (McCormic and Hgen. 1980 : 383 ; Lock. 1976) ได้สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็น ความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ และสนุกสำราญ

ล๊อค (Lock. 1969) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ 2 ประการ คือ

1. ความรู้สึกหรือทัศนคติอย่างเดียวนั้นไม่ใช่ตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน แต่จะมีสิ่งต่าง ๆ อีกมากมายที่มีผลต่อความพึงพอใจ
2. ความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากความต่างกันระหว่างความคาดหวังของตนเองกับผลตอบสนองหรือรางวัลที่เขาได้รับ ฉะนั้น ระดับความพึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับผลตอบสนองของบุคคล

อาดัม (Adam.1965) กล่าวว่า บุคคลจะรู้สึกว่ามีคุณค่าหรือไม่ ถ้าเขาว่าสิ่งที่ตอบสนองจากการทำงานนั้นไม่เท่ากับคนอื่น เมื่อเปรียบเทียบกัน โดยสาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ ความชอบหรือความพึงพอใจของบุคคลทั่วๆไปนั้น เกิดจากความรู้สึกของบุคคลที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันแล้วได้ผลตอบสนองด้วยความยุติธรรม

พิทชาร์ด (Pitchard. 1969) กล่าวว่า ความสำคัญของความยุติธรรมไม่ขึ้นอยู่กับเปรียบเทียบผลที่ได้รับกับการตอบสนองกับผู้อื่นเท่านั้น แต่ยังรวมถึงผลงานที่เขาปฏิบัติด้วย หากผลตอบแทนไม่คุ้ม และเกิดความไม่ยุติธรรม สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุแห่งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

1. ทฤษฎีของเฮิร์ตเบิร์ก (Frederick Herzberg Theory. 1959)

1.1 ความต้องการเงินทอง ความไม่เจ็บป่วย ค่าจ้างที่ดี และสวัสดิการ ฯลฯ ปัจจัยนี้เป็นเพียงปัจจัยบำรุงรักษา ความพึงพอใจให้พนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่เท่านั้น ฉะนั้นหากผู้บริหารต้องการบำรุงรักษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ก็ต้องตอบสนองสิ่งดังกล่าว

1.2 ความต้องการที่จะเจริญเติบโตก้าวหน้าทั้งทางสังคมและจิตใจ มนุษย์ต้องการความเป็นอิสระ ความก้าวหน้า ความยอมรับนับถือและความเข้าใจ สิ่งเหล่านี้เรียกว่าปัจจัยกระตุ้น (Motivator) เมื่อสิ่งดังกล่าวถูกตอบสนองก็ย่อมกระตุ้นสร้างเสริมจนเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

2. ทฤษฎีของสก็อต ไมเออร์ (Scott Myers. 1964) จากการศึกษาของไมเออร์ สรุปได้ว่าการ จูงใจจะมาจากความท้าทายของงาน เช่นความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือเป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยบำรุงรักษาซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็พอใจหรือเฉยๆ แต่หากไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พอใจในการทำงาน

3. ทฤษฎีความพึงพอใจนำไปสู่การทำงาน (Satisfaction Performance) เอลตัน มาโย (Elton Mayo) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย เป็นต้น

อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2532 : 39) การบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพประกอบด้วย

1. ทฤษฎีขององค์การที่เกี่ยวข้องกับวิธีการจัดการ
2. พฤติกรรมศาสตร์ของมนุษย์เกี่ยวกับเจตคติในการทำงาน
3. ทฤษฎีด้านวิศวกรรม คือ ตัวงาน และระบบงาน

เมื่อนำทั้งสามส่วนมาประกอบด้วยกันแล้วจะทำให้การทำงาน และการบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพ

พิมพกา สงคะกุล (2537 : 44) บรรยายภาพขององค์การ เป็นความรู้สึก ทักษะคติ และการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์การที่เขาทำงานอยู่ บรรยายภาพขององค์การประกอบขึ้นด้วยหลายปัจจัย เช่น โครงสร้างองค์การ, ขวัญกำลังใจ และการสนับสนุน

ทฤษฎีการบริหารของ Henri Fayol

Fayol เขียนหนังสือขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์ที่ได้จากการเป็นนักบริหารมาเป็นเวลานาน และรวบรวมเขียนขึ้นเป็นหลัก (Principles) หลักการของ Fayol ถือได้ว่าเป็นทฤษฎี (Theory) ของการบริหาร Fayol มีความเชื่อว่า เป็นไปได้ที่เราจะหาทางศึกษาถึงศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (Administrative Sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด ทั้งการบริหารงานอุตสาหกรรมหรืองานรัฐบาล Fayol ได้สรุปสาระสำคัญตามแนวความคิดของตนไว้ดังนี้คือ

1. เกี่ยวกับหน้าที่การบริหาร (Management Functions) Fayol ได้อธิบายถึงกระบวนการบริหารงานว่า ประกอบด้วยหน้าที่ (Function) ทางการบริหาร 5 ประการคือ

ก) Planning หรือการวางแผน หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจ และกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงานหรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้ เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

ข) Organizing หรือการจัดองค์การ หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจะต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักร สิ่งของ และตัวคน อยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

ค) Commanding หรือการบังคับบัญชาสั่งการ หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆของผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะทำให้สำเร็จผลด้วยดีก็โดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี จะต้องเข้าใจคนงานของตน จะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่ รวมตลอดถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้น และลง ต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การ และผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจำเสมออีกด้วย หากมีความไม่เหมาะสมก็ต้องทำการปรับปรุงแก้ไข และถ้าหากว่าผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพ การไล่ออกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำ

ง) Coordinating หรือการประสานงาน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้ และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

จ) Controlling หรือการควบคุม คือ ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว

ทั้ง 5 หน้าที่ที่ Fayol ได้วิเคราะห์แยกแยะไว้นี้ถือได้ว่าเป็นวิถีทางที่จะช่วยให้ผู้บริหารทุกคนสามารถบริหารงานของตนให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้

2. ผู้บริหารจะต้องมีคุณลักษณะพร้อมด้วยความสามารถทางร่างกาย จิตใจ ใจหิวพริบ การศึกษาหาความรู้ เทคนิคในการทำงาน และประสบการณ์ต่างๆ Fayol แยกแยะให้เห็นว่าคุณสมบัติทางด้าน เทคนิควิธีการทำงาน นั้น สำคัญที่สุดในระดับคนงานธรรมดา แต่สำหรับระดับสูงขึ้นไปกว่านั้น ความสามารถทางด้านการบริหาร จะเพิ่มพูนความสำคัญตามลำดับและมีความสำคัญมากที่สุดในระดับผู้บริหารชั้นสุดยอด (Top Executive) และเห็นว่าวิชาการบริหารเป็นสิ่งที่สามารถเรียนรู้กันได้ สมควรอย่างยิ่งที่จะนำไปสอนให้กับผู้ซึ่งจะออกไปทำงานในแทบทุกระดับ นั่นก็คือ ควรจะได้มีการอบรม (Training) ความรู้ทางด้านการบริหารควบคู่กันไปกับความรู้ทางด้านเทคนิคในการทำงาน

3. เกี่ยวกับหลักการบริหาร (Management Principles) Fayol ได้วางหลักทั่วไปที่ใช้ในการบริหารไว้ 14 ข้อซึ่งใช้สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติ สำหรับผู้บริหาร หลักต่างๆดังกล่าวมีดังนี้ คือ

1) หลักที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority & Responsibility) ในทฤษฎีของ Fayol อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ผู้ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ที่จะออกคำสั่งได้นั้น ต้องมีความรับผิดชอบต่อผลงานที่ตนทำไปนั้นด้วย ในปัจจุบันนี้เรายึดถือหลักที่ว่า อำนาจหน้าที่ควรมีเท่ากับความรับผิดชอบ นั่นคือ เมื่อผู้ใดได้รับมอบหมายให้ต้องรับผิดชอบต่องานอันใดอันหนึ่ง ผู้นั้นก็ควรจะได้รับการมอบหมายอำนาจหน้าที่เพียงพอที่จะใช้ปฏิบัติงานอันนั้นให้สำเร็จลุล่วงไป

2) หลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว (Unity of Command) คือในการกระทำการใดๆ คนงาน ควรได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้เกิดความสับสนในคำสั่งด้วยการปฏิบัติตามหลักข้อนี้ ย่อมจะช่วยให้สามารถขจัดสาเหตุแห่งการเกิดข้อขัดแย้งระหว่างแผนงาน และระหว่างบุคคลในองค์การให้หมดไปได้

3) หลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Unity of Direction) ตามหลักข้อนี้ กิจกรรมของกลุ่มที่มีเป้าหมายอันเดียวกัน ควรจะต้องดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน เป็นไปในทำนองเดียวกันที่สอดคล้องกัน และเป็นไปตามแผนงานเพียงอันเดียวร่วมกัน Fayol เชื่อว่า การที่จะให้เป็นไปตามหลักดังกล่าวนี้ได้ย่อมขึ้นอยู่กับ การที่จะต้องมีโครงสร้างขององค์การ ที่มีการจัดให้มีแผนกต่างๆที่เหมาะสมไว้ตั้งแต่ต้น หลักข้อนี้จึงเกี่ยวข้องกับ โครงสร้างขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งแตกต่างกับหลัก Unity of Command ซึ่งเป็นหลักเกี่ยวข้องกับกลไกของตัวบุคคลที่อยู่ร่วมกันภายในโครงสร้าง การจัดให้มีจุดมุ่งหมายร่วมกันนั้น จะมีใช้หลักประกันที่จะทำให้มี Unity of Command ขึ้นได้ แต่ขณะเดียวกัน Unity of Command จะมีขึ้นไม่ได้เลยถ้าหากปราศจากการปฏิบัติตามหลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมดังกล่าว ดังนั้นหลักของการมีจุดมุ่งหมายร่วมจึงต้องมียูนิฟายกับการจัดให้มี Unity of Command

4) หลักของตำรางไวซึ่งสายงาน (Scalar Chain) สายงานอันนี้คือสายการบังคับบัญชาจากระดับสูงมายังระดับต่ำสุด ด้วยสายการบังคับบัญชาดังกล่าวจะอำนวยความสะดวกให้การบังคับบัญชาเป็นไปตามหลักของการมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และช่วยให้เกิดระเบียบในการส่งทอดข่าวสารข้อมูลระหว่างกันอีกด้วย Fayol กล่าวว่าถ้าหากสายการบังคับบัญชานี้ยังยาวห่างออกไปแล้ว การพยายามบังคับให้เป็นไปตามหลักข้อนี้ ย่อมจะก่อให้เกิดปัญหาความยากลำบากในการติดต่อระหว่างผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันที่อยู่ต่ำลงมา เพราะการติดต่อจะต้องย้อนผ่านขึ้นไปยังผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับสูง ตามสายงานเสียก่อนดังนั้นเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว จึงเป็นการสมควรที่จะอนุโลมให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับเดียวกันติดต่อกันเองได้โดยตรง โดยไม่ต้องดำเนินตามสายการบังคับบัญชาตามปกติ ตราบเท่าที่ผู้บังคับบัญชาเห็นว่าจะไม่ทำ ให้สายการบังคับบัญชาหย่อนประสิทธิภาพลงแต่อย่างใด วิธีการที่สมควรก็คือ การติดต่อกันเองโดยตรงระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชาที่อยู่ในระดับต่ำนั้น ควรจะกระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากผู้บังคับบัญชาของตนเสียก่อน

5) หลักของการแบ่งงานกันทำ (Division of Work or Specialization) คือ การแบ่งแยกงานกันทำตามความถนัด โดยไม่คำนึงถึงว่าจะเป็นงานทางด้านบริหารหรือด้านเทคนิค ทั้งนี้เป็นไปตามหลักของการใช้ประโยชน์ของแรงงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดตามหลักเศรษฐศาสตร์

6) หลักเกี่ยวกับระเบียบวินัย (Discipline) โดยถือว่าระเบียบวินัยในการทำงานนั้นเกิดจากการปฏิบัติตามข้อตกลงในการทำงาน ทั้งนี้โดยมุ่งที่จะก่อให้เกิดความเคารพเชื่อฟัง และทำงานตามหน้าที่ด้วยความตั้งใจ Fayol เห็นว่าวิธีที่จะรักษาระเบียบวินัย ก็คือ

- ต้องมีผู้บังคับบัญชาที่ดีในทุกะดับของการบริหาร
- ข้อตกลงต่างๆต้องเป็นที่แจ่มชัด และยุติธรรมมากที่สุด
- การลงโทษต้องกระทำกันอย่างระมัดระวังที่สุด

เรื่องดังกล่าวนี้จะทำได้ก็โดยที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นตัวอย่างที่ดีข้อตกลงระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องเป็นไปอย่างยุติธรรมที่สุด และจะต้องยึดถือเป็นหลักปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

