

ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ
ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอรรวรรณ วัฒนนะพงศ์

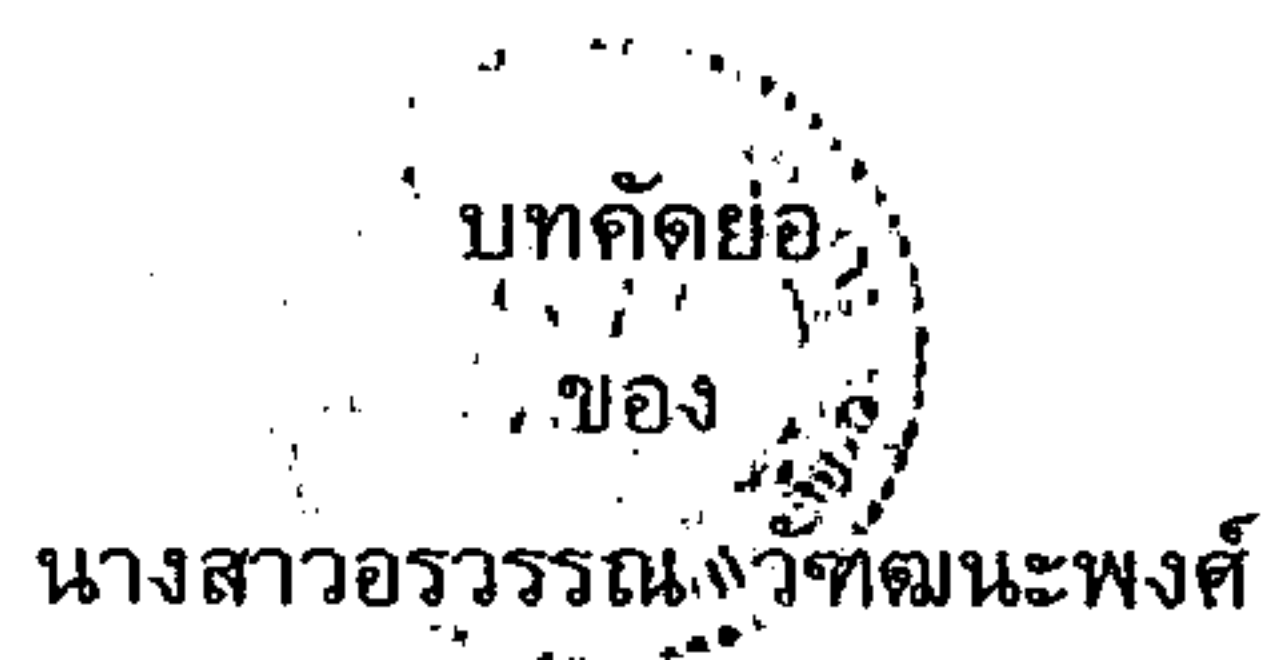
เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.562

๐37371

8.3

ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ
ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

h 264981

2 พ.ค. 2548

อรรณว วัฒนพงษ์. (2548). *ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :
ผศ.ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน ผู้จัดการ เจ้าของกิจการโรงงาน / บริษัทต่าง ๆ จำนวน 400 คน ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษามีดังนี้

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 25-34 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งในการทำงาน คือ พนักงานปฏิบัติการ ประเภทธุรกิจที่ปฏิบัติการอยู่ คือ วิศวกรรม เนื่องจากผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจแบบเจาะจงเลือกพนักงานและบริษัท ทั้งนี้ประเภทธุรกิจวิศวกรรมจึงมีจำนวนมากที่สุด รายได้ต่อเดือน 10,001 – 25,000 บาท และอายุงานในบริษัท มากกว่า 2 ปีขึ้นไป
2. พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
3. พนักงานที่มี อายุ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ และอายุงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
4. ทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ และ ระบบการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. พฤติกรรมความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในระดับการมีส่วนร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. พฤติกรรมของการมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อยู่ในระดับที่มีประสิทธิภาพมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8. พฤติกรรมของการประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อยู่ในระดับควรแนะนำระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยมีประโยชน์ที่มีผู้เลือกมากที่สุด คือ กระบวนการทำงานเป็นระบบดี รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัท มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน สามารถนำไปใช้ได้จริงในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยข้อกำหนดที่มีผู้นำไปใช้มากที่สุดคือ ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ รองลงมา ด้านการวางแผนคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

**EMPLOYEES' ATTITUDE, SATISFACTION AND BEHAVIOR OF THE PRODUCT
INDUSTRIES AND SERVICE DIVISION COMPANY TOWARDS THAI FOUNDATION
QUALITY SYSTEM (TFQS) IN BANGKOK METROPOLITAN AND VICINITY AREA**

**AN ABSTRACT
BY
MISS ORAWAN WATTANAPONG**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
March 2005**

Orawan Wattanapong. (2005), *Employees' Attitude , Satisfaction and Behavior of The Product Industries and Service Division Company towards Thai Foundation Quality System (TFQS) in Bangkok Metropolitan and Vicinity Area.*

Master's Project , M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakarinwirot University.

Project Advisor : Asst. Prof. Dr.Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research is to study the relationship of attitudes, satisfactions and behaviors of employees in manufacturing and service industries towards Thai Foundation Quality System (TFQS) in Bangkok metropolitan and vicinity areas. The sampling group of this research comprises 400 employees in both manufacturing and service industries. The results of the study can be summarized as follows :

1. Most of the employees who answer the questionnaire are female whose ages are between 25-34 years old, having educational background at bachelor degree level averagely, and working in operation level. The majority of their occupations are engineers with averagely income between 10,001-25,000 baht per month plus working experience above 2 years.

2. The Employees with different genders, education levels and incomes possess indifferent levels of satisfaction towards Thai Foundation Quality System (TFQS) with statistical significance at level .05.

3. The Employees with different ages, positions of work, kinds of companies and years of working experience possess different levels of satisfaction towards Thai Foundation Quality System (TFQS) with statistical significance at level .05.

4. Employees' attitudes towards Thai Foundation Quality System (TQFS) comprises four parts which are quality policy, quality planning, quality of purchasing and suppliers, quality control system. All these 4 parts are related to employee's attitude in the same direction with statistical significance at level .01.

5. Behavior of the frequency in training TFQS has no relationships with the satisfactions of employees with statistical significance at level .01.

6. Behavior of employees' participation in TFQS has positive relationships with total satisfaction with statistical significance at level .01.

7. Behavior of efficiency in using TFQS of employees has relationships with total satisfactions with statistical significance at level .01.

8. Behavior of applying and suggestion have relationships with total satisfactions with statistical significance at level .01.

9. Behavior of foreseeing the usefulness in applying TFQS has relationships with total satisfactions with statistical significance at level .01. Most of the respondents of the questionnaires choose good working system as their first foreseeable advantage follows by an increase in efficiency in working.

10. Behavior of problem prediction in applying TFQS has not relationships with total satisfactions with statistical significance at level .01.

11. Behavior of applying TFQS of employees has relationships with total satisfactions with statistical significance at level .01. Most used procedure of TFQS is policy and quality targeting follows by quality planning with statistical significance at level .01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ดร. อดิษฐ์ อดิษฐ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิษฐ์ ตั้งกระจำ)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

ดร. อดิษฐ์ อดิษฐ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

ดร. อดิษฐ์ อดิษฐ์

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อดิษฐ์ ตั้งกระจำ)

ดร. อดิษฐ์ อดิษฐ์

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ดร. อดิษฐ์ อดิษฐ์

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ดร. กิตติมา สังข์เกษม

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่.....เดือน.....ปี.....พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อนำมาปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ รวมทั้ง รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัยและคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการฝ่ายวางแผน พัฒนาและนโยบาย (ดร.ลัดดาวัลย์ กระแสร์ชล) และเจ้าหน้าที่โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) (คุณน้ำทิพย์ เจริญอนงค์) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่ริเริ่ม “โครงการมาตรฐานระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กของ ไทย (TFQSS)” โดยอนุเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ให้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ตลอดจนพนักงาน ผู้จัดการ เจ้าของกิจการโรงงานและบริษัทต่างๆ ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และขอขอบคุณพี่ๆ น้องๆ และเพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือ ตลอดจน เพื่อนๆ MBA (การจัดการ) รุ่น 5 ที่ช่วยเหลือและแนะนำในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา คุณบิดา มารดา และคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งประสบผลสำเร็จในครั้งนี้

อรวรรณ วัฒนนะพงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย	9
สมมติฐานในการวิจัย	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
ความหมายของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	11
แนวคิด ข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย และทฤษฎีที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	33
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	39
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม.....	42
เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	50
ข้อสรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	51
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	54
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	54
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	71
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	135
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	135
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	145
อภิปรายผล.....	164
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	176
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	178
บรรณานุกรม.....	179
ภาคผนวก.....	182
ภาคผนวก ก.....	183
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	184
ภาคผนวก ข.....	189
หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	190
ภาคผนวก ค.....	194
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ.....	195
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	196

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	การเปรียบเทียบข้อกำหนดระหว่าง TFQS ISO9001 : 1994 และ ISO9001 : 2000	16
2	การเปรียบเทียบข้อกำหนดระหว่าง ISO 9000 กับ Q-Base Code และ TFQS	19
3	ตารางแนวทางการประยุกต์ใช้ TFQS.....	20
4	ลักษณะโครงสร้างของอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบ	29
5	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจที่ใช้ในการวิจัย	56
6	เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า	59
7	ความหมายของค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	60
8	แสดงจำนวน และคำร้อยละของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน และอายุงานในบริษัท	72
9	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติด้านต่างๆและทัศนคติรวม	76
10	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมาย ทางด้านคุณภาพ	77
11	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ	79
12	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

13	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติ ด้านระบบจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ	81
14	แสดงค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิต และบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวม	82
15	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรม ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตาม หลักสูตร TFQS	83
16	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	84
17	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านประสิทธิภาพหลังการใช้งาน	85
18	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการแนะนำพนักงาน ท่านอื่นต่อไป	85
19	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการได้รับประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย และ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการเข้า สู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

20	แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในบริษัทจริงเท็จอย่างไร	90
21	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามเพศ	92
22	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ	93
23	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุพนักงานเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	93
24	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา	95
25	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตำแหน่ง	96
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	97
27	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามประเภทธุรกิจของพนักงาน	99

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทธุรกิจ เปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	101
29	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน ของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	106
30	แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรม ภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามอายุงานในบริษัท	107
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุงานในบริษัทเปรียบเทียบกับ ความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการต่อ ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	108
32	แสดงการทดสอบทัศนคติของพนักงานบริษัทที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ โดยรวมของพนักงาน.....	110
33	แสดงการทดสอบพฤติกรรมของพนักงานบริษัทที่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน.....	124

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ	35
2	แสดงองค์ประกอบของงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์การ	36
3	แสดงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน	41
4	แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	42
5	แสดงแบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภครวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ..	44

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สภาพการณ์ในปัจจุบัน วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium Sized Enterprises, SMEs) เริ่มจะเป็นธุรกิจที่มีการก่อตัวและเกิดการแข่งขันในเรื่องคุณภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและบริการ ล้วนเป็นที่แพร่หลายและยอมรับกันในประเทศไทย แต่ทั้งนี้ธุรกิจอุตสาหกรรมดังกล่าวยังเป็นขนาดเล็กที่ยังขาดระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีความพร้อมหรือไม่มีความจำเป็นในการเข้าสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล อาทิเช่น ISO 9000 ฯลฯ ดังนั้น โครงการมาตรฐานระบบคุณภาพขั้นพื้นฐานของไทย (Thai Foundation Quality System - TFQS) สำหรับอุตสาหกรรม SMEs ของไทย ภายใต้การสนับสนุนจากโครงการวิจัยของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จึงได้มีการพัฒนาระบบขึ้น เพื่อส่งเสริมให้ SMEs มีความตื่นตัวในเรื่องการจัดการคุณภาพและสร้างพื้นฐานให้ SMEs ไทยมีความมั่นคง แข็งแกร่งด้านการจัดการคุณภาพเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

การเริ่มต้นระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในขั้นแรกมีเป้าหมายเพื่อช่วยให้เกิดการพัฒนาไปสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ซึ่งผลการดำเนินงานโรงงาน พบว่าระบบ TFQS สามารถใช้ปูพื้นฐานไปสู่ ISO 9000 ได้ในโรงงานตัวอย่างจำนวนหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้จึงแบ่งตามประเภทอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมโครงการระบบคุณภาพ TFQS ดังนี้ คือ 1) วิศวกรรม 23% 2) อาหาร 3% 3) แก๊สและผลิตภัณฑ์เคมี 8% 4) พลาสติก 10% 5) สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป 20% 6) คอมพิวเตอร์ 5% 7) กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ 3% 8) เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ 7% 9) เซรามิกส์/เรซิน 2% 10) ธุรกิจบริการ 12% 11) อื่นๆ 7% และบริษัทที่เข้าร่วมโครงการระบบคุณภาพ TFQS ในกลุ่มอุตสาหกรรมและบริการ ในปีงบประมาณ 2543-2544 มีจำนวนทั้งสิ้น 106 บริษัท จำนวนบริษัทที่ให้การสนับสนุน 60 บริษัท (แหล่งข้อมูล : ฝ่ายโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ณ เดือนมิถุนายน ปี พ.ศ.2544) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบคุณภาพพื้นฐานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกธุรกิจไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมการผลิตหรือบริการก็ตาม ดังนั้นการดำเนินโครงการที่กล่าวมาข้างต้น จึงเป็นจุดสำคัญในการเริ่มต้นที่ดี เพื่อรับความรู้ ความเข้าใจด้านการจัดการคุณภาพเพื่อเป็นบันไดไปสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000

มาตรฐานระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นโครงการวิจัยที่ สวทช.ริเริ่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับมาตรฐานระบบคุณภาพของอุตสาหกรรมไทยและพัฒนามาตรฐานการจัดการคุณภาพในกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่ยัง