7) หลักของการถือประโยชน์ส่วนบุคคลเป็นรองจากประโยชน์ส่วนรวม (Subordination of Individual to General Interest) หลักข้อนี้ระบุว่าส่วนรวมย่อมสำคัญกว่าส่วนย่อยต่างๆ และเป้าหมายของส่วนรวมของกลุ่มจะต้องมีความสำคัญเหนือกว่าเป้าหมายของส่วนบุคคลหรือของส่วนย่อยต่างๆ เพื่อที่จะให้สำเร็จผลตามเป้าหมายขององค์การนั้นผลประโยชน์ส่วนตัวเสียของกลุ่มย่อมต้องสำคัญเหนืออื่นใดทั้งหมด

8) หลักของการให้ผลประโยชน์ตอบแทน (Remuneration) การให้ และวิธีการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนควรที่จะยุติธรรม และให้ความพอใจมากที่สุดแก่ทั้งทางฝ่ายลูกจ้าง และนายจ้าง

9) หลักของการรวมอำนาจไว้ส่วนกลาง (Centralization) หมายถึงว่าในการบริหารควรมีการรวมอำนาจไว้ที่จุดศูนย์กลาง เพื่อให้สามารถควบคุมส่วนต่างๆขององค์การไว้ได้เสมอและการกระจายอำนาจจะมากหรือน้อยเพียงใดก็ย่อมแล้วแต่กรณี และในการที่จะเลือกทำวิธีใดมากน้อยอย่างไรนั้น แต่ละคนจะเลือกทำโดยให้ประโยชน์รวมสูงสุดเท่าที่จะทำได้

10) หลักของความมีระเบียบเรียบร้อย (Order) Fayol ถือว่าทุกสิ่งทุกอย่างไม่ว่าสิ่งของหรือคนต่างต้องมีระเบียบและรู้ว่าตนอยู่ในที่ใดของส่วนรวม เป็นหลักมูลฐานที่ใช้ในการจัดสิ่งของ และตัวคนในการจัดองค์การนั่นเอง

11) หลักของความเสมอภาค (Equity) ผู้บริหารต้องยึดถือความเอื้ออารีและความยุติธรรมเป็นหลักปฏิบัติต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งความจงรักภักดี และการอุทิศตนเพื่องาน

12) หลักของความมีเสถียรภาพของการว่าจ้างทำงาน (Stability of Tenure) กล่าวว่าทั้งผู้บริหาร และคนงานต่างต้องใช้ เวลาระยะหนึ่ง เพื่อเรียนรู้งานจนทำงานได้ดี แต่ถ้าหากเขาถูกออกจางานนั้นกลางคัน ย่อมเป็นการสิ้นเปลืองโดยเปล่าประโยชน์ เป็นผลของการบริหารงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ

13) หลักของความคิดริเริ่ม (Initiative) เนื่องจากว่าคนฉลาดย่อมต้องการที่จะได้รับความพอใจจากการที่ตนได้ทำอะไรด้วยตัวเอง ดังนั้น Fayol จึงเห็นว่าผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้ผู้น้อยได้ใช้ความคิดริเริ่มของตนเองบ้าง เพราะจะเป็นพลังอันสำคัญที่จะทำให้องค์การเข้มแข็งขึ้น

14) หลักของความสามัคคี (Esprit De Corps) หลักข้อนี้ เน้นถึงความจำเป็นที่คนต้องทำงานเป็นกลุ่มที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้ได้มาซึ่งกลุ่มทำงานที่ดี

4. ความหมายของความพึงพอใจของพนักงาน

ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ที่อยู่ในช่วงระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ เป็นความรู้สึกที่ดี ความชอบ ความประทับใจ ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 ความ ความพึงพอใจต่อการทำงานซึ่งจะส่งผลให้มีการจัดระเบียบในการทำงาน การได้รับมอบหมายงานให้ทำ ความรับผิดชอบที่ได้รับ กฎระเบียบที่ออกมาเพื่อปฏิบัติตามหรือกล่าวโดยรวมว่าเป็นความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์การในการตอบรับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ และความเข้าใจของพนักงานในรายละเอียด และจุดมุ่งหมายของระบบมาตรฐาน ISO 9002 หากพนักงานมีความเข้าใจ และยอมรับได้ต่อนโยบาย พนักงานขององค์การก็จะไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้ง ซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานด้วย ความพึงพอใจในการทำงานและระบบมาตรฐาน ISO 9002 และยังมีส่วนอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

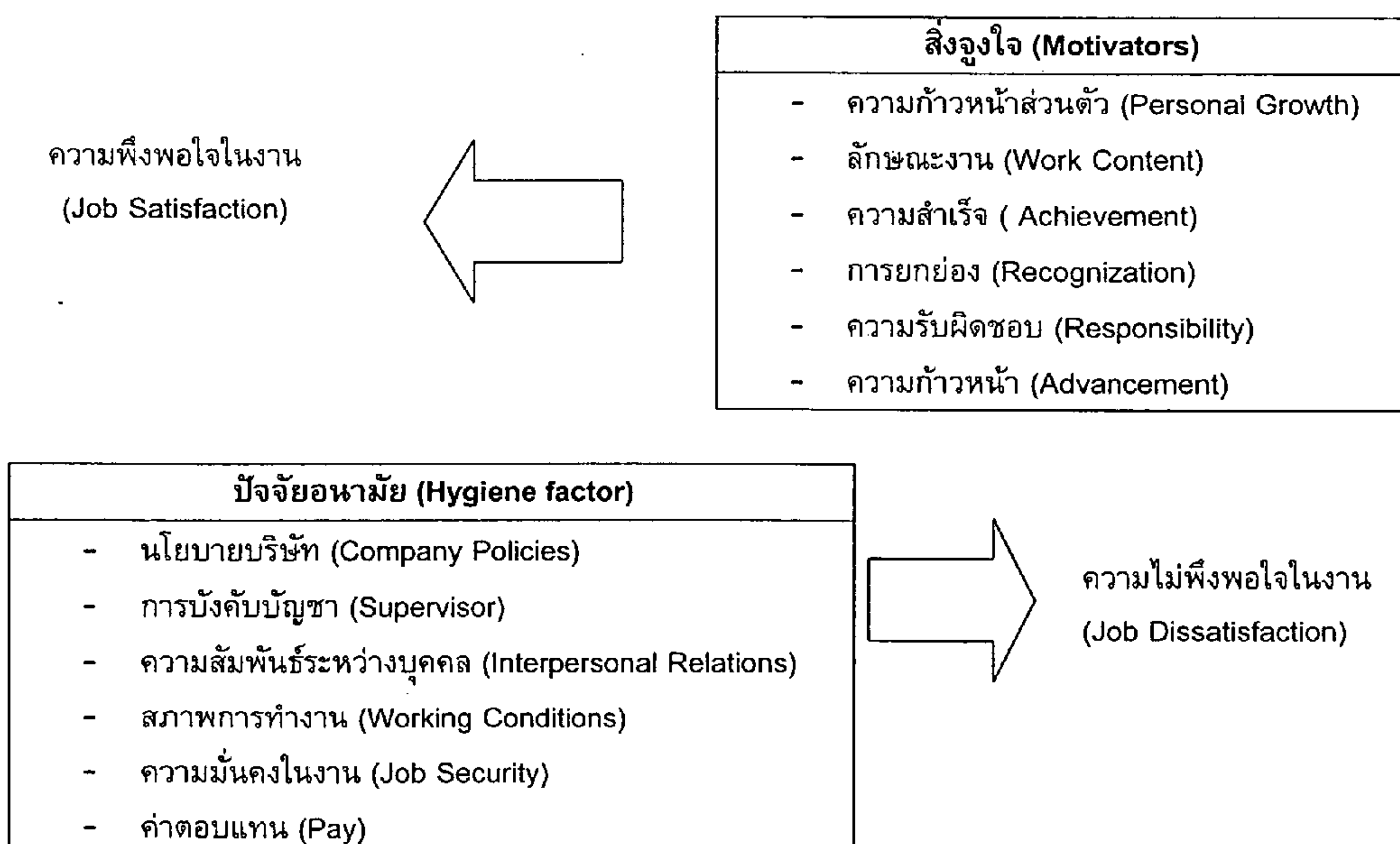
ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัย

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's Two-Factor Theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหรือหมายถึงผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท สภาพภาพการทำงานที่มั่นคง ที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยอนามัยต่างๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูง แล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็น ปัจจัยอนามัย เพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้น ต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหาย แต่ป้องกันไม่ให้แผลเน่า เป็นการใช้เพื่อให้อาการกลับสู่สภาพปกติ



ภาพประกอบ 2 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg

5. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2514) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความเครียดในระดับปานกลาง 2) การทดสอบสมมติฐานพบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา บุคลิกภาพ ที่แตกต่างกัน มีความเครียดไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ร้อยละ 19.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยด้านลักษณะของงานสามารถพยากรณ์ความเครียดได้ดีที่สุด

สุรพล อินทุราม (2543) การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานต้อนรับต่างชาติบนเครื่องบินมีการปรับตัวในการทำงานในระดับสูง 2) คุณสมบัติส่วนบุคคลทุกด้านไม่มีผลต่อความเชื่อที่มีต่องาน 3) ระดับการศึกษาและความเชื่อที่มีต่องาน ที่แตกต่างกันมีระดับการปรับตัวในการทำงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 4) อายุของพนักงาน สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานโดยรวม และด้านความต้องการส่วนบุคคล ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 5) ความเชื่อที่มีต่องาน 2 ด้าน ที่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานทุกด้าน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านจริยธรรมการทำงาน และด้านความเชื่อที่มีต่อความเป็นมนุษย์ ส่วนที่เหลือ คือด้านความเชื่อที่มีต่อองค์กร ไม่สามารถอธิบายการปรับตัวในการทำงานได้

ลัดดา ชัยอำนวนยพร (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานแรงงาน และสวัสดิการสังคมจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) แรงจูงใจไม่มีความสัมพันธ์กับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 2) สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 3) ระดับชั้นและความสะดวกในการรับบริการสวัสดิการของสำนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การไม่กำหนดขอบข่ายงานของแต่ละระดับตำแหน่งให้ชัดเจน การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนไม่คำนึงถึงความเหมาะสม และหัวหน้าสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดขาดความสามารถในการบริหารงาน

จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา (2544) ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ผู้โดยสารส่วนใหญ่พิจารณาในภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด มีบางประเด็นที่มีความพึงพอใจในระดับน้อย และน้อยที่สุด ในงานบริการด้านต่างๆเรียงตามลำดับคือ ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ได้แก่ พนักงานไม่แสดงท่าทีทำให้ไม่กล้ารบกวน ด้านความสะอาดเรียบร้อยในห้องโดยสาร และการบริการอื่นๆ ได้แก่ การบริการเป็นไปอย่างทั่วถึง และ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มของประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดกลุ่มของประชากร และการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการทำการวิจัยในหัวข้อเรื่องนี้ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ทั้งหมด 686 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำการวิจัยในหัวข้อเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างออกมาจากกลุ่มของประชากรทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 686 ราย โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 : 59) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 253 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามกลุ่มสำนักงานและกลุ่มโรงงานผลิต โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้

- | | | |
|--------------------|-------|--------|
| 1. กลุ่มสำนักงาน | จำนวน | 244 คน |
| 2. กลุ่มโรงงานผลิต | จำนวน | 442 คน |

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5 (0.05)

$$N = \frac{686}{1 + 686(0.05)^2}$$

n = 252.6 ประมาณ 253 ราย

จากการคำนวณจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 253 คน + 10 % (ในการดำเนินการเพื่อป้องกันความผิดพลาด) เท่ากับ 280 คน

นำกลุ่มตัวอย่างมากำหนดตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) โดยการสุ่มตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละกลุ่มเพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความครอบคลุมทุกหน่วยงานซึ่งแยกตามกลุ่มสำนักงานและกลุ่มโรงงานผลิต แล้วใช้วิธีการแจกแบบสอบถามตามความสะดวก (Convenience Sampling) ในแต่ละหน่วยงาน

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยตามสัดส่วน

กลุ่มพนักงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตามสัดส่วน(คน)
1. กลุ่มสำนักงาน	244	100
2. กลุ่มโรงงานผลิต	422	180
รวมทั้งหมด	686	280

ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำการวิจัยเป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา ความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างพิจารณาระดับความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (พัชร ศรีสุข 2542 : 31-32)

ค่าเฉลี่ย 0.51 - 1.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 0.00 - 0.50 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยเป็นการตอบในลักษณะพอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจที่มีในด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ มาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 20 ข้อ
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานที่ทำ จำนวน 10 ข้อ

กำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถาม ตามแบบมาตรวัดของ Likert's Scale (Likert.1996) ทั้งหมด 5 ระดับ ซึ่งมีทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่		ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
พอใจมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	5	1
พอใจมาก	ให้คะแนนเท่ากับ	4	2
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ	3	3
พอใจน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ	2	4
พอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ	1	5

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งใช้เกณฑ์การพิจารณาจากค่าเฉลี่ยพิสัย จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของระดับความพึงพอใจเฉลี่ยได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

การทดสอบเครื่องมือ

แบบทดสอบชุดนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยอาศัยแนวคิด และทฤษฎีที่ได้มีการศึกษาไว้บ้างแล้ว นำมาสร้างเป็นแบบสอบถาม และเมื่อเสร็จเรียบร้อยแล้วก็ทำการทดสอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้ (บุญเรียง, 2533)

1. การหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวความคิดในการวิจัย และขัดเกลาสำนวนคำถามก่อน แล้วนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบแก้ไข รวมทั้งนำไปตรวจสอบจากแบบสอบถามที่เคยมีผู้วิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) เมื่อได้แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จำเป็นต้องนำแบบสอบถามนี้ไปทดสอบความเชื่อมั่น โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยก่อนที่จะมีการสอบถามจริง (Pre-Test) จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย แล้วนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) เพื่อทดสอบหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) และหาความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรของ Cronbach (ประครอง กรรณสูต. 2529 : 33 – 43)

สูตรการวัดความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

$$r_w = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ

r	=	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	=	แทน ผลรวมของคะแนนชุด x
$\sum y$	=	แทน ผลรวมของคะแนนชุด y
$\sum x^2$	=	แทน ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	=	แทน ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	=	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x กับ y
N	=	จำนวนคน

สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามการหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of Test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha –Coefficient) ของ Cronbach

$$\alpha = \frac{n}{(n-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right\}$$

เมื่อ แทน ค่า α ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum Si^2$ แทน ความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

St^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวมทุกข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ไปขอคำปรึกษาจากประธาน และกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำแล้วมาดำเนินการทดสอบ (Pre-Test) กับพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
6. ปรับปรุงรูปแบบสอบถามอีกครั้งแล้วนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมเพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
7. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำการขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้ในการขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังบริษัทที่มีพนักงานเป็นกลุ่มของประชากร และกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการสุ่มตัวอย่างในการกรอกแบบสอบถาม
2. ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมดของบริษัทที่จะใช้ในการทำการวิจัย และส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง
3. เตรียมแบบสอบถามให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทำการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้ ไปดำเนินการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง

การจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC+ (Statistical Package for Social Science PC+) รวมทั้งสถิติอื่นๆที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการดังนี้ การวิเคราะห์เพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t - test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยข้อมูลใช้สถิติ และอักษรย่อดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\bar{x}$) ใช้ในการแปลความหมายระดับความพึงพอใจ โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนข้อมูลทั้งหมด
 n = จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศโดยใช้สถิติ t-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \left[\frac{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}} \right]$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
	X_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
	X_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 2
	n_1	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
	n_2	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
	df	แทน ชั้นความเป็นอิสระ

2.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) (ประกอบ กรรณสูตร. 2529 : 179 - 289)

	สูตร F	=	$\frac{MS_B}{MS_w}$
โดยมี	df_B	=	k - 1
	df_w	=	$n_t - 1$

เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F – Distribution
	MS_B	แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	K	แทน จำนวนกลุ่ม
	n_i	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df_B	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่ 1 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 2 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ข้อที่ 3 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 4 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 5 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ข้อที่ 6 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

ข้อที่ 7 พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 8 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานและหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงานและหน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 5 การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพ และหน่วยงานที่สังกัด การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ การศึกษา รายได้ต่อเดือน อาชีพและหน่วยงานที่สังกัด

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	137	48.9
1.2 หญิง	143	51.1
รวม	280	100.0
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	59	21.1
2.2 25 – 34 ปี	137	48.9
2.3 35 – 44 ปี	76	27.1
2.4 45 – 54 ปี	7	2.5
2.5 55 ปีขึ้นไป	1	0.4
รวม	280	100.0
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	134	47.9
3.2 สมรส	136	48.6
3.3 หย่าร้าง	10	3.6
รวม	280	100.0
4. การศึกษาสูงสุด		
1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	207	73.9
1.2 ปริญญาตรี	65	23.2
1.3 สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.9
รวม	280	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	159	56.8
5.2 10,001 – 25,000 บาท	99	35.4
5.3 25,001 – 40,000 บาท	10	3.6
5.4 40,001 – 55,000 บาท	9	3.2
5.5 มากกว่า 55,001 บาท	3	1.1
รวม	280	100.0
6. อายุงาน		
6.1 น้อยกว่า 1 ปี	53	18.9
6.2 1 – 2 ปี	29	10.4
6.3 มากกว่า 2 ปี	198	70.7
รวม	280	100.0
7. หน่วยงานที่สังกัด		
7.1 กลุ่มสำนักงาน	100	35.7
7.2 กลุ่มโรงงานผลิต	180	64.3
รวม	280	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 280 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9

อายุ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ อายุ 25 – 34 ปี มีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 พนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และพนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปมีจำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาคือ พนักงานที่มีสถานภาพ โสด มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 และพนักงานที่มีสถานภาพ หย่าร้าง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

การศึกษา พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมาคือ พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 23.2 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาท มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี มีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่า 1 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ พนักงานสังกัดกลุ่มโรงงานผลิต มีจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และพนักงานกลุ่มสำนักงานมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 ตามลำดับ

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จากข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน พบว่า ไม่มีจำนวนผู้ที่อยู่ในกลุ่มน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ผู้วิจัยจึงจัดกลุ่มใหม่ เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผลการจัดกลุ่มข้อมูล แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวน และร้อยละ ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน หลังจัดกลุ่ม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	59	21.1
2.2 25 – 34 ปี	137	48.9
2.3 35 – 44 ปี	84	30.0
รวม	280	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	134	47.9
3.2 สมรส	146	52.1
รวม	280	100.0
3. การศึกษาสูงสุด		
1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	207	73.9
1.2 ปริญญาตรี	73	26.1
รวม	280	100.0
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท	159	56.8
5.2 10,001 – 25,000 บาท	99	35.4
5.3 25,001 – 40,000 บาท	22	7.8
รวม	280	100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
1. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพมากขึ้น	272	8	.97	.17	มาก
2. การทำงานมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประสานงานภายในองค์กรดีขึ้น ทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว	249	31	.89	.31	มาก
3. การนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ทำให้พบจุดบกพร่อง และสามารถแก้ไขได้ทันเวลา	245	35	.88	.33	มาก
4. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น	252	28	.90	.30	มาก
5. การจัดทำระบบ ISO 9002 ทำให้เกิดความยุ่งยากในการประสานงานในองค์กร เกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	163	117	.42	.49	น้อย
6. ระบบ ISO 9002 มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้สูงมาก	123	157	.56	.50	มาก
7. ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานมากขึ้น	262	18	.94	.25	มาก
8. สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและพร้อมนำมาใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ	262	18	.94	.25	มาก
9. มีการป้องกัน/คัดแยกไม่ให้นำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไปใช้งาน	267	13	.95	.21	มาก
10. มีวิธีการตรวจติดตามในการตรวจรับวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจน	272	8	.97	.17	มาก
11. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตผ่านการตรวจสอบความแม่นยำและมีป้ายแสดงสถานะไว้อย่างชัดเจน	266	14	.95	.22	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)	ใช่	ไม่ใช่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความรู้
12. การติดป้ายแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่าน เกิดความสับสนในการทำงาน	43	273	.85	.36	มาก
13. การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ท่าน ทำงานสะดวกขึ้น	260	20	.93	.26	มาก
14. ระบบการควบคุมเอกสารจะควบคุมเฉพาะเอกสารภายใน บริษัทที่ได้จัดทำเท่านั้น	108	172	.61	.49	มาก
15. การกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่าน ทำงานได้ยากขึ้น	210	70	.25	.43	น้อย
16. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ทราบการวางแผนการ ทำงานล่วงหน้าชัดเจนมากขึ้น	258	22	.92	.27	มาก
17. การทำระบบ ISO 9002 เป็นการจัดทำเอกสารให้เป็น ระเบียบและสามารถนำมาใช้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น	266	14	.95	.22	มาก
18. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจำเป็นต้องแก้ปัญหาให้ กับองค์กรด้วย ในกรณีที่ตรวจพบข้อบกพร่อง	77	203	.73	.45	มาก
19. การประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะประกันเฉพาะ ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเท่านั้น	60	220	.21	.41	น้อย
20. ในกรณีที่มีการลงข้อมูลในรายงานผิดพลาดลบข้อ มูลนั้นออกได้ทันที	45	235	.16	.37	น้อย
รวม	216	65	.75	.32	มาก

จากตาราง 5 ผลวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความรู้ในเรื่องการทำระบบ ISO 9002 จะอยู่ในระดับ ความรู้ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.75 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการทำระบบ ISO 9002 ในระดับความรู้มาก โดยเรียงลำดับค่า เฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97
2. มีวิธีการตรวจติดตามในการตรวจรับวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจน มีค่า เฉลี่ยเท่ากับ 0.97
3. มีการป้องกันคัดแยกไม่ให้นำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไปใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95

4. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตผ่านการตรวจสอบความแม่นยำและมีป้ายแสดงสถานะไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95
5. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ทราบการงานแผนการทำงานล่วงหน้าชัดเจนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95
6. ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94
7. สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและพร้อมนำมาใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94
8. การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านทำงานสะดวกขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.93
9. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ทราบการงานแผนการทำงานล่วงหน้าชัดเจนมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92
10. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90
11. การทำงานมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประสานงานภายในองค์กรดีขึ้น ทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89
12. การนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ทำให้พบจุดบกพร่องและสามารถแก้ไขได้ทันเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.88
13. การติดป้ายแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่านเกิดความสับสนในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.85
14. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจำเป็นต้องแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วย ในกรณีที่ตรวจพบข้อบกพร่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.73
15. ระบบการควบคุมเอกสารจะควบคุมเฉพาะเอกสารภายในบริษัทที่ได้จัดทำเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.61
16. ระบบ ISO 9002 มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้สูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56

พนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการทำระบบ ISO 9002 ในระดับความรู้น้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. การจัดทำระบบ ISO 9002 ทำให้เกิดความยุ่งยากในการประสานงานในองค์กร เกิดความล่าช้าเนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42
2. การกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่านทำงานได้ยากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25
3. การประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะประกันเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21
4. ในกรณีที่มีการลงข้อมูลในรายงานผิดสามารถลบข้อมูลนั้นออกได้ทันที มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.16

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.59	.90	มาก
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.56	.91	มาก
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.60	.92	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ	2.70	1.52	ปานกลาง
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.66	.89	ปานกลาง
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้สามารถทำให้ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.60	.84	มาก
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.28	.79	น้อย
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	3.97	.76	มาก
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.92	.94	มาก
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.89	.81	มาก
รวม	3.39	.36	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงผลของระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับความพึงพอใจมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97
2. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
3. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89
4. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้สามารถทำให้ท่านทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
5. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
6. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
7. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70
2. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66

พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับความพึงพอใจน้อย ได้แก่ การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนอายุงาน หน่วยงานที่สังกัด และผลการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน) โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามเพศของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.76	.81	มาก	3.43	.95	มาก
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.72	.84	มาก	3.41	.95	มาก
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.68	.89	มาก	3.52	.94	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.58	.97	น้อย	2.81	1.91	ปานกลาง
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.63	.93	ปานกลาง	2.70	.86	ปานกลาง
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.61	.81	มาก	3.59	.87	มาก
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.31	.85	น้อย	2.25	.74	น้อย
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	3.92	.83	มาก	4.02	.69	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย			เพศหญิง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.93	.97	มาก	3.91	.93	มาก
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.99	.84	มาก	3.97	.79	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวม	3.41	.32	มาก	3.36	.39	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) พบว่าเพศชาย มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) เพศชาย พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
2. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93
3. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92
4. นโยบาย และกฎระเบียบการทำงานใน องค์กรมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76
5. เป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72
6. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
7. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) เพศชาย พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลาง ได้แก่ มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เพศชาย พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับน้อย โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58
2. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เพศหญิง พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
2. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97
3. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
4. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
5. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
6. นโยบายและ กฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43
7. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เพศหญิง พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.81
2. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เพศหญิง พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในระดับน้อย ได้แก่ การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

สมมติฐานที่ 1 พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โดยรวม

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. นโยบายและกฎระเบียบ ทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.76	.81	3.43	.95	3.141	278	.002*
2. เป้าหมายและแนวทางการ ทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.72	.84	3.41	.95	2.884	278	.004*
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความ สะดวกในการทำงาน	3.68	.89	3.52	.94	1.409	278	.160
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการ ทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.58	.97	2.81	1.91	-1.248	278	.213
5. มีการกำหนดมาตรฐานของ งานที่ท่านทำอยู่เอาไว้ เหมาะสม	2.63	.93	2.70	.86	-.670	278	.504
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มา ใช้ทำให้ท่านสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.61	.81	3.59	.87	.187	278	.852
7. การต้องการให้เกิดระบบ มาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณ ภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้อง เพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.31	.85	2.25	.74	.580	278	.563