ไม่พร้อมในการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังนั้นในประเทศไทยที่ประกอบธุรกิจในกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง ที่กระทรวงอุตสาหกรรมได้ให้คำนิยามไว้ว่า ถ้าอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานเป็นหลัก อุตสาหกรรมขนาดเล็ก คือ อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานที่น้อยกว่า 50 คน และอุตสาหกรรมขนาดกลาง คือ อุตสาหกรรมที่มีการจ้างงานมากกว่า 50 คน แต่น้อยกว่า 200 คน แต่ถ้านิยามตามเงินทุนเป็นปัจจัยหลัก อุตสาหกรรมขนาดเล็ก คือ อุตสาหกรรมที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 10 ล้านบาท และอุตสาหกรรมขนาดกลางคืออุตสาหกรรมที่มีสินทรัพย์ถาวรมากกว่า 10 ล้านแต่ไม่เกิน 100 ล้านบาท เพราะฉะนั้น ถ้าหากจะเร่งอุตสาหกรรมไทย ให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เป็นจำนวนมาก จึงควรมุ่งเน้นสนับสนุนและส่งเสริม SMEs ให้นำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในบริษัท ซึ่งในปัจจุบัน ISO 9000 เป็นเรื่องที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและยอมรับกันว่ามีความสำคัญมากในภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและบริการ โดยส่วนใหญ่จะเป็นในส่วนเอกชนที่ประกอบธุรกิจทางด้านอุตสาหกรรม แต่จากการดำเนินโครงการเป็นเวลาเกือบ 4 ปี จึงพบว่าระหว่างการดำเนินงานนั้นมีกลุ่มบริษัทจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถดำเนินโครงการจนสามารถขอการรับรองระบบได้ ถึงแม้จะมีเงินทุน เหตุผลหลักที่สำคัญ คือ ตัวองค์กรเองไม่ต้องการระบบคุณภาพ ISO 9000 นี้อย่างแท้จริงและปัญหาในการตีความข้อกำหนด หรือขาดพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในการจัดการคุณภาพ จึงควรเริ่มต้นจากระบบคุณภาพพื้นฐาน เพื่อให้บริษัทได้เสริมสร้างรากฐานที่ยังบกพร่องและหลีกเลี่ยงความซับซ้อนที่ไม่จำเป็นและการบริหารจัดการที่มากเกินไป

กลุ่มบริษัททั้งกลุ่มอุตสาหกรรมภาคผลิตและภาคบริการต่างๆ ที่มีการพัฒนาจากไม่มีระบบเพื่อเข้าสู่ระบบ TFQS นั้น ซึ่งผลการสำรวจจากแหล่งข้อมูลของสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ แสดงให้เห็นว่าระบบคุณภาพพื้นฐานนี้สามารถนำไปประยุกต์กับทุกประเภทธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมผลิตหรือบริการตามที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว จึงส่งผลให้ผู้ทำการวิจัยตระหนักถึงความน่าสนใจในการวิจัยค้นคว้าในระดับทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมบริษัทอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการ โดยมองว่าข้อกำหนด TFQS และองค์ประกอบที่ทำให้ระบบคุณภาพสัมฤทธิ์ผลก็เป็นสาเหตุให้เกิดทัศนคติ ความพึงพอใจต่อระบบ TFQS ที่นำมาประยุกต์ใช้และตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าของบริษัทนั้นๆ อีกด้วย โดยส่งผลถึงพฤติกรรมการใช้ระบบงานอย่างต่อเนื่องที่พัฒนาไปสู่การใช้งานในระบบ ISO 9000 จึงเป็นสาเหตุให้ผู้ทำการวิจัยได้สนใจศึกษาค้นคว้าในงานสารนิพนธ์หัวข้อนี้ ประกอบกับผลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อโครงการใน สวทช. โดยทางโครงการสามารถนำผลที่ได้ไปประกอบการพิจารณาในการดำเนินการพัฒนาปรับปรุงระบบ TFQS ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในการใช้งาน ทั้งบริษัทอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ระบบ TFQS เกิดประโยชน์สูงสุดต่อโครงการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหวังไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรม และ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานขั้นพื้นฐานที่ถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งมีการประสานงานที่ดีในองค์กร และช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพของพนักงานทุกคนในบริษัท
4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในส่วนที่มีความน่าสนใจต่อเนื่องต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็น Descriptive หรือ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น เพราะจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมได้ในโครงการวิจัยของ สวทช. จากข้อมูลจะปรากฏเด่นชัดได้ว่าในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบรับการสนับสนุนของโครงการมากที่สุด และ เป็นกลุ่มเป้าหมายใหญ่ ที่สะดวกต่อการเก็บแบบสอบถาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 50 บริษัท โดยแบ่งออกเป็นธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ จำนวน 11 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิศวกรรม กลุ่มอาหาร กลุ่มเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี กลุ่มพลาสติก กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป กลุ่มคอมพิวเตอร์ กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ กลุ่มเซรามิกส์ / เรซิน กลุ่มธุรกิจบริการ และกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทอุตสาหกรรมทั้งหมดได้มีการเข้าร่วมโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยได้รับการพัฒนาระบบจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งมีจำนวน 4,121 คน (แหล่งข้อมูล : ฝ่ายโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 50 บริษัท โดยแบ่งประเภทธุรกิจจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และเป็นธุรกิจที่ได้รับการบริการหรือเคยอบรมจากโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,121 คน โดยพิจารณาจากการเปิดตารางของทาโรยามาเน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 365 คน และบวกเพิ่ม 10% เป็นจำนวน 400 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่มากขึ้น และประชากรที่กรอกแบบสอบถามไม่ครบสมบูรณ์ หรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับไม่ครบ ทั้งนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเป็นแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามประเภทธุรกิจที่แบ่งเป็น 11 กลุ่ม และการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีข้อมูลแบบสุ่มที่ ITAP ได้รวบรวมไว้ คือ รายชื่อผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทที่มีส่วนร่วมในโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจึง

เป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยอย่างยิ่งในการสำรวจข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทางจดหมาย โทรสาร และโทรศัพท์ติดตามผลการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีต่างๆประกอบการสำรวจการวิจัยร่วมกันทั้งสิ้น

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

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 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ตำแหน่ง

1.4.1 พนักงานปฏิบัติการ

1.4.2 หัวหน้างาน

1.4.3 ผู้จัดการแผนก

1.4.4 ผู้จัดการโรงงาน

1.4.5 เจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท)

1.5 ประเภทธุรกิจที่ดำเนินงาน

1.5.1 วิศวกรรม

1.5.2 อาหาร

1.5.3 เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี

1.5.4 พลาสติก

1.5.5 สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

1.5.6 คอมพิวเตอร์

- 1.5.7 กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ
- 1.5.8 เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์
- 1.5.9 เซรามิกส์ / เรซิน
- 1.5.10 ธุรกิจบริการ
- 1.5.11 อื่น ๆ โปรดระบุ

1.6 รายได้ต่อเดือน

- 1.6.1 ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 1.6.2 10,001 – 25,000 บาท
- 1.6.3 25,001 – 40,000 บาท
- 1.6.4 40,001 – 55,000 บาท
- 1.6.5 55,001 บาทขึ้นไป

1.7 อายุงานในบริษัท

- 1.7.1 ต่ำกว่า 1 ปี
- 1.7.2 1-2 ปี
- 1.7.3 มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

2. ทักษะของพนักงาน

- 2.1 ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ
- 2.2 ด้านการวางแผนคุณภาพ
- 2.3 ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ
- 2.4 ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจโดยรวมและพฤติกรรมของพนักงานบริษัท
ภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล

- ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน
- พฤติกรรมของพนักงาน แบ่งออกเป็น
 1. ความถี่ของพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 2. การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 3. การมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 4. การประยุกต์ใช้และการแนะนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 5. การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 6. การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 7. การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท
 8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ทัศนคติ** หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความพึงพอใจ ความคิดเห็น ความเชื่อ ที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ใน 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ
- 1.2 ด้านการวางแผนคุณภาพ
- 1.3 ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ
- 1.4 ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ

2. **ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีขึ้นของพนักงานเมื่อบริษัทได้นำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ในปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริษัทบรรลุวัตถุประสงค์ตามข้อกำหนดที่โครงการได้พัฒนาไว้ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นจากทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการปฏิบัติงานประจำวันให้มีกระบวนการเป็นขั้นเป็นตอนมากยิ่งขึ้น

3. **พฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย** หมายถึง ลักษณะการกระทำ การปฏิบัติ การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่โครงการที่บริษัทเข้าร่วมอยู่กำหนดไว้ โดยพฤติกรรมการใช้เป็นผลมาจากความพึงพอใจในทัศนคติที่สามารถใช้นำระบบมาประยุกต์ เพื่อใช้ปฏิบัติงานได้ โดยสามารถจำแนกพฤติกรรมที่ต้องการศึกษา ได้ดังนี้

3.1 ความถี่ของพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการได้รับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS เป็นจำนวนกี่ครั้งต่อปี

3.2 การมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐาน ตามระดับจากที่มีส่วนร่วมจนกระทั่งไม่มีส่วนร่วมในระดับต่างๆ ซึ่งเป็นคำตอบที่ให้คะแนนตามปกติจะอยู่ใน 5 ลักษณะ คือ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

3.3 การมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในระดับจากมากจนกระทั่งน้อยในระดับต่างๆ หลังการใช้งานของระบบคุณภาพพื้นฐาน ซึ่งเป็นคำตอบที่ให้คะแนนตามปกติจะอยู่ใน 5 ลักษณะ คือ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

3.4 การประยุกต์ใช้และการแนะนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ ในการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานภายในบริษัท พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการมีการแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไปในระดับจากแนะนำเพื่อนจนกระทั่งไม่แนะนำเพื่อนในระดับต่าง ๆ ซึ่งเป็นคำตอบที่ให้คะแนนตามปกติจะอยู่ใน 5 ลักษณะ คือ 5 4 3 2 และ 1 ตามลำดับ

3.5 การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มองเห็นถึงประโยชน์ของการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้จริงในการดำเนินงานภายในบริษัท

3.6 การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มองเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้จริงในการดำเนินงานภายในบริษัท

3.7 การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท กล่าวคือ บริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการได้นำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท แบ่งออกเป็นสัดส่วนตามข้อกำหนดหลักของระบบจากพนักงานบริษัทที่นำระบบมาใช้ในการดำเนินงาน ประกอบไปด้วย นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ การวางแผนคุณภาพ ระบบควบคุมคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ รวมข้อกำหนดตามสัดส่วนทั้งสิ้น เป็น 100 %

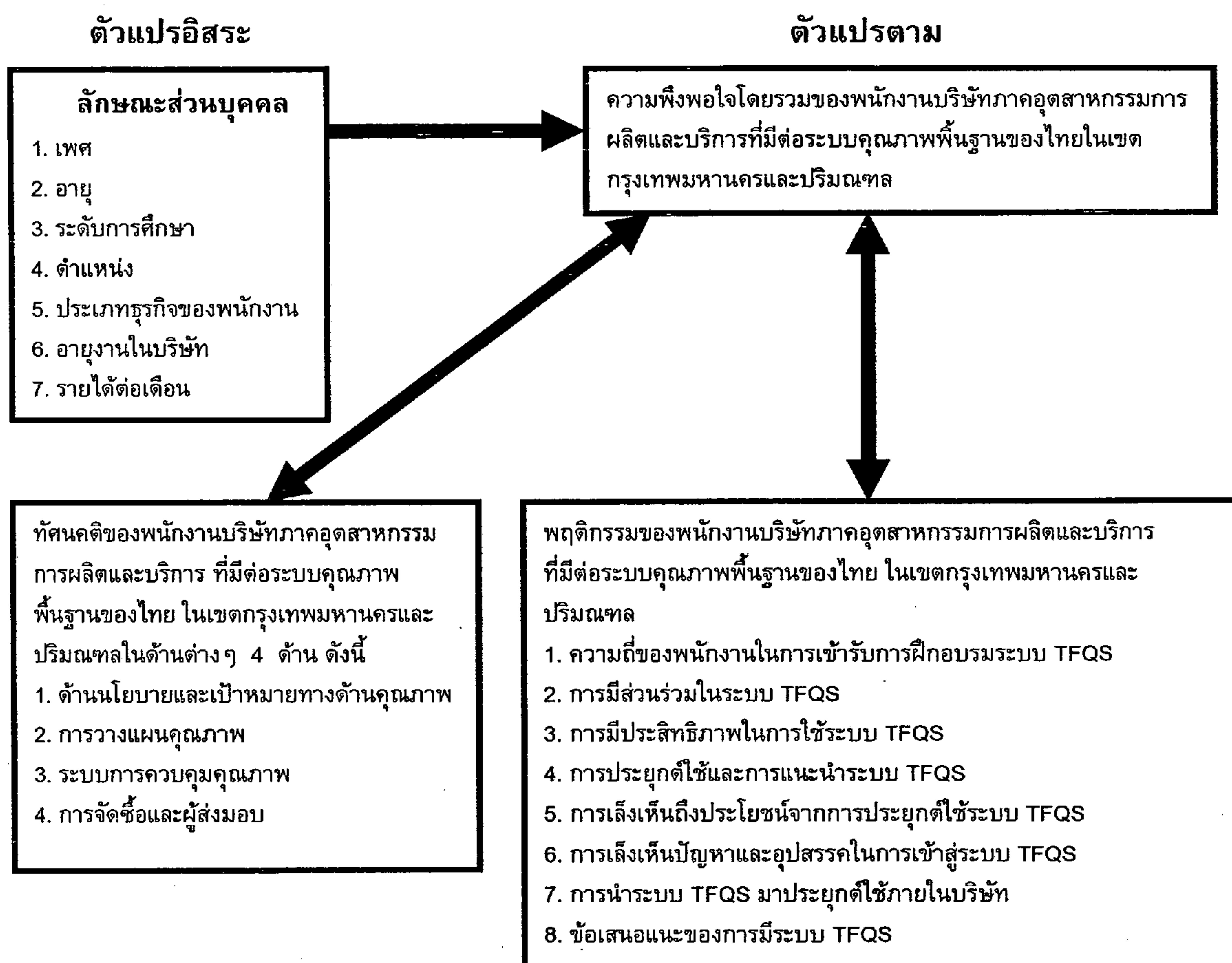
3.8 ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย กล่าวคือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มีความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท

4. ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (Thai Foundation Quality System-TFQS)
หมายถึง ระบบจัดการคุณภาพเบื้องต้นที่อยู่ในระดับและขอบเขตที่เหมาะสมสำหรับบริษัทขนาดเล็กและขนาดกลางของประเทศไทย ที่ยังไม่มีคามจำเป็นหรือไม่มีความพร้อมเพียงพอในการได้รับการรับรองระบบ คุณภาพ ISO ดังนั้นระบบนี้จึงเป็นระบบหนึ่งที่มีส่วนช่วยสนับสนุนและสร้างพื้นฐานให้ SME ไทยได้มีความมั่นคง แข็งแกร่งด้านการจัดการคุณภาพ และสร้างระดับช่องว่างของมาตรฐานสากลกับความสามารถของ SME ไทย ให้ลดน้อยลง รวมถึงการพัฒนา ระบบให้เข้าสู่มาตรฐานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. ปริมาณผล หมายถึง จังหวัดที่อยู่ล้อมรอบกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นใจกลางของประเทศไทย ประกอบไปด้วย จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาคร และ นครปฐม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัย เรื่อง “ ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาค
อุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ”