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.92	.83	4.02	.69	-1.113	278	.267
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.93	.97	3.91	.93	.158	278	.874
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.99	.84	3.97	.79	.213	278	.831
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002	3.41	.32	3.36	.39	1.176	278	.240

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .240 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) เพศชายและหญิง มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพผลิภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)
จำแนกตามอายุของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 25 ปี			25 - 34 ปี			35 - 44 ปี			45 - 54 ปี			55 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.66	.96	มาก	3.61	.82	มาก	3.46	1.00	มาก	3.86	.69	มาก	4.00	.001	มาก
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.83	.77	มาก	3.50	.89	มาก	3.46	1.00	มาก	3.57	1.13	มาก	3.00	.001	ปานกลาง
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.76	.84	มาก	3.47	.96	มาก	3.71	.91	มาก	3.57	.79	มาก	4.00	.001	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.39	.98	น้อย	2.77	.95	ปานกลาง	2.83	2.47	ปานกลาง	2.43	.79	น้อย	3.00	.001	ปานกลาง
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.54	.97	น้อย	2.73	.84	ปานกลาง	2.68	.93	ปานกลาง	2.29	.76	น้อย	2.00	.001	น้อย

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 25 ปี			25 - 34 ปี			35 - 44 ปี			45 - 54 ปี			55 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ ทำให้ท่านสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ขึ้น	3.69	.77	มาก	3.56	.79	มาก	3.55	.96	มาก	4.14	.69	มาก	4.00	.001	มาก
7. การต้องการให้เกิด ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมาก ขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้อง เพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.31	.77	น้อย	2.27	.69	น้อย	2.32	.97	น้อย	1.86	.69	น้อย	2.00	.001	น้อย
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามา ใช้ในองค์การทำให้ท่าน ทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้น	4.07	.72	มาก	3.93	.70	มาก	3.93	.90	มาก	4.29	.76	มากที่สุด	4.00	.001	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 25 ปี			25 - 34 ปี			35 - 44 ปี			45 - 54 ปี			55 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	4.14	.71	มาก	3.82	.95	มาก	3.87	1.09	มาก	4.57	.53	มากที่สุด	4.00	.001	มาก
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.05	.68	มาก	3.99	.77	มาก	3.89	.99	มาก	4.29	.49	มากที่สุด	4.00	.001	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002	3.44	.29	มาก	3.36	.31	ปานกลาง	3.37	.49	ปานกลาง	3.49	.28	มาก	3.40	.001	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงผลวิเคราะห์ว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

พนักงานที่มีอายุ 45 – 54 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

พนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37

พนักงานที่มีอายุ 25 – 34 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ตามลำดับ

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 รองลงมาคือ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุ 25 – 34 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมาคือ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดอันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 และข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 และข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

พนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 รองลงมาคือ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.86 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 6 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4 ทั้ง 6 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม และข้อที่ 10 หน่วยงาน

ของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3 ทั้งสองข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน และข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2 ทั้งสองข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น

สมมติฐานที่ 2 พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 – 34 ปี 35 – 44 ปี

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	1.051	2	.526	.648	.524
	ภายในกลุ่ม	224.717	277	.811		
	รวม	225.768	279			
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	5.640	2	2.820	3.465*	.033
	ภายในกลุ่ม	225.446	277	.814		
	รวม	231.086	279			
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.860	2	2.430	2.922	.055
	ภายในกลุ่ม	230.340	277	.832		
	รวม	235.200	279			
4. ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม	7.221	2	3.611	1.559	.212
	ภายในกลุ่ม	641.579	277	2.316		
	รวม	648.800	279			
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	1.506	2	.753	.944	.390
	ภายในกลุ่ม	220.937	277	.798		
	รวม	222.443	279			
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.730	2	.365	.520	.595
	ภายในกลุ่ม	194.267	277	.701		
	รวม	194.996	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
7. การต้องการให้เกิดระบบ มาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณ ภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้อง เพิ่มการทำงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.532 174.218 174.271	2 277 279	.266 .629	.042	.959
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อ ให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผล มากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.741 161.030 161.771	2 277 279	.370 .581	.637	.529
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของ ท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของ ท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่า เดิม เนื่องจากสามารถทำยอด ขายได้มากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.186 244.925 249.111	2 277 279	2.093 .884	2.367	.096
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญ ในเรื่องของมาตรฐานใน การปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.521 182.390 182.911	2 277 279	.261 .658	.396	.674
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.262 36.287 36.54	2 277 279	.131 .131	.999	.370

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ พบว่าพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี พนักงานที่มีอายุ 25 – 34 ปี พนักงานที่มีอายุ 35 – 44 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .370 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different) ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 จำแนกตามอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 – 34 ปี 35 - 44 ปี ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี
	$\bar{x}$	3.83	3.50	3.46
ต่ำกว่า 25 ปี	3.83	-	.018*	.018*
25-34 ปี	3.50	-	-	.798
35-44 ปี	3.46	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 25 – 34 ปี และอายุ 35 – 44 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีอายุต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	โสด			สมรส			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมี ความชัดเจน	3.59	.92	มาก	3.56	.91	มาก	4.00	.01	มาก
2. เป้าหมายและแนวทาง การทำงานของหน่วยงาน มีความชัดเจน	3.67	.84	มาก	3.46	.97	มาก	3.40	.84	ปาน กลาง
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความ สะดวกในการทำงาน	3.60	.88	มาก	3.57	.98	มาก	4.00	.00	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธี การทำงานไว้อย่างเป็น ระเบียบ	2.72	.99	ปาน กลาง	2.74	1.94	ปาน กลาง	1.80	.42	น้อย ที่สุด
5. มีการกำหนดมาตรฐาน ของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้ เหมาะสม	2.72	.90	ปาน กลาง	2.60	.89	น้อย	2.80	.92	ปาน กลาง
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO9002มาใช้ทำให้ท่าน สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้ดีขึ้น	3.60	.81	มาก	3.60	.89	มาก	3.80	.42	มาก
7. การต้องการให้เกิดระบบ มาตรฐาน ISO 9002 ด้าน คุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มากขึ้น	2.36	.78	น้อย	2.21	.82	น้อย	2.20	.42	น้อย

ตาราง 12 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	โสด			สมรส			หย่าร้าง		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กร ทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	4.01	.70	มาก	3.93	.84	มาก	4.00	.01	มาก
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว จะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.85	.91	มาก	3.94	.99	มาก	4.50	.53	มากที่สุด
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.99	.79	มาก	4.00	.83	มาก	3.70	.67	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.41	.31	มาก	3.35	.40	ปานกลาง	3.42	.18	มาก

จากตาราง 12 แสดงผลวิเคราะห์ว่าพนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

พนักงาน ที่มีสถานภาพหย่าร้าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

พนักงาน บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่มีสถานภาพ สมรส มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

พนักงานที่มีสถานภาพโสด

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ และข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

พนักงานที่มีสถานภาพสมรส

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ตามลำดับ

พนักงานที่มีสถานภาพหย่าร้าง

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4 ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน และข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน รองลงมาคือ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพ

มากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.80

สมมติฐานที่ 3. พนักงานบริษัทไทยเกษตรผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO9002 จำแนกตามสถานภาพสมรส และสถานภาพโสด

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์การมีความชัดเจน	3.59	.92	3.56	.91	.005	278	.996
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.67	.84	3.46	.97	2.028	278	.044*
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.60	.88	3.57	.98	.078	278	.938
4. ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.72	.99	2.74	1.94	.251	278	.802
5. การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.72	.90	2.60	.89	1.070	278	.285
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.60	.81	3.60	.89	-.126	278	.900
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.36	.78	2.21	.82	1.620	278	.106

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	โสด		สมรส		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.01	.70	3.93	.84	.915	278	.361
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.85	.91	3.94	.99	-1.139	278	.256
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.99	.79	4.00	.83	.058	278	.954
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.41	.318	3.36	.398	1.131	278	.259

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงผลวิเคราะห์ว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรส และสถานภาพโสด มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .259 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท
ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาดรี			ปริญญาดรี			สูงกว่าปริญญาดรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎ ระเบียบการทำงานใน องค์กรมีความชัดเจน	3.71	.85	มาก	3.23	.96	ปาน กลาง	3.25	.89	ปาน กลาง
2. เป้าหมายและแนวทาง การทำงานของหน่วยงาน มีความชัดเจน	3.59	.92	มาก	3.45	.85	มาก	3.50	1.07	มาก
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมี ความสะดวกในการ ทำงาน	3.70	.89	มาก	3.37	.96	ปาน กลาง	3.00	.76	ปาน กลาง
4. ทางองค์กรกำหนด วิธีการทำงานไว้อย่าง เป็นระเบียบ	2.60	1.65	น้อย	2.88	1.04	ปาน กลาง	3.87	.35	มาก
5. มีการกำหนดมาตร ฐานของงานที่ท่านทำอยู่ เอาไว้เหมาะสม	2.57	.89	น้อย	2.88	.86	ปาน กลาง	3.50	.53	มาก
6. การนำระบบมาตร ฐานISO 9002มาใช้ ทำ ให้ท่านสามารถทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.70	.83	มาก	3.38	.76	ปาน กลาง	3.00	1.07	ปาน กลาง
7. การต้องการให้เกิด ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมาก ขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่ม การทำงานมากขึ้น	.22	.80	น้อย	2.45	.71	น้อย	2.50	1.07	น้อย

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี			ปริญญาตรี			สูงกว่าปริญญาตรี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	3.95	.83	มาก	4.03	.53	มาก	4.00	.01	มาก
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	4.05	.91	มาก	3.62	.93	มาก	2.87	.83	ปานกลาง
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.97	.83	มาก	4.03	.81	มาก	4.00	.01	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.40	.38	ปานกลาง	3.33	.28	ปานกลาง	3.35	.23	ปานกลาง

จากตาราง 14 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 รองลงมาคือ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2 อันดับ คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมาคือ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน กับข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ทั้ง 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน และข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ส่วนอันดับสุดท้าย ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่

ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50

สมมติฐานที่ 4. พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ที่มีระดับการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.71	.85	3.23	.96	4.044	278	.001*
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.59	.92	3.45	.85	1.184	278	.239
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.70	.89	3.37	.96	2.977	278	.003*
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.60	1.65	2.88	1.04	-1.874	278	.062
5. การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.57	.89	2.88	.86	-3.177	278	.002*
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002มาใช้ ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.70	.83	3.38	.76	3.153	278	.002*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรี		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.22	.80	2.45	.71	-2.196	278	.029*
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่าน ทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	3.95	.83	4.03	.53	-.730	278	.466
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว จะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	4.05	.91	3.62	.93	4.150	278	.001*
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.97	.83	4.03	.81	-.555	278	.580
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.40	.38	3.33	.27	1.473	278	.142

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .142 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพผลผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) จำแนกตามรายได้ ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบันของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 10,000 บาท						10,001 – 25,000 บาท						25,001 – 40,000 บาท						40,001 – 55,000 บาท						55,000 บาท ขึ้นไป					
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.82	.79	มาก	3.26	.96	ปาน	3.60	.84	มาก	3.11	1.05	ปาน	3.67	.58	มาก															
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.75	.85	มาก	3.31	.92	ปาน	3.20	.92	ปาน	3.22	.97	ปาน	3.67	1.53	มาก															
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.72	.88	มาก	3.40	.97	ปาน	3.50	.97	มาก	3.67	.87	มาก	3.67	.58	มาก															
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.55	1.81	น้อย	2.87	1.01	ปาน	3.00	.94	ปาน	3.33	1.22	ปาน	2.00	1.00	น้อย															
5. การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.54	.88	น้อย	2.90	.91	ปาน	2.70	.82	ปาน	2.44	.73	น้อย	2.00	.00	น้อย															
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	3.69	.79	มาก	3.43	.85	มาก	3.80	.79	มาก	3.56	1.33	มาก	4.00	1.00	น้อย															

ตาราง 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	น้อยกว่า 10,000 บาท			10,001 – 25,000 บาท			25,001 – 40,000 บาท			40,001 – 55,000 บาท			มากกว่า 55,000 บาท		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.21	.75	น้อย	2.40	.81	น้อย	2.20	.92	น้อย	2.22	1.09	น้อย	2.00	1.00	น้อย
8. การนำระบบมาตรฐานISO 9002 เข้ามาใช้น้องค์การทำให้ ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.01	.80	มาก	3.87	.74	มาก	4.10	.32	มาก	4.22	.44	มากที่สุด	4.33	1.15	มากที่สุด
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์ การของท่านได้ รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้ งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้น กว่าเดิมเนื่องจากสามารถทำยอดขาย ได้มากขึ้น	4.08	.88	มาก	3.71	1.00	มาก	3.30	1.06	ปานกลาง	3.89	.78	มาก	4.67	.58	มากที่สุด
10.หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.03	.80	มาก	3.92	.80	มาก	4.00	.82	มาก	3.78	1.09	มาก	4.3	.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.43	.36	ปานกลาง	3.30	.35	ปานกลาง	3.34	.26	ปานกลาง	3.34	.26	ปานกลาง	3.43	.40	มาก

จากตาราง 16 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมากปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 รองลงมาคือ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.54 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาคือข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 5 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 รองลงมาคือ ข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 5 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 รองลงมาคือ แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 และข้อที่ 2 เป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ตามลำดับ

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาท

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมากที่สุด มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 รองลงามีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.33 ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ตามลำดับพนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงาน

ร่วมกับผู้อื่นได้ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ข้อ คือ 3.64 ได้แก่ ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ข้อที่ 2 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน และข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 ทั้ง 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน

สมมติฐานที่ 5. พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	20.235 205.532 225.768	3 276 279	6.745 .735	9.058*	.000
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	13.589 217.497 231.086	3 276 279	4.530 .788	5.748*	.001
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ ท่านมีความสะดวก ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	6.371 228.829 235.200	3 276 279	2.124 .829	2.561	.055
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้ อย่างเป็นระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	8.211 640.589 648.800	3 276 279	2.737 2.321	1.179	.318
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	9.202 213.241 222.443	3 276 279	3.067 .773	3.970*	.009
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	4.507 190.489 194.996	3 276 279	1.502 .690	2.177	.091

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
7. การต้องการให้เกิด ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมาก ขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้อง เพิ่มการทำงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.437 171.835 174.271	3 276 279	.812 .623	1.305	.273
8. การนำระบบมาตร ฐานISO 9002 เข้ามาใช้ ในองค์การทำให้ท่าน ทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อ ให้งานเป็นระบบที่มีประ สิทธิภาพมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.335 159.437 161.771	3 276 279	.778 .578	1.347	.259
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์ การของท่านได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งาน ของท่านมีความมั่นคง มากขึ้นกว่าเดิมเนื่อง จากสามารถขยายได้ มากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	12.495 236.616 249.111	3 276 279	4.165 .857	4.858*	.003
10. หน่วยงานของท่าน ให้ความสำคัญในเรื่อง ของมาตรฐานในการ ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.741 182.170 182.911	3 276 279	.247 .660	.374	.772
ความพึงพอใจที่มีต่อ ระบบ ISO 9002 โดย รวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.084 35.465 36.548	3 276 279	.361 .128	2.812*	.040

* มีระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 17 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท 40,001 – 55,000 บาทและมากกว่า 55,000 บาท โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

ข้อที่ 1. นโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ข้อ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน ข้อที่ 5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม และข้อที่ 9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถขยายได้มากขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different) ข้อที่ 1. นโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ดังแสดงในตาราง 18 ข้อ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน ดังแสดงในตาราง 19 ข้อที่ 5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม ดังแสดงในตาราง 20 ข้อที่ 9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถขยายได้มากขึ้น ดังแสดงในตาราง 21 และโดยรวมทุกด้าน ดังแสดงในตาราง 22

ตาราง 18 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 1. นโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 – 40,000 บาท	40,001- 55,000 บาท
	$\bar{X}$	3.82	3.26	3.60	3.25
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.82	-	.001*	.440	.029*
10,001 – 25,000 บาท	3.26	-	-	.240	.962
25,001 – 40,000 บาท	3.60	-	-	-	.344
40,001 – 55,000 บาท	3.25	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับนโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์

อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท ข้อ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 – 40,000 บาท	40,001- 55,000 บาท
	$\bar{X}$	3.75	3.31	3.20	3.33
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.75	-	.001*	.059	.119
10,001 – 25,000 บาท	3.31	-	-	.701	.941
25,001 – 40,000 บาท	3.20	-	-	-	.726
40,001 – 55,000 บาท	3.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับเป้าหมาย และแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 – 25,000 บาท	25,001 – 40,000 บาท	40,001- 55,000 บาท
	$\bar{X}$	2.54	2.90	2.70	2.33
ต่ำกว่า 10,000 บาท	2.54	-	.002*	.579	.431
10,001 – 25,000 บาท	2.90	-	-	.496	.036*
25,001 – 40,000 บาท	2.70	-	-	-	.331
40,001 – 55,000 บาท	2.33	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 - 40,000 บาทและ 40,001 – 55,000 บาท ข้อที่ 9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถขยายได้มากขึ้น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 25,000 บาท	25,001 - 40,000 บาท	40,001- 55,000 บาท
$\bar{X}$		4.08	3.71	3.30	4.08
ต่ำกว่า 10,000 บาท	4.08	-	.002*	.011*	.997
10,001 – 25,000 บาท	3.71	-	-	.186	.185
25,001 – 40,000 บาท	3.30	-	-	-	.049*
40,001 – 55,000 บาท	4.08	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับการที่องค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้น แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,000 บาท มีความพึงพอใจ แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท และ 40,001 – 55,000 บาท โดยรวมทุกด้านเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 25,000 บาท	25,001 - 40,000 บาท	40,001 - 55,000 บาท
	$\bar{X}$	3.43	3.30	3.34	3.34
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.43	-	.004*	.395	.497
10,001 – 25,000 บาท	3.30	-	-	.789	.593
25,001 – 40,000 บาท	3.34	-	-	-	.862
40,001 – 55,000 บาท	3.34	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑอาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 1 ปี			1 - 2 ปี			มากกว่า 2 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.92	.65	มาก	3.52	1.12	มาก	3.51	.91	มาก
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.91	.71	มาก	3.66	.81	มาก	3.45	.95	มาก
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.72	.79	มาก	3.90	.82	มาก	3.53	.95	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.47	.89	น้อย	2.48	1.02	น้อย	2.79	1.70	ปานกลาง
5. การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม	2.58	.80	น้อย	2.45	.99	น้อย	2.72	.90	ปานกลาง
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.75	.73	มาก	3.90	.62	มาก	3.52	.88	มาก
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.19	.68	น้อย	2.48	.78	น้อย	2.27	.82	น้อย

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ต่ำกว่า 1 ปี			1 - 2 ปี			มากกว่า 2 ปี		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.04	.76	มาก	4.07	.75	มาก	3.94	.76	มาก
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	4.09	.88	มาก	4.03	.82	มาก	3.85	.97	มาก
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.02	.87	มาก	3.90	.72	มาก	3.98	.81	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.46	.30	มาก	3.43	.34	มาก	3.35	.37	ปานกลาง

จากตาราง 23 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 รองลงมาคือ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 รองลงมาคือข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47 และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และอันดับสาม มีคะแนนเท่ากับ 3 ข้อ คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน และข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 3 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ และข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 และอันดับสาม ได้แก่ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 และข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ คือ 2.72 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 2.27 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 6. พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	7.349	2	3.674	4.660*	.010
	ภายในกลุ่ม	218.419	277	.789		
	รวม	225.768	279			
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	9.011	2	4.505	5.620*	.004
	ภายในกลุ่ม	222.075	277	.802		
	รวม	231.086	279			
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.382	2	2.191	2.629	.074
	ภายในกลุ่ม	230.818	277	.833		
	รวม	235.200	279			
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	ระหว่างกลุ่ม	5.841	2	2.920	1.258	.286
	ภายในกลุ่ม	642.959	277	2.321		
	รวม	648.800	279			
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2.241	2	1.120	1.409	.246
	ภายในกลุ่ม	220.202	277	.795		
	รวม	222.443	279			
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	5.076	2	2.538	3.702*	.026
	ภายในกลุ่ม	189.920	277	.686		
	รวม	194.996	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24(ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.644	2	.822	1.319	.269
	ภายในกลุ่ม	172.627	277	.623		
	รวม	174.271	279			
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.712	2	.356	.612	.543
	ภายในกลุ่ม	161.059	277	.581		
	รวม	161.771	279			
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้ว จะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2.864	2	1.432	1.611	.202
	ภายในกลุ่ม	246.246	277	.889		
	รวม	249.111	279			
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.285	2	.143	.216	.806
	ภายในกลุ่ม	182.625	277	.659		
	รวม	182.911	279			
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.622	2	.311	2.398	.093
	ภายในกลุ่ม	35.9226	277	.130		
	รวม	36.548	279			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมมีค่า Probability (P) เท่ากับ .093 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อดังนี้

ข้อที่ 1. นโยบาย และกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงาน ข้อที่ 6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดมีความคิดเห็นแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD (Least Significant Different) ข้อที่ 1. นโยบาย และกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ดังแสดงในตาราง 25 ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน ดังแสดงในตาราง 26 ข้อที่ 6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น ดังแสดงในตาราง 27 และโดยรวมทุกด้าน ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 1. นโยบาย และกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	มากกว่า 2 ปี
	$\bar{X}$	3.92	3.52	3.51
ต่ำกว่า 1 ปี	3.92	-	.048*	.003*
1 - 2 ปี	3.52	-	-	.968
มากกว่า 2 ปี	3.51	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับนโยบายและกฎระเบียบ การทำงานในองค์กรมีความชัดเจน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1- 2 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	มากกว่า 2 ปี
	$\bar{X}$	3.91	3.66	3.45
ต่ำกว่า 1 ปี	3.91	-	.227	.001*
1 - 2 ปี	3.66	-	-	.249
มากกว่า 2 ปี	3.45	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 27 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 2 ปี และมากกว่า 2 ปี ข้อที่ 6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

อายุงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 2 ปี	มากกว่า 2 ปี
	$\bar{X}$	3.75	3.90	3.52
ต่ำกว่า 1 ปี	3.75	-	.459	.068
1 - 2 ปี	3.90	-	-	.023*
มากกว่า 2 ปี	3.52	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 เกี่ยวกับการนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 2 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันในกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท
ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสังกัดของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	กลุ่มสำนักงาน			กลุ่มโรงงานผลิต		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.40	.92	มาก	3.69	.87	มาก
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.48	.95	มาก	3.60	.89	มาก
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.44	1.00	มาก	3.69	.86	มาก
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.72	.99	ปานกลาง	2.69	1.76	ปานกลาง
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.83	.91	ปานกลาง	2.57	.87	น้อย
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.44	.89	มาก	3.69	.79	มาก
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.39	.76	น้อย	2.22	.80	น้อย
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.87	.81	มาก	4.03	.73	มาก

ตาราง 28 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่มสำนักงาน			กลุ่มโรงงานผลิต		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.82	.99	มาก	3.97	.92	มาก
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.89	.85	มาก	4.03	.78	มาก
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.32	.78	ปานกลาง	3.41	.36	มาก

จากตาราง 28 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ พนักงานตามหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ พนักงานตามหน่วยงานตามหน่วยงานที่สังกัดของพนักงานกลุ่มสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานกลุ่มสำนักงาน

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 รองลงมาคือ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 รองลงมาคือข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7

การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.39 ตามลำดับ

พนักงานกลุ่มโรงงานผลิต

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 5 การกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 รองลงมาคือ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 7. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ต่างกัน

ตาราง 29 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสังกัดหน่วยงานของพนักงาน กลุ่มสำนักงานและกลุ่มโรงงานผลิต

ความพึงพอใจ	กลุ่มสำนักงาน		กลุ่มโรงงาน		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. นโยบาย และ กฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.40	.92	3.69	.87	-2.653	278	.008*
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.48	.95	3.60	.89	-1.057	278	.291
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.44	1.00	3.69	.86	-2.188	2278	.029*
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.72	.99	2.69	1.76	.163	278	.870
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.83	.91	2.57	.87	2.333	278	.020*
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.44	.89	3.69	.79	-2.462	278	.014*
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.39	.76	2.22	.80	1.765	278	.079

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	กลุ่มสำนักงาน		กลุ่มโรงงาน		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
8. การนำระบบมาตรฐานISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.87	.81	4.03	.73	-1.667	278	.097
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐานISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.82	.99	3.97	.92	-1.293	278	.197
10.หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.89	.85	4.03	.78	-1.422	2278	.156
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.32	.78	3.41	.36	-2.025	278	.044*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงผลวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ตามหน่วยงานที่สังกัดของพนักงาน กลุ่มสำนักงานและกลุ่มโรงงานผลิต โดยรวมมีค่าProbability (P) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทย เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานโดยรวม

ความพึงพอใจ	ความรู้มาก			ความรู้น้อย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1.นโยบายและกฎระเบียบการทำงาน ในองค์กรมีความชัดเจน	3.62	.88	มาก	2.33	.82	น้อย
2.เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.57	.90	มาก	2.83	.98	ปานกลาง
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.63	.90	มาก	2.33	.82	น้อย
4.ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.69	1.54	ปานกลาง	3.00	.89	ปานกลาง
5.มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.65	.89	ปานกลาง	3.17	.75	ปานกลาง
6.การนำระบบมาตรฐานISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.64	.81	มาก	2.17	.75	น้อย
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.26	.78	น้อย	3.33	.52	ปานกลาง
8.การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น	4.01	.72	มาก	2.33	.82	น้อย

ตาราง 30 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ความรู้มาก			ความรู้น้อย		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.94	.94	มาก	3.00	.63	ปานกลาง
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.00	.80	มาก	3.00	.63	ปานกลาง
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.40	.349	ปานกลาง	2.75	.372	ปานกลาง

จากตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมากเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจมาก

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก มีจำนวน 7 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ ข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 2 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 รองลงมาคือ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 ตามลำดับ พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26

พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย

พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 6 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ข้อที่ 7 การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 รองลงมาคือ ข้อที่ 5 มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และอันดับสามมีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.00 อยู่ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4 ทางองค์การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ ข้อที่ 9 ท่านคิดว่าเมื่อองค์การของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม และข้อที่ 10 หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน พนักงานมีระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับน้อย มีจำนวน 4 ข้อ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.33 อยู่ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 นโยบายและกฎระเบียบการทำงาน ในองค์การมีความชัดเจน ข้อที่ 3 นโยบายของระบบ IS 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน และ ข้อที่ 8 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์การทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมาคือ ข้อที่ 6 การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

สมมติฐานที่ 8. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ตาราง 31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจมากกับพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อยโดยรวม

ความพึงพอใจ	มีความรู้ มาก		มีความรู้ น้อย		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน	3.62	.88	2.33	.82	3.802	278	.011*
2.เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน	3.57	.90	2.83	.98	1.980	278	.049
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน	3.63	.90	2.33	.82	3.484	278	.001*
4.ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	2.69	1.54	3.00	.89	-.486	278	.627
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	2.65	.89	3.17	.75	-1.396	278	.164
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น	3.64	.81	2.17	.75	4.393	278	.001*
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น	2.26	.78	3.33	.52	-3.365	278	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	มีความรู้ มาก		มีความรู้ น้อย		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
8.การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอนเพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.01	.72	2.33	.82	5.610	278	.001*
9.ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้ท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิมเนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น	3.94	.94	3.00	.63	2.426	278	.016*
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.00	.80	3.00	.63	3.048	278	.003*
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 โดยรวม	3.40	.349	2.75	.372	4.502	278	.001*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่าพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีความรู้ความเข้าใจมากและพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจน้อย โดยรวมมีค่าProbability (P) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 แตกต่างกัน

ตอนที่ 5 การนำเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9002 ในด้านปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำระบบ ISO 9002 ข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 และข้อเสนอแนะของการนำระบบ ISO 9002 ที่มีไปใช้ประโยชน์

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการรวบรวมและวิเคราะห์ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับ ปัญหา และอุปสรรคในความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 และข้อเสนอแนะของการนำระบบ ISO 9002 ที่มีไปใช้ประโยชน์

ระดับพนักงาน	กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่แสดง ความคิดเห็นเพิ่มเติม (คน)	กลุ่มตัวอย่างที่ไม่แสดง ความคิดเห็นเพิ่มเติม (คน)
กลุ่มสำนักงาน	100	23	54
กลุ่มโรงงานผลิต	180	84	119
รวม	280	107	173

จากตาราง 32 กลุ่มตัวอย่างที่จำแนกตามระดับของพนักงาน จากพนักงานทั้งหมด 280 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 ส่วนผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 61.79 จำแนกตามกลุ่มสำนักงาน มีผู้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 23 คน ผู้ไม่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 54 คน กลุ่มโรงงานผลิต มีผู้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 84 คน ผู้ไม่ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมจำนวน 119 คน

ตาราง 33 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มสำนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่ม สำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
1. ต้องใช้เวลานานในการสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับพนักงาน	10	43.48
2. ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหา	2	8.70
3. การแบ่งขอบเขตความรับผิดชอบไม่ชัดเจน	1	4.35
4. การทำงานมีขั้นตอนที่ยุ่งยากมากขึ้น	4	17.39
5. ขาดแรงจูงใจที่ดีขององค์กร ทำให้ขาดความร่วมมืออย่างจริงจัง	2	8.70
6. IQA ยังไม่เข้าใจระบบ	1	4.35
7. งานประจำค่อนข้างมาก มีปัญหาเรื่องการจัดสรรเวลา	1	4.35
8. ผู้ที่เข้ามาอบรมยังไม่เข้าใจระบบดีพอ	2	8.70
รวม	23	100

ตาราง 34 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงาน
กลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อดีของการมีระบบ ISO 9002	ความถี่	ร้อยละ
1. การทำงานเป็นระบบสามารถสอบย้อนได้	16	69.57
2. เข้าใจระบบมาตรฐานได้เพิ่มขึ้น ทำให้พัฒนาตัวเองได้มากขึ้น	7	30.43
รวม	23	100

ตาราง 35 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงาน
กลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002	ความถี่	ร้อยละ
1. เอกสารมากเกินไป	6	26.09
2. การทำงานล่าช้าเนื่องจากขั้นตอนการทำงานมีมากเกินไป	6	26.09
3. การทำงานเข้มงวดมากเกินไป	5	21.74
4. การตั้งเป้าของหน่วยงานสูงเกินไป	6	26.09
รวม	23	100

ตาราง 36 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบ ISO 9002 ของ
พนักงานกลุ่มสำนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของการมีระบบ ISO 9002	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรจัดการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่อง	4	17.39
2. ควรจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเพิ่มขึ้น	6	26.09
3. ควรนำปัญหาที่ตรวจพบมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง	5	21.74
4. ควรให้ความสำคัญในเรื่องของการจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน	4	17.39
5. ควรมีพนักงาน IQA ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยเฉพาะ	4	17.39
รวม	23	100

ตาราง 37 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่ม
โรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่ม โรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)	จำนวน	ร้อยละ
1. หน่วยงานยังไม่เห็นความสำคัญในการแก้ไขปัญหา	6	7.14
2. เป็นการกีดกันทางการค้า	3	3.57
3. เบิกจ่ายอุปกรณ์ติดขัด มีการทำงานที่มีขั้นตอนมาก	17	20.24
4. เอกสารมีมากเกินไป	12	14.29
5. ระบบที่ตั้งไว้กับมาตรฐานไม่ตรงกัน	9	10.71
6. ขาดแรงจูงใจที่ดีขององค์กร	9	10.71
7. พนักงานยังไม่เข้าใจระบบ	17	20.24
8. การประสานงานระหว่างหน่วยงานยังไม่ดีพอ	5	5.95
9. ควรจะมี IQA ประจำในการตรวจสอบระหว่างหน่วยงาน	6	7.14
รวม	84	100.00

ตาราง 38 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อดีของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงาน
กลุ่มโรงงานผลิตของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อดีของการมีระบบ ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
1. ทำตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย	46	54.76
2. เอกสารเป็นระบบ ง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหา	15	17.86
3. ทำงานเป็นขั้นตอน สะดวก มีความชัดเจนมากขึ้น	12	14.29
4. เพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับพนักงานมากขึ้น	11	13.10
รวม	84	100.00

ตาราง 39 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002 ของ
พนักงานกลุ่มโรงงานผลิตบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อเสียของการมีระบบ ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
1. การทำงานยังไม่เป็นระบบ ยังไม่มีความชัดเจน	42	50.00
2. ยึดถือเอกสารมากเกินไป ทำให้งานไม่มีความต่อเนื่อง	8	9.52
3. พนักงานไม่ลงข้อมูลจริงในการปฏิบัติงาน	17	20.24
4. การควบคุมการทำงานเข้มงวดเกินไป	8	9.52
5. ตั้งประสิทธิภาพการทำงานไว้สูงเกินไป	9	10.71
รวม	84	100.00

ตาราง 40 แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของการมีระบบ ISO 9002 ของพนักงานกลุ่มโรงงานผลิต
บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

ข้อเสนอแนะของการมีระบบ ISO 9002	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรจะมีขั้นตอนสนับสนุนการทำงานที่ล่าช้าให้เร็วขึ้น	10	11.90
2. ควรมีพนักงาน IQA ตรวจสอบคุณภาพภายในโดยเฉพาะ	21	25.00
3. ควรจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ให้เข้าระบบมากขึ้น	11	13.10
4. ควรฝึกอบรมพนักงานเพิ่มขึ้น	42	50.00
รวม	84	100.00

บทที่ 5

สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

เนื่องจากสภาวะปัจจุบันเกิดการแข่งขันในเรื่องคุณภาพมาตรฐานเพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงต้องมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาเกี่ยวข้องในงานอุตสาหกรรม ซึ่งระบบมาตรฐาน ISO 9002 นี้เป็นส่วนที่มีความสำคัญในการสร้างความเชื่อถือให้กับผู้ซื้อ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริการ การจัดส่งผลิตภัณฑ์ตรงตามความต้องการของลูกค้า การผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ รวมทั้งในองค์การสามารถนำประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ประโยชน์ในด้านการทำงานที่เป็นระบบ ครอบคลุมเขตหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน การจัดระบบเอกสารที่คั่นหาง่ายและถูกต้อง สิ่งเหล่านี้จะพาคำพาไปสู่เป้าหมายที่องค์การต้องการ คือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ที่ได้รับความเชื่อถือจากผู้ซื้อ ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น รวมทั้งบุคลากรภายในองค์การมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง ได้รับการฝึกอบรมในด้านต่างๆ มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ มีการตรวจติดตามงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงควรที่จะได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 รวมทั้งศึกษาแนวทางการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเพื่อแก้ไขปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วย เพราะความพึงพอใจเป็นเรื่องสำคัญจะทำให้บรรยากาศในการทำงานขององค์การดีขึ้น ซึ่งจะเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การย่อมจะดีตามมาด้วย การศึกษาในครั้งนี้ นอกจากจะช่วยให้ทราบถึงความพึงพอใจของพนักงานแล้ว ผลของการศึกษายังจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบาย การวางแผนการดำเนินงาน การสื่อสารที่จะทำให้ผู้บริหารและพนักงานมีความเข้าใจที่ตรงกัน การประสานงานกัน การทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะทำให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเดียวกัน นอกจากนี้ ยังสามารถนำเสนอข้อมูลที่ได้ต่อฝ่ายบริหารเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง และสร้างความพึงพอใจที่มีต่อองค์การของพนักงานให้ตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ได้มากขึ้น

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามกลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทไทย - เทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
5. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
6. พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
7. พนักงานที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน
8. ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 686 คน (ที่มา : ข้อมูล ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2544 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีพนักงานทั้งสิ้นจำนวน 686 คน โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540 : 59) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 253 คน และเพิ่มเป็น 280 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรมากขึ้น นำมาสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยแบ่งออกเป็นกลุ่มย่อยได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษา ความพึงพอใจ พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยเป็นแบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลพื้นฐานส่วนตัวของพนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด เป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับตัวแปรอิสระที่ศึกษา ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยถามเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบคุณภาพของ ISO 9002 โดยเป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบผิดให้ 0 คะแนน จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยเป็นการตอบในลักษณะ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อย พอใจน้อยที่สุด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจที่มีในด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบ มาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 20 ข้อ
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานที่ทำ จำนวน 10 ข้อ

กำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถาม ตามแบบมาตรวัดของ Likert's Scale (Likert,1996)

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตต่อผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากหน่วยงานต่าง ๆ
2. ผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งแบบสอบถาม และรับแบบสอบถามคืนจากพนักงานในหน่วยงานต่าง ๆ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 300 ฉบับ แล้วได้รับคืนมา 290 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.67

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำเสนอข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีระบบ ISO 9002 เป็นรายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด
2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป็นรายด้านและโดยรวม โดยการใช้การทดสอบค่าที t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ F-test สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD: Least Significant Different
3. รวบรวมข้อเสนอแนะของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 ข้อดีของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 ข้อเสียของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 และข้อเสนอแนะของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยเก็บเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะ และหาค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ

สรุปการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาค้นคว้าเรื่องความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด จำนวน 280 คน

1. ด้านเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.1 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.9
2. ด้านอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 25 – 34 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35 – 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.2 อายุระหว่าง 45 – 54 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.5 และอายุ 55 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.4 ตามลำดับ
3. ด้านสถานภาพสมรส พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 47.9 และมีสถานภาพหย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ
4. ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.9 รองลงมามีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.2 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ
5. ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมามีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.4 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.6 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 40,001 – 55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.2 และมีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 55,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 1.1
6. ด้านอายุงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมา มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.9 และมีอายุอยู่ระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 10.4
7. ด้านหน่วยงานที่สังกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มโรงงานผลิต คิดเป็นร้อยละ 64.3 และอยู่ในกลุ่มสำนักงาน คิดเป็นร้อยละ 35.7