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และ อายุงานในบริษัท แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่แตกต่างกัน
2. ทักษะของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ และ ระบบการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบคุณภาพบริหารพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ ทักษะคน ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ” ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. ความหมายของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
2. แนวคิด ข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. ข้อสรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ความหมายของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย หมายถึง ระบบพื้นฐานระบบแรกของประเทศไทย ที่รองรับธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) ที่ไม่พร้อม ไม่เคยมีระบบคุณภาพมาก่อน และไม่จำเป็นต้องทำ ISO 9000 เนื่องจากไม่ได้เป็นผู้ส่งออก แต่ผลิตเพื่อขายสินค้าและบริการลูกค้าภายในประเทศ ซึ่งในความหมายที่แท้จริงแล้ว ไม่ใช่ระบบมาตรฐาน เช่น ISO 9000 เหตุผลหนึ่งที่สำคัญ คือ ตัวองค์กรเองไม่ต้องการระบบคุณภาพ ISO 9000 นี้อย่างแท้จริง และปัญหาการตีความข้อกำหนด หรือขาดพื้นฐานความรู้ความเข้าใจด้านการจัดการคุณภาพ ทั้งนี้ ระบบคุณภาพดังกล่าวได้ถูกสร้างขึ้นมาจากผลการวิจัยของงานมาตรฐาน การทดสอบและการควบคุมคุณภาพ (STQC) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผลงานวิจัยระบบบริหารจัดการ มีการวิจัยและพัฒนาระบบคุณภาพไทย ภายใต้สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) ดังนั้นจึงเป็นจุดประสงค์หลักในการจุดประกายในการสร้างและพัฒนาระบบ TFQS ขึ้นมา เพื่อเป็นพื้นฐานหลักเบื้องต้นที่สำคัญในการนำไปประยุกต์ใช้และเป็นการเปิดโอกาสเบื้องต้นที่ดีสำหรับ SMEs น้องใหม่ที่เพิ่งเริ่มต้นเข้าสู่ธุรกิจ และยังไม่เข้าใจข้อกำหนดต่างๆ ของระบบมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อที่จะสามารถพัฒนาองค์กรสู่ระบบการจัดการในระดับสากลได้ต่อไป อาทิ เช่น ISO 9000 ,TQM โดยมีระบบคุณภาพ TFQS เป็นพื้นฐานเบื้องต้น

2. แนวคิด ข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ในสภาพเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการก่อตัวขึ้นขององค์กรขนาดเล็กขึ้นเป็นจำนวนมาก และจะเห็นได้ว่ามีธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจำนวนมากต้องล้มเลิกกิจการและไม่สามารถทำธุรกิจต่อไปได้ โดยมีสาเหตุมากจากความล้มเหลวด้านการเงิน การบริหารงาน รวมไปถึง อีกสาเหตุหนึ่ง คือ การจัดการด้านคุณภาพ ซึ่งธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กจะดำเนินธุรกิจในรูปแบบดังต่อไปนี้ คือ

- เป็นธุรกิจครอบครัว มีเจ้าของเป็นผู้จัดการ
- ระบบการบริหารเป็นแบบครอบครัวมีความสัมพันธ์กัน
- เน้นหน้าที่การทำงาน มากกว่า โครงสร้างในการทำงาน
- การบริหารถูกจำกัดที่บุคคลเพียงไม่กี่คน และไม่มีอำนาจในด้านการบริหาร
- มีการศึกษาจำกัด

ดังนั้น รูปแบบการดำเนินธุรกิจของธุรกิจ SMEs ดังกล่าว จึงเป็นปัญหาหลักที่สำคัญที่ควรประยุกต์ใช้มาตรฐานหลักระดับสากล ทั้งนี้ การจะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยระบบการจัดการคุณภาพที่เหมาะสม ซึ่งระบบการจัดการคุณภาพพื้นฐานของไทย TFQS นั้น จะเป็นพื้นฐานที่จะช่วยสร้างรากฐานที่เข้มแข็งทางด้านระบบการบริหารจัดการขององค์กรให้มีความพร้อมและมีศักยภาพในการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

ระบบคุณภาพ TFQS (Thai Foundation Quality System , TFQS) ถือกำเนิดขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างข้อกำหนดการจัดการคุณภาพเบื้องต้นที่จำเป็นจริงๆ ให้กับกลุ่มอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (SMEs) เพื่อเป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้ SMEs สามารถนำไปใช้สำหรับบริหารจัดการในองค์กร อันจะเป็นรากฐานในการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป และ TFQS จะไม่เน้นงานด้านเอกสาร แต่จะเน้นเรื่อง Implementation หรือ ผลผลิตสำเร็จของงานเป็นหลัก อาทิเช่น การลดอัตราสูญเสียในการผลิต ฝ่ายบริหารและพนักงานต้องรู้ ในการดำเนินงานร่วมกันอีกด้วย สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) จึงได้พัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานที่จะใช้เป็นพื้นฐานให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก ในชื่อของ “ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (Thai Foundation Quality System ; TFQS) ซึ่งได้พัฒนาขึ้นโดยอาศัยข้อจำกัดที่มีความจำเป็นสำหรับการบริหารองค์กร ลดทอนข้อจำกัดมาจาก ISO9001/2 ดังแสดงการเปรียบเทียบข้อกำหนดของ TFQS ISO9001:1994 และ ISO 9001:2000 ในตาราง 1 และประยุกต์จากระบบคุณภาพของต่างประเทศ คือ Q-Base Code ของประเทศนิวซีแลนด์ ซึ่งได้เปรียบเทียบข้อกำหนดของ TFQS และ Q-Base Code ในตาราง 2 รวมทั้งพัฒนามาตรฐานจากพื้นฐานหลักวิชาการด้านการจัดการคุณภาพ (Basic Principle of Quality Management) เพื่อที่จะให้ได้ข้อกำหนดที่

- บริษัทต้องจัดทำแผนการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ / บริการรวมทั้งแจกจ่ายให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานสามารถดำเนินการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ / บริการได้ตามแผนที่กำหนดไว้

2.1.2.3 พนักงานและการฝึกอบรม

- การประสานงานในการจัดการคุณภาพ ต้องเป็นความรับผิดชอบของผู้ประสานงานหรือพนักงานซึ่งได้รับการแต่งตั้งโดยบริษัทให้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อให้มั่นใจว่าบริษัทได้จัดทำและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพตามมาตรฐานกำหนด
- บริษัทต้องกำหนดและจัดทำเอกสารในเรื่องอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อคุณภาพของพนักงานในตำแหน่งที่สำคัญซึ่งมีผลกระทบต่อคุณภาพ โดยอาจจะอยู่ในรูปแบบของคำบรรยายหน้าที่งาน (Job Description)
- พนักงานทุกคนที่รับผิดชอบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ / บริการต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานเหล่านั้นมีความสามารถที่จะทำงานของตนเอง ให้บรรลุเป้าหมายทางด้านคุณภาพที่กำหนดไว้

2.1.2.4 การควบคุมเอกสาร ข้อมูล และบันทึกหลักฐาน

- เอกสารทางด้านคุณภาพทุกชนิดต้องได้รับการควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่ามีการใช้แต่ฉบับที่ถูกต้องเท่านั้น
- บันทึกหลักฐานต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติตามระบบคุณภาพที่กำหนดไว้ ต้องได้รับการจัดเก็บรักษาตามระยะเวลาที่กำหนด

2.1.2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุ

- ผลิตภัณฑ์และวัสดุต้องได้รับการจัดเก็บดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพที่ดี เพื่อป้องกันความเสียหายรวมทั้งการเสื่อมสภาพ

2.1.3 ระบบควบคุมคุณภาพ

บริษัทต้องจัดสร้างระบบควบคุมคุณภาพ เพื่อให้มีการนำขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ไปดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบควบคุมคุณภาพดังกล่าวได้แก่

2.1.3.1 การตรวจสอบคุณลักษณะทางด้านคุณภาพ

- บริษัทต้องตรวจสอบผลิตภัณฑ์ / บริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ / บริการ นั้นเป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้
- ต้องมีการทำเครื่องหมาย หรือบ่งชี้อย่างชัดเจนตลอดกระบวนการผลิตว่าผลิตภัณฑ์ / บริการ รวมทั้งวัสดุ ได้รับการตรวจสอบแล้วหรือไม่

- เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจสอบและทดสอบต้องได้รับการสอบเทียบ หรือ พิสูจน์ทราบในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม

2.1.3.2 การควบคุมของเสีย

- เมื่อพบว่าของเสียเกิดขึ้น (ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะที่กำหนดไว้) ของเสียเหล่านั้นต้องมีการทำเครื่องหมายหรือบ่งชี้อย่างชัดเจน รวมทั้ง จัดแยกออกจากผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่ใช้ได้
- ผู้ที่รับผิดชอบและมีอำนาจในการตัดสินใจเพื่อจัดการกับของเสีย ต้องลงลายมือชื่อในบันทึกหลักฐานการจัดการกับของเสียเหล่านั้น
- บริษัทต้องจัดเก็บบันทึกหลักฐานของของเสียที่เกิดขึ้น รวมถึงจำนวน ชนิด และลักษณะความเสียหายที่เกิดขึ้น

2.1.3.3 การควบคุมกระบวนการ

- บริการต้องมั่นใจว่า กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา โดยให้การฝึกอบรมอย่างเพียงพอแก่พนักงาน รวมทั้งต้องมีการตรวจและซ่อมบำรุงเครื่องมือที่ใช้เหมาะสม
- พนักงานที่เกี่ยวข้องต้องสามารถนำเอกสารวิธีการทำงาน และคุณลักษณะทางด้านคุณภาพที่กำหนดไว้มาใช้งานได้

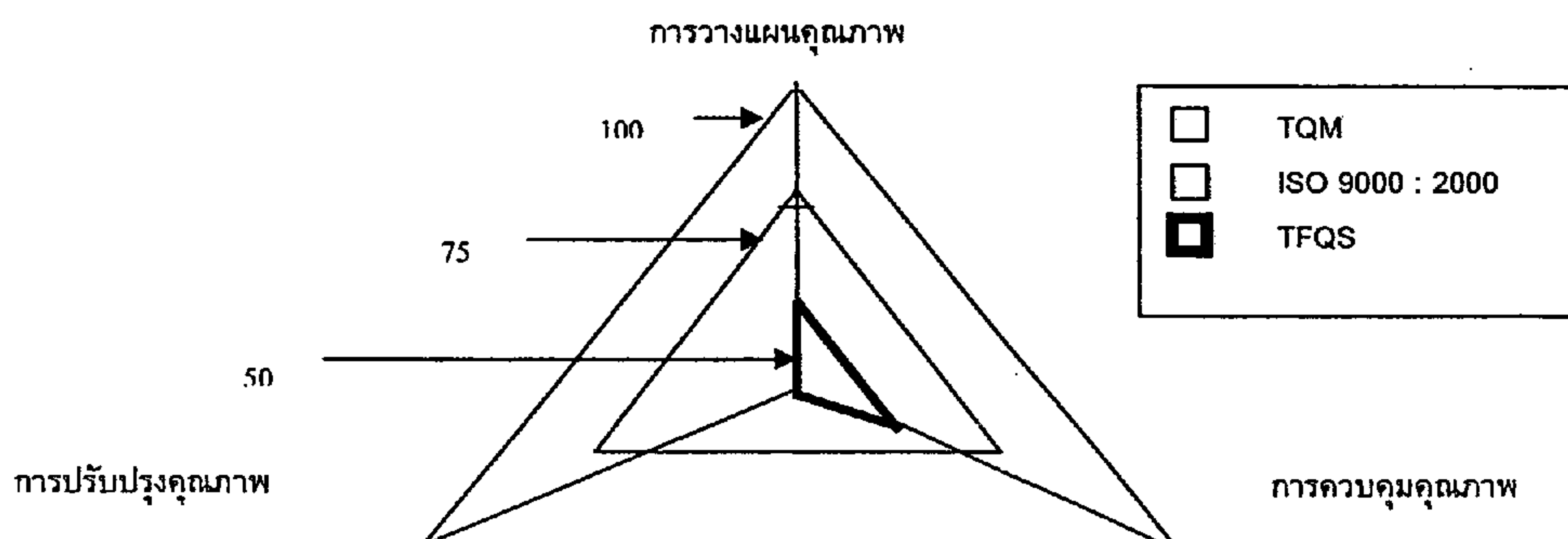
2.1.3.4 การปฏิบัติการแก้ไข

- ต้องมีการปฏิบัติการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของปัญหา เมื่อมีของเสียเกิดขึ้นหรือได้รับคำร้องเรียนจากลูกค้า

2.1.4 การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ

- บริษัทต้องกำหนดคุณลักษณะทางด้านคุณภาพสำหรับวัสดุ ส่วนประกอบ ผลิตภัณฑ์ / บริการที่บริษัทต้องการจะซื้อ
- บริษัทต้องมีระบบในการติดตามผลงานทางด้านคุณภาพของผู้ส่งมอบ
- บริษัทต้องมีระบบในการคัดเลือกผู้ส่งมอบ บนพื้นฐานของคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์ / บริการ รวมทั้งราคา

ความสัมพันธ์ระหว่าง TQM , TFQS และ ISO 9000 : 2000



ที่มา : ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล , เอกสารประกอบการสัมมนา “ The 2 nd Symposium on TQM-Best Practice in Thailand ” 2544

ตาราง 1 การเปรียบเทียบข้อกำหนดระหว่าง TFQS ISO9001 : 1994 และ ISO9001 : 2000

TFQS	ISO 9001 : 1994	ISO 9001 : 2000
1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ	4.1.1 นโยบายคุณภาพ	4.1.1 นโยบายคุณภาพ 5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
2. การวางแผนคุณภาพ		
2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพ	4.2.3 การวางแผนงานด้านคุณภาพ 4.4.4 ข้อมูลการออกแบบ 4.4.5 ผลการออกแบบ	5.4.2 การวางแผนด้านคุณภาพ 6.2.1 บททั่วไป 7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต 7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ 7.3.2 ข้อมูลสำหรับการออกแบบและการพัฒนา 7.3.3 ผลจากการออกแบบและการพัฒนา

ตาราง 1 (ต่อ)

TFQS	ISO 9001 : 1994	ISO 9001 : 2000
2.2 การวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ	4.9 การควบคุมกระบวนการ 4.2.3 วางแผนงานด้านคุณภาพ	5.4.2 การวางแผนด้านคุณภาพ 6.2.1 บททั่วไป 7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต 7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ
2.3 พนักงานและการฝึกอบรม	4.1.2.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ 4.1.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร 4.18 การฝึกอบรม	5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการ 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร 6.1 การจัดสรรทรัพยากร 6.2.1 บททั่วไป 6.2.2 ความสามารถ ความตระหนักและการฝึกอบรม
2.4 การควบคุมเอกสาร ข้อมูลและบันทึกหลักฐาน	4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	4.2.1 บททั่วไป 4.2.3 การควบคุมเอกสาร 4.2.4 การควบคุมบันทึกเอกสาร
2.5 การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์และวัสดุ	4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บรักษา การบรรจุ และการส่งมอบ	7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์

ตาราง 1 (ต่อ)

TFQS	ISO 9001 : 1994	ISO 9001 : 2000
3. ระบบการควบคุมคุณภาพ	4.10 การตรวจสอบ และการทดสอบ 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจเครื่องวัด และ เครื่องทดสอบวัด 4.12 สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ 7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับได้ อุปกรณ์เฝ้าติดตาม 7.6 การควบคุมเครื่องมือวัดและอุปกรณ์เฝ้าติดตาม 8. การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง 8.2.4 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผลิตภัณฑ์
3.1 การตรวจสอบคุณภาพของลักษณะ		
3.2 การควบคุมของเสีย	4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	8.3 การควบคุมข้อบกพร่อง
3.3 การควบคุมกระบวนการ	4.9 ควบคุมกระบวนการ	6.3 โครงสร้างพื้นฐาน 6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน 7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต 7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 7.5.2 การทดสอบเพื่อรองรับกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ 8.2.3 การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดกระบวนการ
3.4 การปฏิบัติการแก้ไข	4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข 8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน

ตาราง 1(ต่อ)

TFQS	ISO 9001 : 1994	ISO 9001 : 2000
4. การจัดซื้อ และ ผู้ส่งมอบ	4.6 การจัดซื้อ	7.4.1 กระบวนการซื้อ 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่ จัดซื้อ

ที่มา : มาตรฐาน กระแสร์ชล และ สมชาย เรืองเพิ่มพูล . (2543) ระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับ
อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย .

ตาราง 2 การเปรียบเทียบข้อกำหนดระหว่าง ISO 9000 กับ Q-Base Code และ TFQS

ISO 9000 1/2 Clause	Q-Base Code			TFQS		
	No covered	Partial	Full	No covered	Partial	Full
4.1 Management Responsibility		•			•	
4.2 Quality System		•			•	
4.3 Contract Review		•		•		
4.4 Design Control (ISO9001 only)	•				•	
4.5 Document and data control		•			•	
4.6 Purchasing		•			•	
4.7 Control of customer supplied product	•			•		
4.8 Product Identification and traceability		•		•		
4.9 Process Control		•			•	
4.10 Inspection and Testing		•			•	
4.11 Inspection measuring and test equipment		•			•	
4.12 Inspection and test status		•			•	
4.13 Control of non-conforming product		•			•	

ตาราง 2 (ต่อ)

ISO 9000 1/2 Clause	Q-Base Code			TFQS		
	No covered	Partial	Full	No covered	Partial	Full
4.14 Corrective and preventive action		•			•	
4.15 Handling , storage , packaging , preservation and delivery		•			•	
4.16 Control of Quality Records		•			•	
4.17 Internal Quality Audits	•			•		
4.18 Training			•		•	
4.19 Servicing	•			•		
4.20 Statistical Techniques	•			•		

ที่มา : ลดาวัลย์ กระแสร์ชล และ สมชาย เรืองเพิ่มพูน . (2543) ระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมขนาด .

ตาราง 3 ตารางแนวทางการประยุกต์ใช้ TFQS

ข้อกำหนด	กิจกรรม	หลักฐานของเอกสารประกอบ
1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ	- จัดตั้งนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ	- เอกสารที่แสดงว่ามีการจัดตั้งนโยบายและเป้าหมาย เช่น รายงานการประชุมหรือคำประกาศรวมถึงพนักงานต้องทราบและเข้าใจนโยบายนั้นด้วย
2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพ	- จัดทำข้อมูลคุณลักษณะทางด้านคุณภาพ	- สามารถแสดงได้ว่าจุดใดของกระบวนการที่ต้องมีเอกสารคุณลักษณะทางด้านคุณภาพ
2.2 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบ	- จัดทำภาพรวมการไหลของงานทั้งหมดเพื่อให้เห็นงานที่จำเป็นต้องสร้างระบบและทราบขอบเขตของการทำงาน	- แผนภูมิการทำงานตั้งแต่รับข้อมูลลูกค้าจนถึงการส่งมอบสินค้า - เอกสารแสดงถึงขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อกำหนด	กิจกรรม	หลักฐานของเอกสารประกอบ
	- จัดทำโครงการวางแผนกระบวนการตรวจสอบ - เสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ	- การเปลี่ยนแปลงโครงการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ
2.3 พนักงานและการฝึกอบรม	- แบ่งงานความรับผิดชอบและจัดตั้งทีมงาน (โครงสร้างขององค์กร) และผู้ประสานงานด้านคุณภาพ - จัดทำใบพรรณานำที่งาน (Job Description)	- รายชื่อคณะทำงานและผู้ประสานงานด้านคุณภาพ - เอกสารแสดงอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประสานงานทางด้านคุณภาพ - ใบพรรณานำที่งานและแบบฟอร์มบันทึกการฝึกอบรม
2.4 การควบคุมเอกสาร ข้อมูล และบันทึกหลักฐาน	- กำหนดวิธีการควบคุมเอกสาร ข้อมูลและบันทึกหลักฐาน	- เอกสารบันทึกหลักฐานต่าง ๆ ได้รับการควบคุมตามวิธีการที่กำหนดไว้ - มีผู้เข้าใจวิธีการควบคุมเอกสาร บันทึกหลักฐานต่าง ๆ และต้องสามารถอธิบายและตรวจสอบย้อนหลังได้
2.5 การดูแลรักษาผลิตภัณฑ์	- จัดทำเอกสารวิธีการดูแลรักษาเคลื่อนย้าย การจัดเก็บ และการบรรจุ	- สามารถบอกได้ว่าจุดใดบ้างของกระบวนการที่วิกฤติและต้องจัดทำเอกสารด้านการดูแลรักษา การเคลื่อนย้าย การบรรจุและการจัดเก็บ
3.1 การตรวจสอบคุณภาพของคุณลักษณะ	- จัดทำวิธีการตรวจสอบคุณลักษณะด้านคุณภาพในขั้นตอนต่างๆ - จัดทำรายการเครื่องมือวัดและวิธีการสอบเทียบ - แนะนำวิธีการบ่งชี้	- บอกถึงกระบวนการเอกสารวิธีการตรวจสอบคุณลักษณะทางด้านคุณภาพ - รายการเครื่องมือวัดและวิธีการสอบเทียบ - วิธีการบ่งชี้ และพนักงานเข้าใจ

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อกำหนด	กิจกรรม	หลักฐานของเอกสารประกอบ
3.2 การควบคุมของเสีย	- แนะนำแนวทางการจัดการกับของเสียที่เกิดขึ้นในบริษัท	- แบบฟอร์มรายงานของเสียและบันทึกที่เกิดขึ้น - พนักงานเข้าใจวิธีการจัดการของเสีย
3.3 การควบคุมกระบวนการ	- จัดทำเอกสารแสดงรายการเครื่องจักร และวิธีการบำรุงรักษา - แนะนำให้พนักงานเข้าใจการใช้เอกสารและการดูแลรักษาเอกสาร	- มีผู้รับผิดชอบและอธิบายการบำรุงรักษาเครื่องจักรได้ - ผลการซ่อมบำรุงเครื่องจักร - พนักงานสามารถอธิบายเอกสารที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง
3.4 การปฏิบัติการแก้ไข	- แนะนำการแก้ไขปัญหาและการบันทึกการแก้ไขปัญหาย่างมีประสิทธิภาพ	- มีตัวอย่างการแก้ไขปัญห
4. การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ	- จัดทำเอกสารคุณลักษณะของวัตถุดิบที่ต้องการจัดซื้อ - จัดทำวิธีการติดตามและคัดเลือกผู้ส่งมอบ	- เอกสารคุณลักษณะของวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ต่างๆที่ต้องจัดซื้อ - ข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผู้ส่งมอบ - ผลการทำงานของผู้ส่งมอบที่ผ่านมา

ที่มา : ดร.ลดาวัลย์ กระแสร์ชล . (2544) เอกสารประกอบการสัมมนา “ The 2nd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand ”

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

ในช่วงยุคเริ่มต้นของการพัฒนาระบบคุณภาพ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านคุณภาพชาวอเมริกัน และ ชาวญี่ปุ่นหลายท่าน โดยแต่ละคนมีแนวทางและวิธีการที่แตกต่างกันตามที่ Oakland (1989) ได้กล่าวไว้ว่า “ พวกเขาพูดในภาษาเดียวกัน แต่ที่ใช้วิธีการที่แตกต่างกัน ” ซึ่งจะสามารถสรุปผลงานของแต่ละคนได้ดังนี้

2.2.1 แนวคิดของ W.Edwards Deming

Volker (2001) ได้กล่าวไว้ว่า จุดมุ่งหมายในการปรับปรุงคุณภาพของ Deming คือ การเพิ่มผลิตภัณท์ (Productivity) ที่จะส่งผลให้ปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน ถ้าคุณภาพมีน้อย ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นก็จะสูง และ จะส่งผลให้สูญเสียตำแหน่งของการแข่งขันทางธุรกิจด้วยการปรับปรุงคุณภาพจะส่งผลให้ การทำงานซ้ำ (Reworking) และ ความสูญเสียของการทำงานของพนักงานลดน้อยลง อีกทั้งปริมาณการใช้ทรัพยากรและจำนวนของความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะลดน้อยลงด้วย Lesley (1994) ได้กล่าวว่า หลักการของ Deming จะมุ่งเน้นการปรับปรุงคุณภาพ โดยการใช้วิธีการทางสถิติควบคุมตลอดทั้งกระบวนการ (ไม่ควบคุมเฉพาะผลิตภัณท์เท่านั้น) และ ลดความแปรปรวนของกระบวนการทำงานอีกด้วย ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักของแนวคิดของ Deming โดยมุ่งเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและส่งเสริมให้มีความเข้าใจในกระบวนการทำงาน และ สนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงการทำงานอีกด้วย

Deming จึงได้ทำการพัฒนาหลักการในการบริหารคุณภาพขึ้นมา เรียกว่า หลักการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม 14 ประการ (Deming , 1982 และ Lesley , 1994) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่แน่วแน่ในการปรับปรุงสินค้าและการบริการ องค์การควมมีความพยายามอย่างสม่ำเสมอในการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และสร้างความพึงใจให้แก่ลูกค้า โดยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต
2. การยอมรับเอาปรัชญาใหม่มาใช้ในการปฏิเสธ (ต่อต้าน) ข้อผิดพลาดและสิ่งที่ไม่เหมาะสม ลูกค้า ผู้บริหารและพนักงานทั้งหมดจำเป็นต้องเปลี่ยนทัศนคติไปปฏิเสธคุณภาพของงานที่ไม่สามารถยอมรับได้ และการบริการที่ไม่เหมาะสมให้หมดสิ้นไป
3. ยกเลิกการอาศัยการตรวจสอบผลิตภัณท์จำนวนมาก เปลี่ยนจากการตรวจสอบผลิตภัณท์หลังจากการผลิตเพื่อคัดสินค้าคุณภาพไม่ดีออก เป็นการหันมาเน้นการปรับปรุงกระบวนการเพื่อสร้างสินค้าคุณภาพดีกว่าแทน
4. ยกเลิกวิธีการปฏิบัติที่ตัดสินธุรกิจโดยคำนึงถึงราคาของผลิตภัณท์และวัตถุดิบแต่เพียงอย่างเดียว มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีระยะยาวกับผู้จำหน่ายปัจจัยการผลิต ซึ่งสามารถส่งมอบสินค้าที่มีคุณภาพดีที่สุด
5. การปรับปรุงระบบการผลิตและการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การปรับปรุงไม่ใช่การใช้ความพยายามเพียงครั้งเดียว ผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ชี้นำแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพ การเพิ่มผลผลิต และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วย
6. จัดให้มีการฝึกอบรมในองค์การ โดยการฝึกอบรมสมาชิกทั้งหมดขององค์การเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างสม่ำเสมอ

7. จัดให้มีความเป็นผู้นำ ผู้บริหารต้องเตรียมความเป็นผู้นำเพื่อช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ดีกว่า
8. ขั้วไล่ความกลัว ในการชักถามหรือหยิบยกปัญหา โดยการสร้างบรรยากาศให้พนักงาน ไม่เกิดความรู้สึกกลัวในการชักถาม หรือหยิบยกปัญหาขึ้นมาปรึกษาหารือร่วมกับผู้บริหาร
9. แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน ต้องแน่ใจว่าบุคคลในแผนกหรือหน่วยงานต่างๆ ขององค์การปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมาย และสามารถทำงานเป็นทีมเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายโดยส่วนรวม โดยปราศจากการแบ่งหน่วยงานกัน
10. ยกเลิกคำขวัญ การเคี้ยวเชิฐ และเป้าหมายสำหรับพนักงาน ในกรณีจะเลิกกำหนดเป้าหมายการทำงาน เพราะว่าเป็นการจำกัดความสามารถของพนักงาน การเลิกในเรื่องนี้จะเป็นการทำทลายความสามารถ
11. ยกเลิกโควตาที่เป็นตัวเลข โควตาถือว่าเป็นเพียงหน่วยของความสำเร็จเท่านั้นไม่ใช่คุณภาพหรือวิธีการ และตัวเลขของโควตาอาจนำไปสู่ความบกพร่องของสินค้า การสูญเสียทรัพยากร และทำให้เกิดการเสียขวัญของพนักงาน
12. การขจัดอุปสรรคออกไปเพื่อสิ่งที่ดีที่สุดในการทำงาน คนส่วนใหญ่ต้องการงานที่ดี แต่อาจถูกขัดขวางจากการดำเนินการโดยการบริหารจัดการที่นำไปสู่แนวทางที่ผิด การติดต่อสื่อสารที่ไม่ดี เครื่องมือเครื่องจักรที่มีข้อผิดพลาด วัตถุดิบที่มีข้อบกพร่องและอุปสรรคอื่นๆ ซึ่งผู้บริหารต้องขจัดออกไปเพื่อปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น
13. จัดให้มีโปรแกรมที่มีพลังต่อการศึกษาและการฝึกอบรมใหม่ ทั้งผู้บริหารและพนักงาน จำเป็นต้องได้รับการเรียนรู้ถึงวิธีการด้านคุณภาพแบบใหม่ๆ
14. การลงมือแก้ไขเพื่อให้การเปลี่ยนสภาพประสบผลสำเร็จ ด้วยข้อผูกมัดของผู้บริหารระดับสูงทำให้ผู้บริหารระดับอื่นๆ มีความกล้าที่จะทำการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์การ ซึ่งจะปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้นได้