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยถาม เกี่ยวกับข้อกำหนดระบบคุณภาพของ ISO 9002

จากการศึกษา พบว่าพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75

เมื่อพิจารณาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 แยกเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีอยู่ทั้งสิ้น 16 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เท่ากับ .97 ได้แก่ การทำระบบ ISO 9002 ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพมากขึ้น และมีวิธีการตรวจติดตามในการตรวจรับวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจน และพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย มีอยู่ทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด เท่ากับ .16 คือ ในกรณีที่มีการลงข้อมูลในรายงานผิดสามารถลบข้อมูลนั้นออกได้ทันที

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 มีดังนี้

1. ในด้านนโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 แล้วทำให้นโยบายและกฎระเบียบต่างๆในองค์กรมีความชัดเจนมากขึ้น

2. ในด้านเป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 เป้าหมายการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจนมากขึ้น

3. ในด้านความสะดวกในการทำงาน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้การทำงานเป็นระบบและมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น ทำให้การทำงานมีความสะดวกมากขึ้น

4. ในด้านการกำหนดวิธีการทำงานอย่างมีระเบียบ พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 จะทำให้การทำงานเป็นระเบียบมากขึ้น เอกสารมีความชัดเจน จัดหาเอกสารง่าย แต่บางครั้งอาจต้องผ่านขั้นตอนหลายขั้นตอนซึ่งทำให้งานบางอย่างอาจล่าช้าได้

5. ในด้านการกำหนดมาตรฐานของงานที่ทำอยู่เอาไว้เหมาะสม พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้มีการวางมาตรฐานของงานไว้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าการวางมาตรฐานเข้มงวดเกินไป

6. ในด้านการนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้สามารถทำให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้มีการประสานงานระหว่างอย่างเป็นระบบ ง่ายต่อการติดต่อสื่อสารมากขึ้น

7. ในด้านระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ต้องการเพิ่มการทำงานมากขึ้นเนื่องจากต้องการให้เกิดมาตรฐานด้านคุณภาพมากขึ้น พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้มีการทำงานมีขั้นตอนที่ละเอียดในการปรับปรุงงานอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้ต้องเพิ่มเวลาในการทำงานมากขึ้น

8. ในด้านการทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้การทำงานเป็นขั้นตอน เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพมากขึ้น

9. ในด้านความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากลูกค้ามีความเชื่อถือต่อบริษัทและผลิตภัณฑ์มากขึ้น ทำให้อายุขัยสูงขึ้น ซึ่งมีผลให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้นตามไปด้วย

10. ในด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 โดยเห็นว่าหลังจากการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้มีการทำงานที่เป็นมาตรฐาน มีการวัดผลภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานที่ชัดเจนมากขึ้น

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน อายุงาน หน่วยงานที่สังกัด และผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกด้าน พบว่า

1. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) เพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี 25 – 34 ปี 35 – 44 ปี 45 – 54 ปี และ 55 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรส โสด สมรส หย่าร้าง มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่าพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 40,001 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,001 – 55,000 บาท มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

6. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี 1-2 ปี และมากกว่า 2 ปี มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมทุกด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

7. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีหน่วยงานที่สังกัด กลุ่มสำนักงาน และกลุ่มโรงงานผลิต มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีความรู้มากและความรู้น้อย มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 41 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	การทดสอบ
1.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
6.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7.	พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)ที่มีหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
8.	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9002 ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตอนที่ 5 การนำเสนอความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของ พนักงานบริษัทไทยเทพรผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้าน นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กร เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงาน ความสะดวกในการทำงาน การกำหนดวิธีการทำงานอย่างมีระเบียบ การกำหนดมาตรฐานของงาน

พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 แต่บางครั้งพบปัญหาที่เกิดจากการจัดทำระบบ เนื่องจาก พนักงานบางหน่วยงานยังขาดความรู้ ความเข้าใจต้องใช้เวลาค่อนข้างนานในการทำให้พนักงานเข้าใจ ในระเบียบปฏิบัติ และข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ทำให้พนักงานคิดว่าระบบทำให้เกิดการทำงานที่ล่าช้า การทำงานที่มีขั้นตอนค่อนข้างมากก็อาจทำให้การทำงานเป็นไปอย่างไม่สะดวก เนื่องจากต้องผ่านการอนุมัติหลายขั้นตอน เอกสารที่มีมากเกินไป บริษัทไม่มีแรงจูงใจในการจัดทำระบบมาตรฐานอย่างเพียงพอ ซึ่งทำให้บางครั้งการทำงานจึงไม่ได้ประสิทธิผลดังที่เป้าหมายได้ตั้งไว้ อีกทั้งพบว่าการตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในโดยพนักงานในแต่ละหน่วยงานอาจไม่สะดวกต่อการทำงานเพราะต้องแบ่งเวลาในการตรวจติดตาม โดยส่วนใหญ่จะต้องการให้มีพนักงานตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในโดยเฉพาะ เพื่อสะดวกต่อการติดตามงานและมีปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ส่วนข้อดีของมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน พนักงานแต่ละหน่วยงานมีหน้าที่ชัดเจน การมีระบบคุณภาพทำให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มขึ้น การทำงานตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ ทำให้งานบรรลุเป้าหมาย การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบง่าย สะดวกต่อการค้นหา การทำงานเป็นขั้นตอน มีความชัดเจนมากขึ้น การทำงานสามารถสอบย้อนได้ รวมทั้งผลิตผลิตภัณฑ์มีคุณภาพได้มาตรฐาน สามารถสอบย้อนได้ในกรณีที่พบปัญหาสามารถแก้ไขได้ สามารถสอบย้อนได้ว่ามาจากวัตถุดิบชนิดใด รวมทั้งสามารถป้องกันไม่ให้เกิดปัญหานั้นซ้ำอีก ที่สำคัญทำให้เกิดการเรียนรู้ในงาน สามารถพัฒนาตัวเองได้มากขึ้น

ข้อเสียของมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 พนักงานขาดแรงจูงใจในการจัดทำระบบอย่างต่อเนื่อง การยึดถือเอกสารมากเกินไป ทำให้บางครั้งการทำงานเกิดความล่าช้า การตั้งเป้าในแต่ละหน่วยงานสูงเกินไป การทำงานมีความเข้มงวดทำให้บางครั้งพนักงานอาจเกิดความเครียดต่อการปฏิบัติงานได้ มีส่วนที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ข้อเสนอแนะของการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 กล่าวโดยรวมจะเห็นว่าพนักงานต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจให้มากขึ้น นโยบายในการบริหารต้องชัดเจน รวมทั้งควรมีขั้นตอนการสนับสนุนการทำงานให้รวดเร็วขึ้น ควรมีพนักงานตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในโดยเฉพาะ ควรนำปัญหาที่เกิดขึ้นมาปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้สิ่งที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การจูงใจ เพื่อให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานดีขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างชัดเจน

การอภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่มีการแบ่งแยกเพศ รวมทั้งเป็นนโยบายของบริษัทที่ต้องการให้ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบมาตรฐานให้ประสบความสำเร็จพร้อมๆ กัน ดังนั้น พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับมานพ วงษ์สุริย์รัตน์ (2514) ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระบบ ISO 9002

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยไม่มีการแบ่งแยกอายุ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนว สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับสุธี สมุทระประภูต (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ด้านอายุ พบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระบบ ISO 9002

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยไม่มีการแบ่งแยกสถานภาพสมรส ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับลัดดา ชัยอำนวนยพร (2542) ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคม จังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับชั้นและความสะดวกใน

การรับบริการสวัสดิการของสำนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ปัญหา และอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ การไม่กำหนดขอบข่ายงานของแต่ละระดับตำแหน่งให้ชัดเจน การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนไม่คำนึงถึงความเหมาะสม และหัวหน้าสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดขาดความสามารถในการบริหารงาน

4. จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระบบ ISO 9002

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยไม่มีการแบ่งแยกระดับการศึกษา ซึ่งทำให้เกิดความร่วมมือกับทุกคนในองค์การการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002 ดังนั้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้แตกต่างกับ สุรพล อินทุราม (2543) การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาและความเชื่อที่มีต่องานที่ต่างกันมีระดับการปรับตัวในการทำงานทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. จากสมมติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระบบ ISO 9002

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดของเอลตัน มาโย (Elton Mayo 1964) พบว่าความพึงพอใจของพนักงานนำไปสู่ประสิทธิภาพของการทำงาน ความไม่พึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดจากการนิเทศงานที่คอยจับผิด สภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ค่าจ้างที่ไม่เป็นธรรม นโยบายขององค์กรที่ไม่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับสุธี สมุทระประภูต (2540) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. จากสมมติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากระบบ ISO 9002

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9002 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีแนวความคิดในเรื่องระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจาก ทักษะ ความเชี่ยวชาญในการทำงาน รวมทั้งการได้รับการฝึกอบรมให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน มีผลให้พนักงานมีความสนใจที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) ใน การพัฒนาภายใต้ความเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันที่สูง สิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ

1. การทบทวนสถานะภาพของกิจการปัจจุบันว่ามีความเหมาะสมที่จะใช้ระบบคุณภาพมาตรฐานใด ในองค์กร ต้องเข้าใจขีดความสามารถขององค์กรอย่างถ่องแท้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จัดทำแผนงานให้การ ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีคุณภาพ ทั้งนี้ต้องมีการปรับปรุง แก้ไข อย่างต่อเนื่องด้วย ในกรณีที่เกิด ปัญหา
2. การทุ่มเทของผู้บริหารระดับสูง ต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การให้ทุกคนใน องค์กรมีจิตสำนึกในด้านคุณภาพ เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้ง ไว้
3. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ การฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงผลดีของการจัดทำระบบ ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความรู้ เข้าใจมากขึ้น จะทำให้ได้รับความร่วมมือในการจัดทำระบบ และการเตรียมความพร้อมที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น
4. ควรนำปัญหาที่พบจากการตรวจสอบคุณภาพ และการตรวจติดตามคุณภาพภายในมาปรับปรุง แก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อการผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และทำให้สินค้าและบริหารได้รับความเชื่อถือจาก ผู้บริโภค
5. ควรมีขั้นตอนการทำงานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้ลำดับขั้นตอนการทำงานรวดเร็วมากขึ้น เพื่อ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

กล่าวโดยสรุป บริษัทมีโครงการที่จะปรับปรุงระบบมาตรฐาน ISO 9002 จาก Version 94 ให้เป็น Version 2000 ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ดังมีรายละเอียด ดังนี้

1. มุ่งเน้นการบริหารทางด้านกระบวนการมากขึ้น โดยเน้นการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความ รับผิดชอบของทุกฝ่ายในกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อที่จะควบคุมการผลิต และการบริการทั้งทางด้าน อุตสาหกรรมการผลิตและด้านการบริการ
2. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการวางแผนคุณภาพ โดยมีการเพิ่มหัวข้อเพื่อให้เกิดเป็นกลยุทธ์ในการวาง แผน เพื่อให้ผู้ถือหุ้น และลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่าการจัดทำแผนคุณภาพนั้นได้สอดคล้องกับข้อกำหนด ในด้านการ วางแผน
3. เน้นเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. เพิ่มบทบาทของฝ่ายบริหารระดับสูงมากขึ้น ทั้งในเรื่องความมุ่งมั่นในการจัดทำ และปรับปรุง ระบบบริหารงานคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า รวมทั้งความมั่นใจในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
5. เพิ่มการขยายข้อกำหนดทางด้านการจัดการทรัพยากร มีการพัฒนาปรับปรุง ทางด้านการศึกษา และฝึกอบรมแก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานไทยที่เปิดโอกาสให้พนักงานไทยได้ศึกษาต่อและ ฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงาน

6. เพิ่มบทบาทการทบทวนโดยฝ่ายบริหารซึ่งจะเห็นว่าเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า
7. เน้นเรื่องความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า และนำความพอใจคุณภาพของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
8. เน้นในเรื่องข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารที่ชัดเจนทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เช่น การสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานในระดับต่างๆ ทราบถึงกระบวนการต่างๆ ของระบบบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านั้น การสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า การนำข้อมูลจากลูกค้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ Input เพื่อกระบวนการผลิต เป็นต้น
9. เน้นเรื่องการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่องโดยใช้หลักของ Dr.Deming คือ วงล้อคุณภาพ PDCA ในส่วนของการบริหารกระบวนการรวมกับการวัดผล การวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันก็มีขั้นตอนของการประเมินตรวจวัดคุณภาพตลอดเวลา
10. ยุบมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ในปี 1994 เป็นมาตรฐานฉบับเดียวคือ ISO 9001
11. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ให้ตีความง่ายขึ้น
12. ลดข้อกำหนดเรื่องคู่มือขั้นตอนการทำงานลง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาข้อกำหนดของระบบ ISO 9002 เปรียบเทียบข้อกำหนด Version 94 กับ Version 2000
2. ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 มีความมั่นคงในการทำงานอย่างไร
3. ควรศึกษาความคิดเห็นของผู้บริโภคเกี่ยวกับการที่ผลิตภัณฑ์ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 จะมีผลต่อการเลือกบริโภคสินค้า และก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในตัวผลิตภัณฑ์อย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิบริษัทเครือซิเมนต์ไทย. (2542). *คู่มือการจัดทำระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : จัดพิมพ์โดยกองส่งเสริมและฝึกอบรม สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.
- จินดารัตน์ ศักดิ์สุภา. (2544). *ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการปฏิบัติงานบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. : วิทยานิพนธ์ กษม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล. (2539). *ระบบคุณภาพ ISO 9000*. นนทบุรี : จัดพิมพ์โดย หจก.เอ็มเพาเวอร์เมนท์.
- ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์. (2542). *พฤติกรรมบุคคลในองค์การ = Behavior in Organization*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2543). *องค์การและการบริหาร = Organization and Management*. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2543). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พจนารถ บุญญภัทรพงษ์. (2542). *ความรู้ทัศนคติ ต่อพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการทำงานของผู้จ้างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตลวดในจังหวัดปทุมธานี*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2540). *การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- มานพ วงษ์สุรีย์รัตน์. (254). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ กษม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. (2533). *การวัดทัศนคติเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลัดดา ชัยอำนวยพร. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม*. วิทยานิพนธ์ กษม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณารถ แสงมณี. (2544). *องค์การและการจัดการองค์การ = Organization and Organizing*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ระเบียงทองการพิมพ์.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2541). *คู่มืออธิบายข้อกำหนด ISO 9001*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). *มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์อรุณผล.
- ศิริชัย กาญจนวาสี , ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข. (2540). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท พชรกานต์พับลิเคชั่น จำกัด.
- สมศรี ลีลานุช. (2526). *หลักสถิติ*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุทธิ สมุทรประภูต. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิส สัน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ กษม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2541). *การวิเคราะห์งาน*. กรุงเทพฯ : พิมพ์โดยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2541). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : พิมพ์โดยโครงการส่งเสริมการผลิตตำราและเอกสารการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุรพล อินทุราม. (2543). *การปรับตัวในการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงต่างชาติบนเครื่องบิน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ กษม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อลงกรณ์ มีสุทธา , สมิต ลัทธกร. (2539). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- Ed Wards , Allen L. (1957). *Techniques of Attitude Scale Construction*. New York : Appleton Century Crafts, Inc.
- Kerlinger , F.N. (1964). *Foundation of Behavioral Research*. New York : Rinehart and Winston, Inc.
- Mehren, Willian A. and Lehman, Irvin J. (1984) " Interest , Personality and Attitude Inventories," *Measurement and Evaluation in Educational and Psychology*. CBS College Publishing.
- Shaw , Marvin E. and Wright, Jack M. (1967) *Scale for the Measurement of Attitude*. New York : McGraw - hill. Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อและโดยรวมของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรส
ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)

**Employees' Satisfaction With ISO 9002 A Case Study Of Thai Theparos
Food Products Public Company Limited.**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบจำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจที่มีในด้านความรู้ ความเข้าใจต่อระบบ มาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 20 ข้อ

2. ความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท ไทยเทพรส ผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

2. ในการตอบแบบสอบถาม

2.1 โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบ และเลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียง 1 ข้อ และโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

2.2 โปรดตอบตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ และเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงองค์การต่อไป จากตัวเลือกทั้ง 5 ตัวเลือก ดังนี้

พอใจมากที่สุด หมายถึง ท่านพอใจกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงทั้งหมด

พอใจมาก หมายถึง ท่านพอใจกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงส่วนใหญ่

ปานกลาง หมายถึง ท่านไม่สามารถตัดสินใจว่าข้อความนั้นเกิดขึ้นจริง

พอใจน้อย หมายถึง ท่านพอใจกับข้อความนั้นว่าเป็นจริงส่วนน้อย

พอใจน้อยที่สุด หมายถึง ท่านพอใจกับข้อความนั้นว่าไม่เป็นจริงมากที่สุด หรือทั้งหมด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเติมค่าลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลที่เกี่ยวกับตัวท่าน

สำหรับผู้วิจัย

เลขที่แบบสอบถาม [] []

1 2

- | | | | |
|----------------------|-------------------------|---------------------|-----|
| 1. เพศ | () ชาย | () หญิง | [] |
| | | | 3 |
| 2. อายุ | () ต่ำกว่า 25 ปี | () 25 - 34 ปี | [] |
| | () 35 - 44 ปี | () 45 - 54 ปี | 4 |
| | () 55 ปีขึ้นไป | | |
| 3. สถานภาพ | () โสด | () หย่าร้าง | [] |
| | () สมรส | | 5 |
| 4. ระดับการศึกษา | | | [] |
| | () ต่ำกว่าปริญญาตรี | | 6 |
| | () ปริญญาตรี | | |
| | () สูงกว่าปริญญาตรี | | |
| 5. รายได้ต่อเดือน | | | [] |
| | () ต่ำกว่า 10,000 บาท | | 7 |
| | () 10,001 - 25,000 บาท | | |
| | () 25,001 - 40,000 บาท | | |
| | () 40,001 - 55,000 บาท | | |
| | () 55,001 บาทขึ้นไป | | |
| 6. อายุงาน | () ต่ำกว่า 1 ปี | | [] |
| | () 1 - 2 ปี | | 8 |
| | () 2 ปีขึ้นไป | | |
| 7. หน่วยงานที่สังกัด | | | [] |
| | () กลุ่มสำนักงาน | () กลุ่มโรงงานผลิต | 9 |

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9002 จำนวน 20 ข้อ

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 ว่าใช่หรือไม่ใช่ โดยทำเครื่องหมาย

✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่	สำหรับ ผู้วิจัย
1. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพมากขึ้น			[] 10
2. การทำงานมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน มีการประสานงานภายในองค์กรดีขึ้น ทำให้การทำงานดำเนินไปอย่างรวดเร็ว			[] 11
3. การนำระบบ ISO 9002 มาใช้ ทำให้พบจุดบกพร่องและสามารถแก้ไขได้ทันเวลา			[] 12
4. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น			[] 13
5. การจัดทำระบบ ISO 9002 ทำให้เกิดความยุ่งยากในการประสานงานในองค์กรเกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน			[] 14
6. ระบบ ISO 9002 มีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้สูงมาก			[] 15
7. ระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานมากขึ้น			[] 16
8. สินค้ามีการจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบและพร้อมนำมาใช้งานได้ทันทีที่ต้องการ			[] 17
9. มีการป้องกันคัดแยกไม่ให้นำผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไปใช้งาน			[] 18
10. มีวิธีการตรวจติดตามในการตรวจรับวัตถุดิบที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิตได้อย่างชัดเจน			[] 19
11. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการผลิตผ่านการตรวจสอบความแม่นยำและมีป้ายแสดงสถานะไว้อย่างชัดเจน			[] 20
12. การติดป้ายแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่านเกิดความสับสนในการทำงาน			[] 21

ประเด็นคำถาม	ใช่	ไม่ใช่	สำหรับ ผู้วิจัย
13. การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านทำงานสะดวกขึ้นการทำระบบ ISO 9002 ทำให้สินค้าและบริการมีคุณภาพมากขึ้น			[] 22
14. ระบบการควบคุมเอกสารจะควบคุมเฉพาะเอกสารภายในบริษัทที่ได้จัดทำเท่านั้น			[] 23
15. การกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ทำให้ท่านทำงานได้ยากขึ้น			[] 24
16. การทำระบบ ISO 9002 ทำให้ทราบการวางแผนการทำงานล่วงหน้าชัดเจนมากขึ้น			[] 25
17. การทำระบบ ISO 9002 เป็นการจัดทำเอกสารให้เป็นระเบียบและสามารถนำมาใช้ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น			[] 26
18. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในจำเป็นต้องแก้ปัญหาให้กับองค์กรด้วยในกรณีที่ตรวจพบข้อบกพร่อง			[] 27
19. การประกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์จะประกันเฉพาะผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้าเท่านั้น			[] 28
20. ในกรณีที่มีการลงข้อมูลในรายงานผลดีสามารถลบข้อมูลนั้นออกได้ทันที			[] 29

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002

2.2 ด้านพึงพอใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 10 ข้อ

คำชี้แจง โปรดประเมินความคิดเห็นของท่านกับข้อความเหล่านี้ ด้วยการกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อความ	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	เฉย	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
1. นโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน						[] 30
2. เป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน						[] 31
3. นโยบายของระบบ ISO 9002 ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงาน						[] 32
4. ทางองค์กรกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ						[] 33
5. มีการกำหนดมาตรฐานของงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม						[] 34
6. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ทำให้ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น						[] 35
7. การต้องการให้เกิดระบบมาตรฐาน ISO 9002 ด้านคุณภาพมากขึ้น ไม่ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น						[] 36
8. การนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 เข้ามาใช้ในองค์กรทำให้ท่านทำงานเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานเป็นระบบที่มีประสิทธิผลมากขึ้น						[] 37
9. ท่านคิดว่าเมื่อองค์กรของท่านได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 แล้วจะทำให้งานของท่านมีความมั่นคงมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้น						[] 38
10. หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญในเรื่องของมาตรฐานในการปฏิบัติงาน						[] 39

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจในการทำงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ไทยเทพรส ผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน)

3.1 ปัญหา และอุปสรรคของการใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9002

3.2 ข้อดีของการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002

3.3 ข้อเสียของการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002

3.4 ข้อเสนอแนะของการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002

ขอบคุณมากคะ

การวิเคราะห์แบบสอบถาม

ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ ตามวิธีการ ทดสอบความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีของ Pearson และได้ทดสอบหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีการของ Cronbach โดยทดลองแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย จำนวน 30 ราย ทดสอบแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่วัดความพึงพอใจของพนักงานในด้านการมีระบบมาตรฐาน ISO 9002 จำนวน 10 ข้อ ดังนี้

จากการทดสอบแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ แสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis) ดังนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (Item Analysis)

ข้อที่	R
1	.574(**)
2	.483(**)
3	.766(**)
4	.287
5	.257
6	.561(**)
7	.386(*)
8	.621(**)
9	.470(**)
10	.390(*)

(*) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(**) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แสดงความเชื่อมั่นรวม (Reliability) ของแบบสอบถามได้ดังนี้

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

No of Question	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
Q1	29.8333	53.2471	.6744	.8314
Q2	29.3667	57.4816	.5491	.8433
Q3	29.9000	56.2310	.6084	.8388
Q4	29.8333	54.4195	.5181	.8448
Q5	29.7667	51.9782	.5505	.8433
Q6	29.7000	56.8379	.5795	.8410
Q7	30.0000	51.7931	.5529	.8432
Q8	29.1667	54.6264	.5205	.8445
Q9	29.4000	55.6966	.5596	.8412
Q10	29.1333	52.2575	.5865	.8388

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 10

Alpha = .8546

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด (10 ข้อ) ได้ค่า Alpha = .8546 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถาม ที่นำมาทดสอบมีค่าความเชื่อมั่นในเกณฑ์สูง

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



**Faculty of Social Sciences
Srinakharinwirot University**
Central Campus at Prasarnmit Sukhumvit Road Soi 23 Bangkok 10110. Thailand.

18 มกราคม 2545

เรื่อง ขออนุญาตขอข้อมูลเพื่อการทำสารนิพนธ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล

ด้วย นางสาวสุนทรี เวชสวรรค์ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาคพิเศษ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความประสงค์ขออนุญาตสำรวจแบบสอบถามบุคลากรของบริษัท ในการนี้จึงใคร่ขออนุญาตให้ นางสาวสุนทรี เวชสวรรค์ นิสิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ภาคพิเศษ เข้าพบเพื่อขอข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้ นิสิตจะมาติดต่อเรื่องวันและเวลากับท่านโดยตรงด้วยตนเอง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะสังคมศาสตร์หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๐๙๐๑๑๔ ๑๕๕๖๖๖

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ภาควิชาบริหารธุรกิจ

โทร. 664-0099, 664-0088

โทรสาร 664-2892 กด 0

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุนทรี เวชสุวรรณค์
วันเดือนปีเกิด	9 กรกฎาคม พ.ศ. 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	999 หมู่ 3 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) สมุทรปราการ 10280 แผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2528	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนพุทธชินราชพิทยา
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม
พ.ศ. 2537	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเทคโนโลยีชีวภาพ มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