2.2.2 แนวคิดของ Dr. Joseph Moses Juran

Juran (1998) ได้มุ่งเน้นหลักการเกี่ยวกับการวางแผน และ การจัดการทางด้านคุณภาพมากกว่าในด้านเทคนิคเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ โดยที่ Juran (1998) ได้กล่าวว่า คุณภาพไม่ใช่สิ่งที่เพิ่งจะเกิดขึ้น แต่จะต้องได้รับการวางแผน ดังนั้น การควบคุมคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น แต่ถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของ TQM เท่านั้น ซึ่ง Juran ได้สรุปหลักการและจัดทำเป็น "Quality Trilogy" ขึ้นมาเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)
- 2) การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)
- 3) การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement)

Juran ได้มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า ที่องค์กรจะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั้งที่อยู่ในปัจจุบันและอนาคตได้ Juran ได้กำหนดหลักการที่เรียกว่า “Juran’s 10 Steps for Quality Improvement” (Lesley, 1994) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งกรณีนี้ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีส่วนช่วยสนับสนุนและเป็นผู้นำที่ที่ดีด้วย
2. กำหนดเป้าหมายในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในทุกกิจกรรม
3. จัดตั้งหน่วยงานที่ติดตามผลการดำเนินงาน ว่าสามารถดำเนินการได้ตามแผนที่วางไว้
4. ส่งเสริมให้พนักงานได้รับการฝึกอบรม เกี่ยวกับหลักการของการปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งรวมไปถึงผู้บริหารระดับสูงด้วย
5. จัดตั้งทีมงานในการแก้ไขปัญหาขึ้น
6. มีการติดตามผลความก้าวหน้าของการปรับปรุงคุณภาพ
7. ยืนยันให้ทุกคนมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ
8. มีการประกาศและแจ้งให้ทราบโดยทั่วกัน เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ
9. มีการวัดผลการทำงานและการปรับปรุงในทุกกระบวนการ
10. จัดให้ระบบการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นเป้าหมายในการบริหารคุณภาพภายในองค์กร

2.2.3 แนวคิดของ Dr. Armand Vallin Feigenbaum

Feigenbaum ได้พิจารณาหลักการที่เกี่ยวกัล TQM ไว้ใน TQC (1983) เกี่ยวกับการจัดการทางด้านคุณภาพ ระบบของคุณภาพโดยรวม กลยุทธ์ด้านการจัดการ และ เทคโนโลยีทางด้านวิศวกรรมเกี่ยวกับคุณภาพ และ ในด้านการประยุกต์ใช้งานด้านสถิติ

Feigenbaum ได้สรุปหลักการเกี่ยวกับคุณภาพไว้ 2 หลักเกณฑ์ คือ

1) คุณภาพ ถือเป็นหน้าที่รับผิดชอบของทุกคนในองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ ผู้บริหารระดับสูงไปจนถึง พนักงานทำงานในระดับล่าง TQM ควรจะมุ่งเน้น ให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่อคุณภาพของสินค้าและบริการ คุณภาพไม่ได้เกิดจากแผนการผลิตเพียงหน่วยงานเดียว แต่แผนการตลาด แผนวิจัยและพัฒนา แผนการเงินและจัดซื้อ ถือเป็นหน่วยงานที่ก่อให้เกิดคุณภาพได้เช่นเดียวกัน Volker (2001) ได้กล่าวว่า Feigenbaum ได้มุ่งเน้น ให้เกิดความร่วมมือกันของพนักงานทุกคน และ ในเรื่องของเทคนิคการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว

2) ค่าใช้จ่ายทางด้านคุณภาพ ควรจะมีการจำกัดค่าใช้จ่ายในการควบคุม และ ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดให้น้อยที่สุด ค่าใช้จ่ายในการควบคุมนั้นควรจะมีการวัดค่าได้โดยสามารถแบ่งค่าใช้จ่ายในการควบคุมเป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ต้นทุนในการป้องกัน (Prevention cost) เช่น ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมพนักงาน
 - 2) ต้นทุนในการตรวจสอบคุณภาพ (Appraisal cost) เช่น ค่าจ้างพนักงานเพื่อการตรวจสอบขั้นสุดท้าย ค่าเครื่องมือในการตรวจสอบคุณภาพ
- ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาด แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้
- 1) ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความผิดพลาดภายใน (Internal Failure cost) เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการผลิตของเสีย (Scrap)
 - 2) ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความผิดพลาดภายนอก (External Failure cost) เช่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการร้องเรียนของลูกค้า และ ค่าวัตถุดิบที่ต้องสั่งซื้อใหม่

2.2.4 แนวคิดของ Phillips Bayard Crosby

หลักการของ Crosby มุ่งเน้นที่ “ Absolute of Quality ” ที่ต้องตอบคำถามดังนี้

- 1) คุณภาพคืออะไร
- 2) ระบบอะไรที่ก่อให้เกิดคุณภาพ
- 3) มาตรฐานการทำงานอะไรที่จะต้องนำมาใช้
- 4) ระบบการวัดใดที่มีความต้องการ

Lesley (1994) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Crosby ในหัวข้อของ “ The Quality Vaccine ” โดยมุ่งเน้นในการป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) การวางนโยบายของผู้บริหาร (Determination) คือ การตกลงยอมรับจากผู้บริหาร ซึ่งถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญ ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้
- 2) การให้ความรู้ (Education) เพื่อช่วยให้พนักงานมีการพัฒนาความรู้ทางด้านคุณภาพ และสร้างความเข้าใจในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน
- 3) การประยุกต์ใช้หลักการ (Implementation) คือ การแนะนำแผนงานในการปรับปรุงคุณภาพ

Volker (2001) ได้กล่าวถึงหลักการสำคัญ 4 ประการ ในการจัดการคุณภาพไว้ดังนี้

- 1) DIRFT (Do it right the first time) คือ การทำให้ถูกต้องตั้งแต่ครั้งแรก
- 2) ระบบในการทำงานด้านคุณภาพ ควรมีการป้องกัน ไม่ใช่เป็นเพียงการตรวจประเมินย้อนหลังเท่านั้น
- 3) มาตรฐานการทำงาน ควรจะให้เกิด “ ของเสียเป็นศูนย์ (Zero Defect) ”
- 4) การวัดผลทางด้านคุณภาพ ถือเป็นค่าใช้จ่ายที่ไม่ได้ก่อให้เกิดงาน

2.2.5 แนวคิดของ Kaoru Ishikawa

Volker (2001) ได้กล่าวว่า Ishikawa ได้กำหนดหลักการเกี่ยวกับ TQM ไว้ 4 หลักการ คือ

- 1) Quality Circles
- 2) The Question of continuous training
- 3) The Quality tool " Ishikawa Diagram "
- 4) The Quality Chain

Ishikawa (1985) ได้กล่าวไว้ว่า ในการควบคุมทางด้านคุณภาพ เริ่มตั้งแต่กระบวนการพัฒนา การออกแบบ การผลิต และ การให้บริการนั้น เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อลูกค้า ซึ่งการก่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายนี้ ทุกคนในองค์กรจะต้องให้ความร่วมมือ และ สนับสนุนในการควบคุมคุณภาพ รวมไปถึง ผู้บริหารระดับสูง ทุกหน่วยงานในองค์กร และ พนักงานทุกคน โดยที่ TQM มุ่งเน้นในเรื่องของลูกค้า ทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ด้วย

Ishikawa ยังได้มีการพิจารณานำหลักการ Quality Control (QC) มาใช้เพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพจากพนักงานระดับล่าง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพจากพนักงานผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานนั้นๆอยู่ โดยจะต้องมีการใช้ประสบการณ์ ความรู้จากการทำงาน และ ความสามารถเฉพาะตัว มาประกอบการทำงานอย่างมาก ซึ่ง Ishikawa (1989) ได้กล่าวว่า " TQM จะต้องเริ่มที่การให้ความรู้และจบที่การให้ความรู้ "

จุดเด่นของผลงานอีกส่วนหนึ่ง คือ การพัฒนาเครื่องมือทางคุณภาพที่สำคัญรูปแบบหนึ่ง คือ " Fishbone" หรือ "Ishikawa Diagram " หรือ " Cause-and-effect diagram " เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาด้านคุณภาพ โดย Lesley(1998) ได้กล่าวว่า เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการกำหนดเรียบเรียง และ สามารถค้นหาสาเหตุของปัญหา โดยการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการทำงาน

หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับ TQM อีกประการหนึ่ง คือ การใช้ความสำคัญกับลูกค้าภายใน โดยมีการนำหลักการที่ว่า " กระบวนการถัดไป คือ ลูกค้าของเรา " ซึ่งจะต้องมีการทำงานที่ประสานกัน และ มีจุดมุ่งหมายร่วมกันที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะส่งผลให้หน่วยงานที่ทำงานถัดไป สามารถเพิ่มคุณภาพให้กับงานได้

2.2.6 แนวคิดของ Shigeo Shingo

Shingo มุ่งเน้นในเรื่องของการควบคุมคุณภาพการผลิตมากกว่า การจัดการทางด้านคุณภาพ โดยมุ่งเน้นในหัวข้อ Statistical Process Control (SPC) และได้พัฒนาหลักการ Poka-Yoke ซึ่งมีหลักการที่ว่า ในแต่ละกระบวนการควรจะมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ณ ตำแหน่งที่ความผิดพลาดสามารถเกิดขึ้นได้ โดยเมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้น กระบวนการจะต้องหยุดการทำงาน จนกว่าจะสามารถหาสาเหตุและแก้ไขปัญหานั้นได้

2.2.7 แนวคิดของ Genichi Taguchi

Taguchi เป็นผู้นำเทคนิคทางด้านสถิติมาทำการพัฒนาผลผลิตภาพในกระบวนการวิจัยและพัฒนา โดยที่ Taguchi ได้พัฒนาแนวทาง 3 แนวทาง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1. ฟังก์ชันการสูญเสียโดยใช้หลักการพีชคณิต (The Quadratic Loss Function)
2. การออกแบบตัวแปร (Parameter Design)
3. การทดลองวางแผนโดยใช้หลักการทางสถิติ (Statistically Planned Experiment)

กล่าวโดยสรุปเกี่ยวกับแนวความคิดทางด้านคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญเหล่านี้ มีจุดมุ่งหมายที่สอดคล้องกันที่จะให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพและการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุ เพื่อให้เกิดต้นทุนของความสูญเสียน้อยที่สุด ซึ่งมีความแตกต่างกันในกิจกรรมที่ดำเนินการ โดยอาจใช้หลักการทางสถิติ และ พัฒนาเครื่องมือขึ้นมาเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ

2.3 ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม กับ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก

การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ถือเป็นเป้าหมายของการประยุกต์ใช้หลักการ TQM โดยที่องค์กรขนาดใหญ่อย่างเช่น IBM Rank Xerox และ British Airways ซึ่งถือเป็นผู้นำในการดำเนินงานใน TQM ความสำเร็จขององค์กรขนาดใหญ่จะเกิดขึ้นได้ จะต้องประกอบด้วยหน่วยงานสนับสนุนทั้งในเรื่องของวัตถุดิบ ส่วนประกอบที่ใช้ในการผลิต และการบริการต่างๆ ซึ่งโดยส่วนมากจะได้รับการสนับสนุนมาจากหน่วยงานขนาดกลางและขนาดเล็ก (SMEs) Shari Mohd Yosof , Elaine Aspinwall (2000) สำหรับการประยุกต์ใช้หลักการ TQM สำหรับ SMEs นั้น ไม่สามารถที่จะนำหลักการ TQM ทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ได้ จะต้องพิจารณาและเลือกเครื่องมือที่นำมาประยุกต์ที่มีความจำเป็น และเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง (Moreno-Luzon (1993) , Lee and Oakers (1995) กล่าวว่า องค์กรธุรกิจขนาดเล็กมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดขององค์กร การขาดทักษะในการปรับปรุงคุณภาพและเวลาในการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร รวมถึงแหล่งเงินทุนและข้อจำกัดของบุคลากรในองค์กร แต่ในทางตรงข้ามในส่วนที่ถือเป็นข้อได้เปรียบในการดำเนินการจัดการในเรื่องของการทำงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนองค์กรได้รวดเร็ว (Ghobadian and Gallard , DN , 1997)

โดยสามารถสรุปเป็นตารางลักษณะของข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของอุตสาหกรรมขนาดเล็กได้ดังนี้

ตาราง 4 ลักษณะโครงสร้างของอุตสาหกรรมขนาดเล็ก ข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบ

ลักษณะขององค์กร	ข้อได้เปรียบ	ข้อเสียเปรียบ
1. โครงสร้างองค์กร		
2.1 โครงสร้างขององค์กรจะมีลำดับขั้นในการบริหารงานน้อย	1.1 การติดต่อสื่อสารทำได้รวดเร็ว	1.1 ขาดพนักงานที่มีทักษะความชำนาญเฉพาะด้านทำให้ขาดแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ
2.2 ผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้ที่ตัดสินใจถึงเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร	1.2 กระบวนการตัดสินใจสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	1.2 มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับคำปรึกษาจากบุคคลภายนอก
2.3 รูปแบบของการทำงานในแต่ละแผนกจำกัดและไม่ชัดเจน	1.3 การประยุกต์นำหลักการไปดำเนินการสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว	1.3 บริหารงานโดยเจ้าของธุรกิจอย่างเดียว ทำให้มีลักษณะเป็นการรวบรวมอำนาจการตัดสินใจไว้เพียงผู้เดียว
2.4 ขาดพนักงานที่มีความเชี่ยวชาญงานเฉพาะทาง	1.4 มีโครงข่ายในการตัดสินใจที่สั้น ซึ่งทำโดยผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น	
2.5 โครงสร้างการทำงานมีความยืดหยุ่น		
2. ระบบและโครงสร้างการทำงานในองค์กร		
2.1 รูปแบบการทำงานไม่เป็นทางการ	2.1 ระบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น และ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	2.1 ขาดระบบการทำงานที่มีความเหมาะสม
2.2 ไม่มีการจัดทำขั้นตอนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของพนักงานที่ทำงานรับผิดชอบ	2.2 สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ไม่ต้องผ่านกระบวนการพิจารณาที่มีขั้นตอนที่ยุ่งยาก	2.2 ไม่สามารถยืนยันถึงประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดขึ้น
2.3 ระบบการวางแผนและการควบคุมทำอย่างง่าย ๆ		2.3 ผลของการทำงานมีความแปรปรวนสูง

ลักษณะขององค์กร	ข้อได้เปรียบ	ข้อเสียเปรียบ
2.4 มีระบบการประเมิน การควบคุม และ รูปแบบของการรายงานการทำงานอย่างไม่เป็นทางการ		2.4 ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจซึ่งอาจส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดได้
4. วัฒนธรรม พฤติกรรมขององค์กร		
4.1 พฤติกรรมและการทำงานของพนักงานจะขึ้นอยู่กับ การพิจารณาของเจ้าของธุรกิจ	4.1 การทำงานที่ความสัมพันธกันมาก ส่งผลให้เกิดแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ และ ร่วมมือกันทำงาน	4.1 การขาดการสนับสนุนจากเจ้าของธุรกิจ / ผู้จัดการ ทำให้ขาดการนำเสนอแนวความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ ได้
4.2 ลักษณะการทำงานในแต่ละหน่วยงานมีความสัมพันธ์มาก		
5. การบริหารทรัพยากรมนุษย์		
5.1 มีอำนาจส่วนบุคคลที่สูง	5.1 การมีอำนาจ และ ความรับผิดชอบมาก ทำให้ยืนยันได้ว่างานนั้นได้ดำเนินงานแล้ว	5.1 ขาดเงินทุนในการสนับสนุนในเรื่องของการฝึกอบรม การวางแผน และ ขาดการปรับปรุงในส่วนของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
5.2 ผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจมีน้อย	5.2 สภาพแวดล้อมในการทำงานจะส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการปรับปรุง	
5.3 การต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลงมีน้อย	5.3 การที่มีพนักงานน้อย ทำให้รู้จักกันหมด	
5.4 การบริหารงานต่อบุคคล จะรับผิดชอบดูแลมากกว่า 1 หน่วยงาน		
6. การตลาดและลูกค้า		
6.1 มีขอบเขตของกิจกรรมการทำงานที่แคบ	6.1 สามารถได้รับผลตอบแทนจากลูกค้าได้ทันที	6.1 การศึกษาด้านการตลาดกับต่างประเทศจะต้องใช้เงินลงทุนมาก
6.2 มีการติดต่อกับลูกค้าภายนอกที่จำกัด และ มีน้อยเนื่องจากจำนวนลูกค้ามีน้อย	6.2 แก้ไขและปรับปรุงตามคำร้องเรียนของลูกค้าได้ในเวลานั้น	6.2 ขาดระบบบริการหลังการขาย
6.3 มีการติดต่อที่ใกล้ชิดกับลูกค้า	6.3 มีความเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าที่ดีกว่า	
6.4 ส่วนมากจะเป็นตลาดท้องถิ่น		

ที่มา : Shari Mohd Yusof , Elaine Aspinwall . " A conceptual framework for TQM Implementation for SMEs , The TQM Magazine Volume 12 No.1 , 2000 , P.32

2.4 ทฤษฎี ไคเซน

ไคเซน (Kaizen) เป็นกลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น โดยการปรับปรุงหรือการปฏิบัติให้ดีขึ้น อาจกล่าวได้ว่า ไคเซน คือ กลยุทธ์การบริหารงานเพื่อการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทั้งในชีวิตส่วนตัว ครอบครัว สังคม และ การทำงาน เพื่อนำมาประยุกต์เข้ากับสถานที่ทำงาน หรือหมายถึง การปรับปรุงและการรักษามาตรฐานให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเกี่ยวข้องกับทุกคน ตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงพนักงานระดับล่าง จึงเป็นการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานทุกคนได้ตระหนักถึงปัญหาอยู่ตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น

ไคเซนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในวงการบริหารจัดการทั่วโลกว่า เป็นกลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่นนำมาใช้เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบทีละน้อย และต่อเนื่อง ซึ่งเป็นหน้าที่ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องพัฒนาจิตสำนึกเกี่ยวกับไคเซน เนื่องจากปัจจุบันการรักษามาตรฐานเดิมอย่างเดียวไม่สามารถจะต่อสู้กับคู่แข่ง ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงขึ้น ดังนั้นบริษัทจะต้องพยายามรักษาความเป็นอันดับ 1 ของการเป็นผู้นำมาตลอดด้วยการปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้งนั่นเอง

แนวทางในการนำไคเซน (Kaizen) มาใช้ มีดังนี้

1. แนวความคิดในการแก้ปัญหา (การปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ) ซึ่งเน้นทางด้านการพิจารณาปัญหามีกี่ชนิด อะไรบ้าง ประเด็นสำคัญในการพิจารณาปัญหา
2. เทคนิคในการแก้ปัญหา โดยเน้นการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหา โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคของวิศวกรรมอุตสาหกรรม (Industrial engineer) เทคนิคของกลุ่มสร้างคุณภาพ (QCC) เทคนิคการวิเคราะห์ค่าต้นทุน การวิเคราะห์เวลาในการผลิต
3. เทคนิคในการปรับปรุงแก้ไข โดยเน้นเทคนิคในการหาสาเหตุจากแนวทางการวิเคราะห์ต่าง ๆ เช่น การวิเคราะห์จากผัง (Chart) คุณสมบัติเฉพาะ การวิเคราะห์จากแผนภูมิต่อเนื่องของสาเหตุ

กลยุทธ์การบริหารงานแบบญี่ปุ่น หรือไคเซน (Kaizen) จึงนำมาใช้เพื่อการปรับปรุง (Improvement) เพื่อเพิ่มผลผลิต ซึ่งถือว่าเป็นรากฐานของกิจกรรมคุณภาพต่าง ๆ เช่น การสร้างกลุ่มคุณภาพ (Quality Control Circle [QCC]) การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control [TQC]) กิจกรรม 5 ส กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion activity) การผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just-In-Time [JIT]) ระบบคัมบัง (Kanban) การผลิตแบบไม่มีของเสีย (Zero defect) และการบำรุงรักษาทั่วผลโดยรวม (Total Productive Maintenance [TPM]) ฯลฯ

แนวความคิดทั่วไปเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต (Productivity) คือ การพยายามใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) ได้แก่ วัตถุดิบ (Material) คน (Manpower) เครื่องจักร (Machine) และเงิน (Money) ให้น้อยที่สุด ในขณะที่ผลผลิต (Output) มากที่สุด

การเพิ่มผลผลิตสามารถพิจารณาได้จากสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Output)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input)}}$$

ปัญหาที่ตามมาก็คือ มีสินค้าจำนวนมากที่ผลิตแล้วแต่ยังขายไม่ได้ ต้องเสียต้นทุนในการจัดเก็บโดยเฉลี่ยเท่ากับ 20-30% ของผลผลิตที่ผลิตได้ ทำให้กำไรลดลง เพราะการลดต้นทุนในการจัดเก็บจะทำให้กำไรของบริษัทเพิ่มขึ้น แนวคิดในการผลิตของญี่ปุ่นจึงเปลี่ยนจากการผลิตแบบสต็อกเป็นการผลิตตามคำสั่งให้ได้ในเวลาที่ต้องการ หรือระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี (JIT) คือ ผลิตในปริมาณที่ขายได้เท่านั้น เพื่อให้ต้นทุนในการจัดเก็บเป็นศูนย์

ขั้นตอนการแก้ปัญหาด้วยวิธีการไคเซน (Kaizen) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

1. ค้นหาปัญหา และกำหนดหัวข้อแก้ไขปัญหา
2. วิเคราะห์สภาพปัจจุบันของปัญหาเพื่อให้รู้สถานการณ์ของปัญหา
3. วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา
4. กำหนดวิธีการแก้ไขปัญหา สิ่งที่ต้องระบุคือ ทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร ใครเป็นคนทำ และทำอย่างไร
5. ดำเนินการแก้ไขปัญหา
6. ตรวจสอบผลการดำเนินการแก้ไข โดยพิจารณาถึงผลกระทบต่างๆ เช่น ความปลอดภัย เปรียบเทียบกับช่วงเวลาที่ผ่านมา ทำอย่างไรจึงจะลดผลกระทบให้มากที่สุดเพื่อลดการต่อต้านของพนักงาน
7. การรักษาสภาพที่แก้ไขแล้วโดยการกำหนดมาตรฐานการทำงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

นักจิตวิทยา นักวิชาการ และนักการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อ และทฤษฎีของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

ความหมายของทัศนคติ

เกรซ และ ครัชฟิลด์ (1969 : 11) ทัศนคติ คือ ผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดภาพการจูงใจ อารมณ์ยอมรับ และเกี่ยวพันความรู้ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

กู๊ด (Good , Carter V. 1973 : 48-49) ทัศนคติ คือ แนวโน้มและท่าทีที่มีต่อสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ หรือค่านิยมหนึ่ง โดยจะมีความรู้สึกและอารมณ์มาเกี่ยวข้องอยู่ในความเห็นนั้น ซึ่งทัศนคติสังเกตไม่ได้ แต่อารมณ์จะอนุมานได้จากพฤติกรรมทั้งวาจาและท่าทาง

แมคคอร์มิก และอีลเกน (McCormick and Ilgen.1980 : 302-303) ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติหลายประการของบุคคลผู้นั้นที่มีต่องานที่เขาต้องปฏิบัติ

ชิฟฟ์แมน และ คานุกต์ (Schiffman and Kanuk. 1994 : 657) ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่เรียนรู้เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

โบวี , ฮุสตัน และ ทิลล์ (Bovee , Houston & Till. 1995 : 121) ทัศนคติ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งของ บุคคล ความคิด หรือผลิตภัณฑ์

เอ็ดเซลส์ , วอล์คเกอร์ และ สแตนตันท์ (Etzel , Walker & Stanton. 1997 : 125) ทัศนคติ คือ ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นในทิศทางที่สม่ำเสมอทั้งด้านบวกและด้านลบ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003 : 199) ทัศนคติ คือ การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ (2541 : 94) ทัศนคติ คือ ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้อกับความชอบหรือไม่ชอบต่อวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความรู้สึกของตนต่อบางสิ่ง ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน ที่มีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้ คือ 1) ความเข้าใจ (Cognition) 2) ความรู้สึก (Affect) 3) พฤติกรรม (Behavior)

พรรณราย ทรัพะยะประภา (2529 : 76) ทักษะ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง ในส่วนที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเฉพาะบางประการอันเกี่ยวกับงาน ส่วนความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลายประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเอง

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) ทักษะ คือ ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดและพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้นๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมาน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นามธรรม (Abstraction) แต่เป็นสิ่งที่เป็จริงเป็จริงสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

จากคำกล่าวของนักจิตวิทยา นักวิชาการ และนักการศึกษา ที่กล่าวมาข้างต้น จะสรุปเป็นความคิดได้ว่า ทักษะ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด ความคิดเห็น ท่าที และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าที ซึ่งอาจรู้สึกได้ทั้งในทางบวกหรือทางลบ ชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี ดีมากหรือต้องปรับปรุง พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น และจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่างๆ ของคนงานที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่อีกด้วย

ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็น ความเชื่อของบุคคลที่ถูกกระตุ้นด้วยอารมณ์ความรู้สึก และทำให้บุคคลพร้อมที่จะกระทำการหนึ่งสิ่งใดหรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น สิ่งนั้นในที่นี้อาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ ฯลฯ

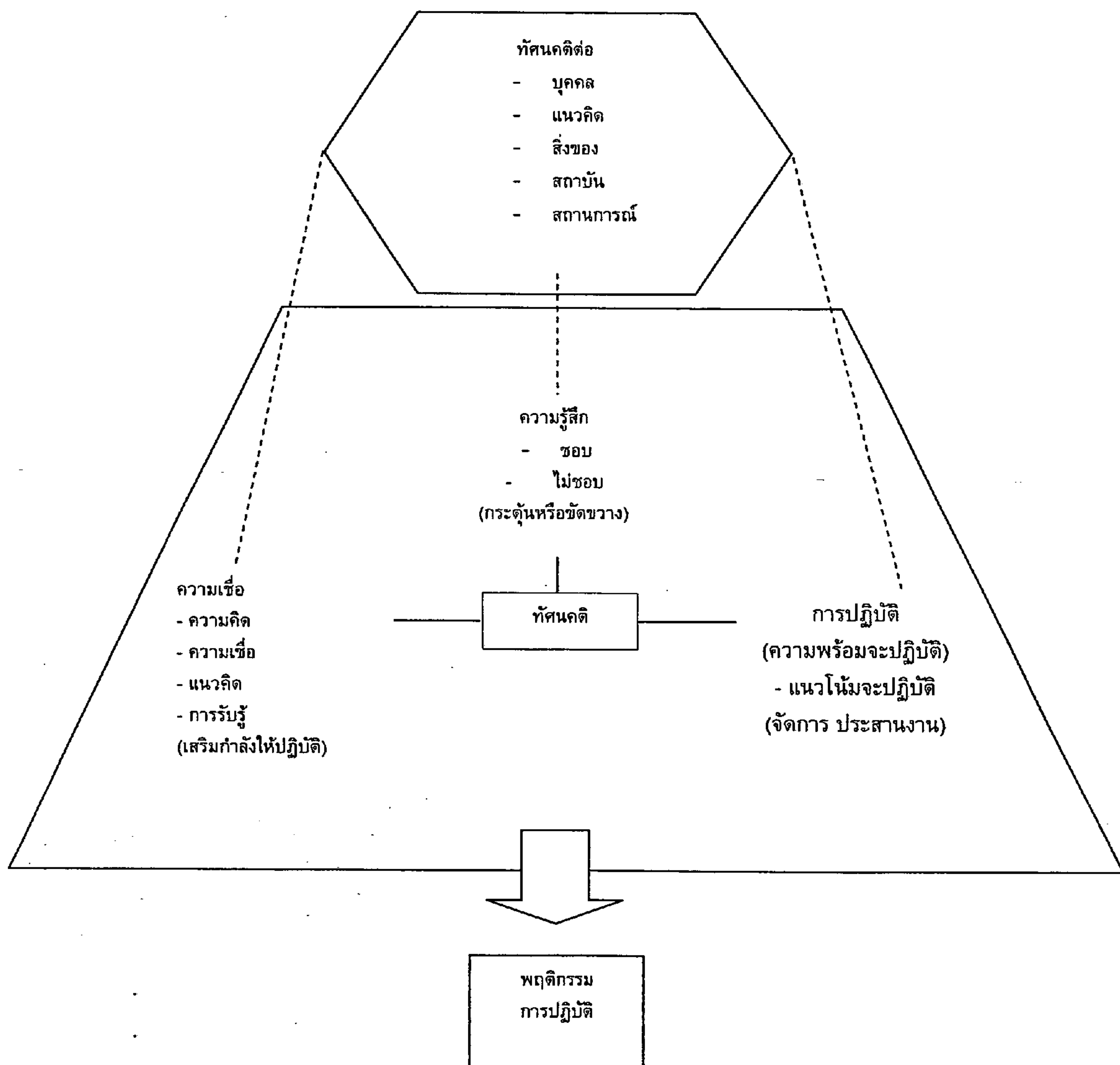
องค์ประกอบของทัศนคติมี 3 องค์ประกอบ (อนุชิต มุรธาทิพย์. 2542 : 22-26) คือ

1) องค์ประกอบทางด้านความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive Component) คือ ส่วนที่ประกอบเป็นความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ทั่วไป ทั้งที่ชอบและไม่ชอบ หากบุคคลมีความรู้หรือความคิดว่าสิ่งใดดี มักจะมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่หากมีความรู้มาก่อนว่าสิ่งใดไม่ดี ก็จะมีทัศนคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น

2) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่างๆ ซึ่งมีผลแตกต่างกันไปตามบุคลิกภาพของคน เป็นลักษณะที่เป็นค่านิยมของแต่ละคน

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือ การแสดงออกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งหรือบุคคลหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากองค์ประกอบด้านความรู้ ความคิด และความรู้สึก

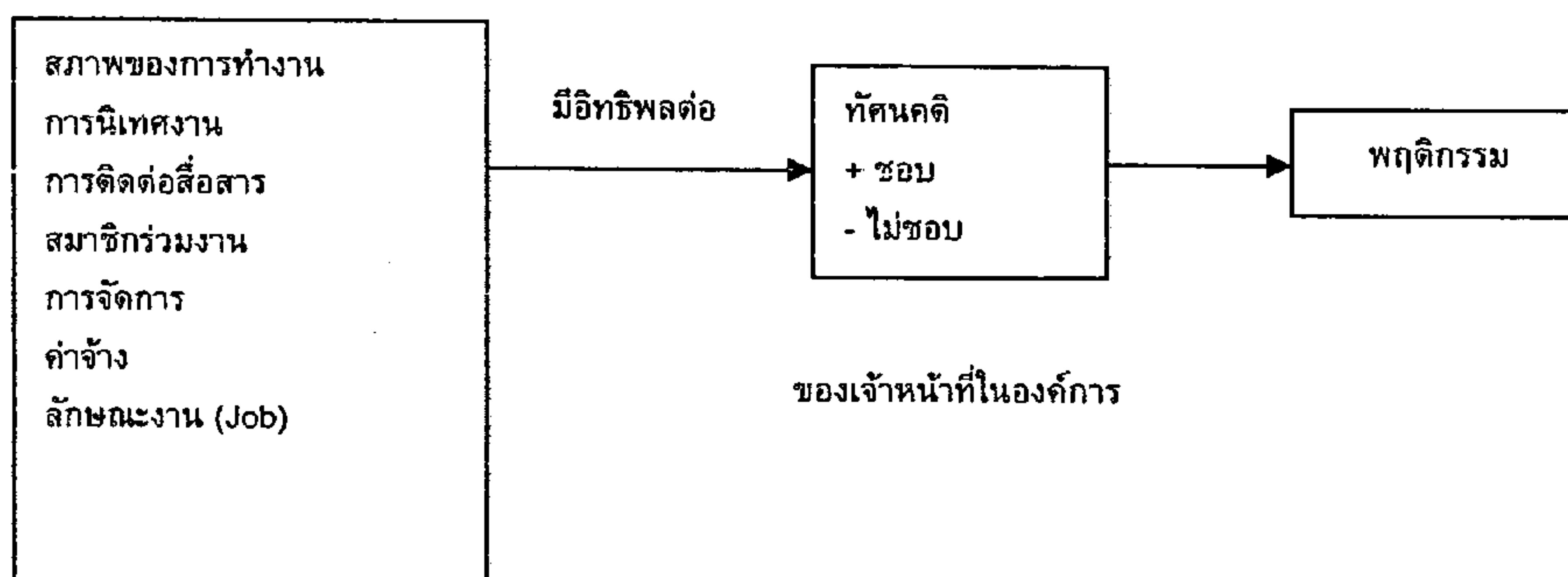
จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดต่างกันนั้น เนื่องจากบุคคลมีความเข้าใจ ความรู้สึก หรือแนวความคิดต่างกัน ดังนั้นองค์ประกอบทางด้านความคิดความรู้ความเข้าใจจึงนับว่าเป็นองค์ประกอบขั้นพื้นฐานของทัศนคติ และองค์ประกอบนี้จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคล อาจแตกต่างกันทั้งในทางบวกและทางลบ ซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์การเรียนรู้การเกิดของทัศนคติ



ภาพประกอบ 1 องค์ประกอบของทัศนคติ

(เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2529 : 8-9)

ในองค์การมีองค์ประกอบเกี่ยวกับงานหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์การ การศึกษาทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่องค์ประกอบเกี่ยวกับงาน จะช่วยให้สามารถเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ต่างๆ เพื่อเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์ประกอบของงานได้ และขณะเดียวกันทัศนคติของเจ้าหน้าที่ก็สามารถทำให้สถานการณ์ต่างๆ ในหน่วยงานเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของงานที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในองค์การ

คุณลักษณะของทัศนคติ

ทัศนคติมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2539 : 188)

1. ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง คำว่า สิ่งหนึ่ง (Object) ในความหมายของทัศนคติที่มุ่งสู่ผู้บริโภคจะสามารถตีความอย่างกว้างว่าประกอบด้วยแนวความคิดการบริโภคเฉพาะอย่างหรือแนวความคิดที่สัมพันธ์กับการตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ ชนิดของผลิตภัณฑ์ ตราสินค้า บริการ ความเป็นเจ้าของ การใช้ผลิตภัณฑ์ การโฆษณา ราคา สื่อกลาง หรือผู้ค้าปลีก

2. ทัศนคติมีความโน้มเอียงเกิดจากการเรียนรู้ (Attitudes are Learned Predisposition) มีการตกลงกันว่าทัศนคติการเรียนรู้ได้ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้เป็นผลจากประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ข้อมูลที่ได้รับจากบุคคลอื่นและการเปิดรับจากสื่อมวลชน

3. ทัศนคติไม่เปลี่ยนแปลง (Attitude Occur within a Situation) ลักษณะของทัศนคติ คือ ความสอดคล้องกับพฤติกรรมที่แสดงออก แม้ว่าจะมีแนวโน้มแต่ทัศนคติไม่จำเป็นต้องถาวร สามารถเปลี่ยนแปลงได้

4. ทศนคติเกิดขึ้นในแต่ละสถานการณ์ (Attitudes Have within a Situation) ทศนคติเกิดขึ้นภายในเหตุการณ์และถูกระทบโดยสถานการณ์ สถานการณ์ (Situation) หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาส ซึ่งมีลักษณะเฉพาะช่วงเวลา มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติ และพฤติกรรมสถานการณ์ เฉพาะอย่าง อาจเป็นสาเหตุให้ผู้บริโภคมีพฤติกรรมที่ไม่สอดคล้องกับทศนคติได้

ประเภทของทศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทศนคติออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2524 อ้างอิงจากใน ศุภกัญญา นาถนิตินาตา. 2539)

1. ทศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) เป็นทศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกพฤติกรรมในแง่ดีต่อบุคคล ต่อเรื่องราว และต่อสิ่งต่างๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและความร่วมมือในทุกกิจกรรม ซึ่งนับว่าเป็นพื้นฐานที่ดีในการยอมรับความคิดหรือการยอมรับข้อมูลใหม่ๆ

2. ทศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) เป็นทศนคติที่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดีต่อบุคคลต่อเรื่องราวหรือต่อสิ่งต่างๆ มักจะเกิดพร้อมกับความไม่พอใจ เป็นสิ่งที่เป็นอคติในจิตใจของบุคคลกร นำไปสู่การด่วนสรุป ด่วนตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อาจทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความเสียหายได้

3. ทศนคตินิ่งเฉย (Passive Attitude) เป็นทศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคล เกี่ยวกับเรื่องราว หรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งมักมีสาเหตุจากความห่างไกลจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับตัวบุคคลกรเอง หรืออาจจะขาดความรู้หรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดความไม่สนใจทั้งๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่องานและต่อตัวบุคคลกรเองก็ได้

ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและพฤติกรรม

แฮรี ซี. เดเรียนดิส (สุชาดา วรรณะมานี. 2542 : 60-61 ; อ้างอิงจาก Harey C.traindis.n.d) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือการปฏิบัติของมนุษย์เป็นผลมาจากทศนคติ (Attitude) บรรทัดฐานของสังคม (Norms) นิสัย (Habits) และผลที่คาดว่าจะได้รับหลังจากทำพฤติกรรมนั้นๆ แล้ว ดังนั้น ทั้งการปฏิบัติหรือพฤติกรรมการแสดงออกที่สังเกตได้กับทศนคติต่างก็มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นที่เชื่อกันว่าทศนคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล และขณะเดียวกันการแสดงออกหรือการปฏิบัติของบุคคล ก็มีผลต่อทศนคติของบุคคลนั้นๆ ด้วย โดยทั่วไปแล้วเชื่อกันว่า ทศนคติมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยส่วนมากจะไม่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์อย่างเด่นชัด หรือความสัมพันธ์มีเพียงเล็กน้อยก็ตาม

ซูการ์ (Sugar) พบว่า ทศนคติอย่างเดียวไม่สามารถทำนายการปฏิบัติได้ ทศนคติจะต้องพิจารณาร่วมกับบรรทัดฐานของสังคม และนิสัยของบุคคลนั้นด้วย

โฮลแมน (Holman) เดวิด (David) และ เตรียนดิส (Triandis) ได้ข้อสรุปว่า องค์ประกอบของทัศนคติทางด้านการปฏิบัติ จะมีผลต่อการคาดคะเนของบุคคลได้ดีกว่า องค์ประกอบด้านอื่น

เพรสคอต (Prescott) พฤติกรรมการปฏิบัติหนึ่ง ๆ เป็นผลมาจากทัศนคติหลายอย่าง ทัศนคติอย่างหนึ่งอาจจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติหลายอย่าง และทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง จะมีความสัมพันธ์กับทัศนคติที่มีต่อสิ่งอื่นๆ ด้วย

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 96)

ทัศนคตินับเป็นสิ่งที่วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถ บ่งบอกได้ถึง การแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วย บ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์การทั้งสิ้น แต่จะมีความแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่ พอใจในการทำงานขึ้นปัญหาตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจจะเป็นได้ทั้งใน เชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) ตรงกันข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และงานพฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ

ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 97)

เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกันและการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่ง รู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการ ทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจ ให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจและทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึก อย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring Attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์การ (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิด อย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การ สำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้กับความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้ (รศ.ดร.อารี เพรชผุด , 2530 : 49)

รศ.ดร.พรรณราย ทรัพย์ประภา (2529 : 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจาก ทศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อดองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน และต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

ลือค (Locke,F.A., 1976) ได้ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา

จากความหมายที่ได้จากหลาย ๆ ความคิดจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้าน อารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นหัวข้อเรื่องหนึ่งที่น่าสนใจ ในวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม การที่ทำงานในองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมไม่ประสบผล เช่น ยอดการผลิตตกต่ำ ทั้ง ๆ ที่คนทำงานเท่าเดิม คนงานขาดงาน เปลี่ยนงานบ่อย หรือมาทำงานได้แต่ทำไม่ดีไม่เต็มความสามารถ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีสาเหตุมาจาก ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น ดังนั้นความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญต่อธุรกิจอุตสาหกรรมในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ก่อให้เกิดความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น
- (2) ก่อให้เกิดกำลังใจ ขวัญ (Morale) แก่บุคคลในองค์การ
- (3) ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน
- (4) เป็นยุทธวิธีในการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ให้แก่หน่วยงานวิธีหนึ่ง
- (5) ทำให้เกิดการปรับปรุง แก้ไขการบริหาร เมื่อพบว่าพนักงานไม่พึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

องค์ประกอบพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (รศ.ดร.อารี เพรชชุด , 2530 : 56)

(1) งาน (Job) คืองานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า คน ๆ นั้น เขามีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบ ความสนใจแล้ว ก็ย่อมจะมีความพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้น และสิ่งนี้หากเขาชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

(2) ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เขาอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้ นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

(3) โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนก็ตั้งความหวังไว้กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคนงานได้

(4) การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับ รับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

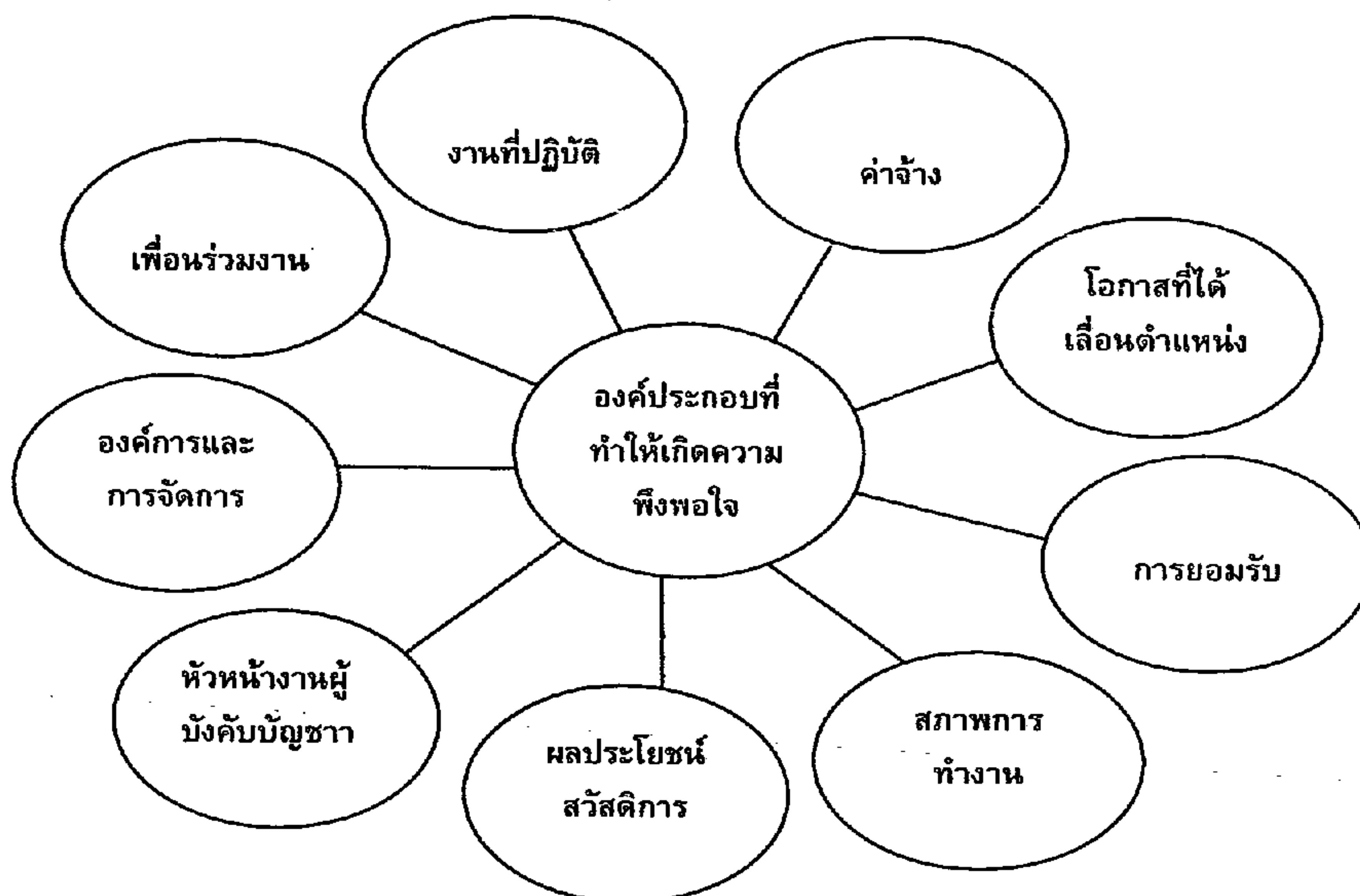
(5) สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวางโอ่โถง ที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ เช่นกัน

(6) ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ เช่นกัน

(7) ตัวหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้านี้มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

(8) เพื่อนร่วมงาน (Co – Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้เขาเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

(9) องค์การและการจัดการ (Organization) หมายถึง องค์การใดที่มีชื่อเสียงการทำงาน มีระบบแล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์การนั้น ส่วน การจัดการ หากองค์การมีวิธีการจัดระบบการบริหารดีย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน จากข้อมูลดังกล่าว สามารถเขียนเป็นรูปแบบแผนภูมิความเข้าใจได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจ

เป็นแนวคิดเกี่ยวกับสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจจากการศึกษา พอจะสรุปได้มีทฤษฎีที่น่าสนใจ ดังนี้

(1) ทฤษฎีของเฮอริท เบิร์ก (Frederick Herzberg Theory, 1959) สาระสำคัญของทฤษฎีนี้คือ

- 1.1 ความต้องการของคนที่จะหลีกเลี่ยงความไม่สบายต่าง ๆ และความเจ็บปวด (Animalistic Needs) สิ่งเหล่านี้เรียกว่า Hygiene factors
- 1.2 ต้องการที่จะเจริญเติบโตและพัฒนาทางด้านจิต ความต้องการนี้จะสัมพันธ์กับสาระของงาน เช่น ความสามารถ สิ่งเหล่านี้เป็นความต้องการที่เรียกว่า Motivators และเมื่อเกิดขึ้นย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ

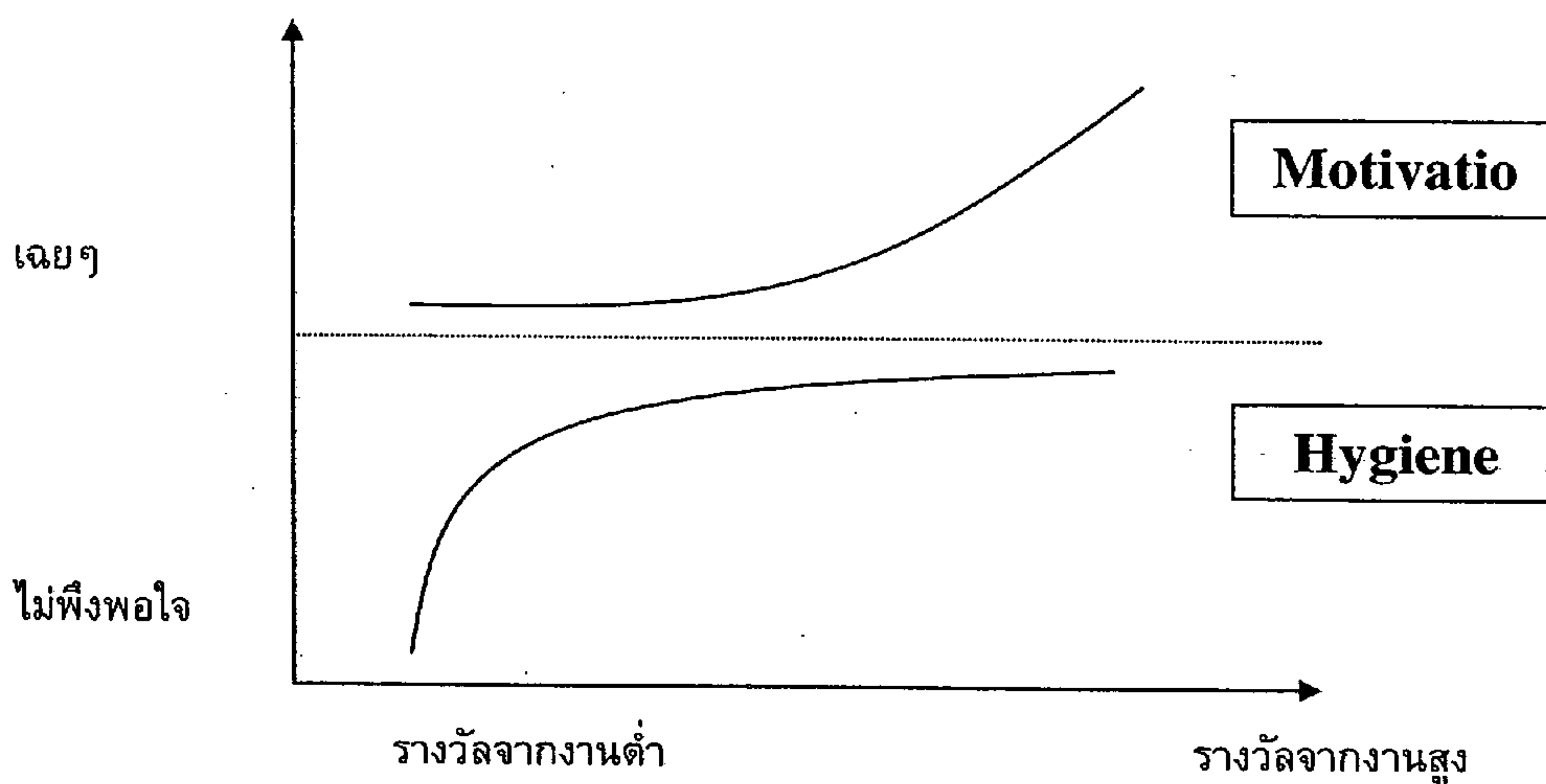
(2) ทฤษฎีของรูม (Vroom's Theory) สำคัญมีดังนี้

2.1 บุคคลจะถูกกระตุ้นให้ทำอะไรนั้นเกิดจาก สิ่งที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ หรือสนองความต้องการของเขา และความต้องการนั้นเป็นสิ่งของ

2.2 บุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้นเป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ การกระตุ้นความพึงพอใจในงาน โดยใช้รางวัลหรือสิ่งตอบแทน จะทำให้คนเกิดความพึงพอใจขึ้น

สรุปแนวคิดของรูม (Vector H. Vroom , 1964) พบว่า ความพึงพอใจเกิดจาก ความพึงพอใจของเขากับการกระทำของงานที่เขาทำอยู่ ดังนั้นตัวการกระทำ (Performance) เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานได้

ระดับความสนใจและพอใจในงาน



ภาพประกอบ 4 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรม

5.1 ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

ชิฟแมนและคานุก (Shiffman and Kanuk. 2000 : G-3) พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง พฤติกรรมที่ผู้บริโภคทำการค้นหา การคิด การซื้อ การใช้ การประเมินผล ในสินค้าและบริการ ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองความต้องการของเขา

โซโลมอน (Solomon. 2002 : 528) พฤติกรรมของผู้บริโภค หมายถึง ขั้นตอนซึ่งเกี่ยวกับความคิด ประสบการณ์ การซื้อ การใช้สินค้าและบริการของผู้บริโภค เพื่อตอบสนอง

ความต้องการและความพึงพอใจของเขา หรือ หมายถึง การศึกษาถึงพฤติกรรมการตัดสินใจและการกระทำของผู้บริโภคที่เกี่ยวข้องกับการซื้อและการใช้สินค้า

5.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ลักษณะของผู้บริโภค

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 30) ได้อธิบายลักษณะผู้บริโภคไว้ ดังนี้

1. ผู้บริโภคเป็นบุคคลที่มีความต้องการ การที่จะถือว่าใครเป็นผู้บริโภคนั้นบุคคลนั้นจะต้องมีความต้องการผลิตภัณฑ์ การที่เราจะวัดว่าใครเป็นผู้บริโภคของเราหรือไม่ วัดที่ความต้องการ ซึ่งความต้องการนี้ไม่ใช่ความต้องการที่เป็นรูปธรรม แต่เป็นความต้องการในระดับที่เป็นนามธรรม เป็นความต้องการขั้นปฐมภูมิ (Primary Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นที่ไม่ได้กล่าวถึงในสินค้า แต่กล่าวถึงสิ่งที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับตัวบุคคลทั้งความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการทางด้านจิตใจ

2. ผู้บริโภคเป็นผู้มีอำนาจซื้อและการจัดหา ผู้บริโภคจะมีแค่เพียงความต้องการอย่างเดียวไม่ได้ แต่เขาจะต้องมีอำนาจซื้อและการจัดหาด้วย ถ้ามีเพียงความต้องการแล้วไม่มีอำนาจซื้อและการจัดหา ก็ยังไม่ใช่ว่าผู้บริโภคของสินค้านั้น

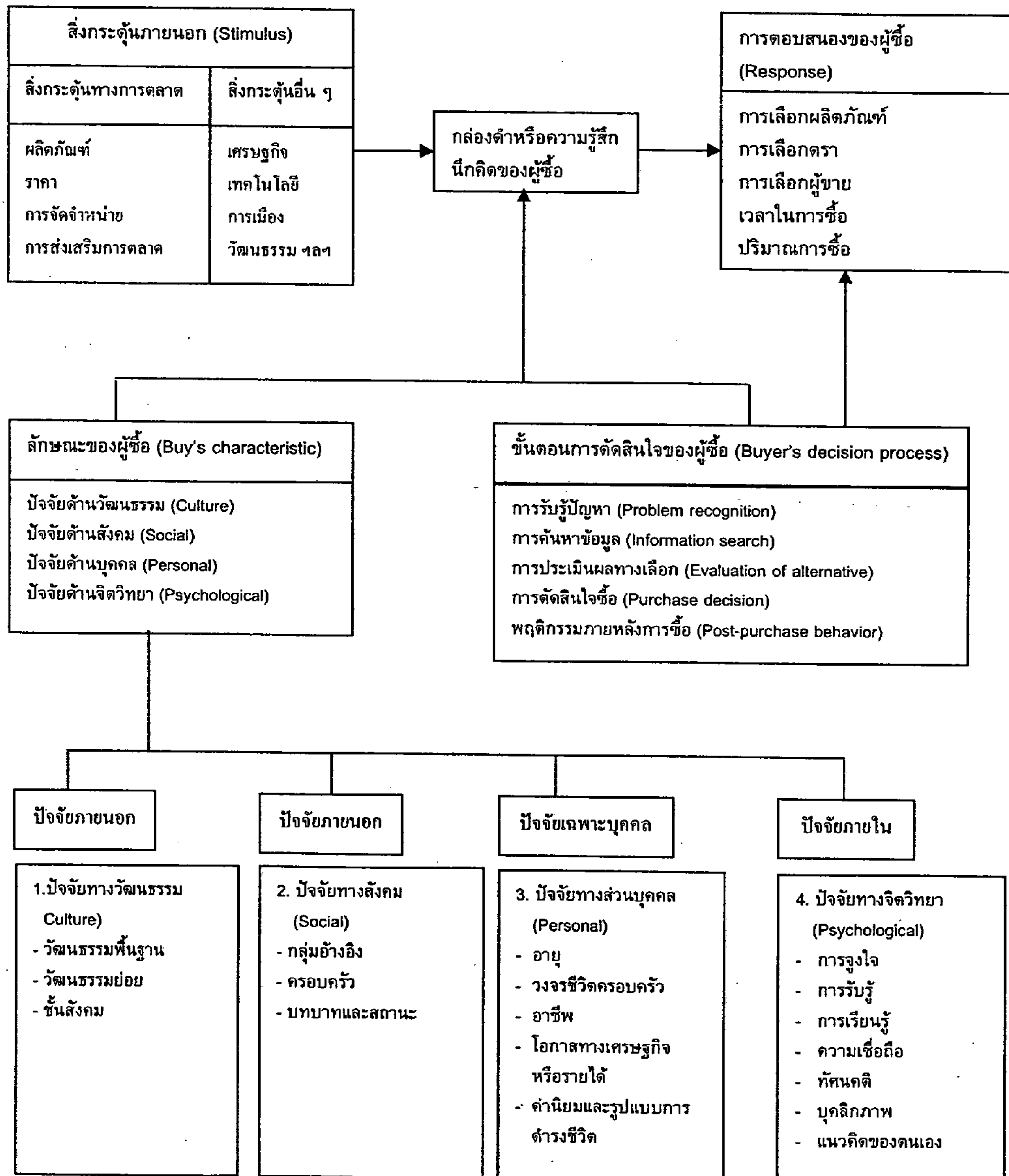
3. การเกิดพฤติกรรมการซื้อและการจัดหา เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการ และอำนาจซื้อและการจัดหา ทำให้เกิดพฤติกรรมการซื้อการจัดหาตามมา

4. พฤติกรรมการใช้ ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้ของอุปโภคบริโภคอย่างไร

พฤติกรรมของผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง การแสดงออกของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการในการตัดสินใจที่มีผลต่อการแสดงออก

แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภค

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 128 ; อ้างอิงจาก Kotler. 2000.) ได้ อธิบายพฤติกรรมผู้บริโภค ในลักษณะของการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้าไปกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) ดังนั้น จึงเรียกว่า ทฤษฎี S-R หรือ S-R Theory โดยสามารถอธิบายเป็นแผนภาพได้ ดังรูป



ภาพประกอบ 5 แบบจำลองพฤติกรรมผู้บริโภคและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 129 ; อ้างอิงจาก Kotler . 2000

จุดเริ่มต้นของแบบจำลองนี้อยู่ที่มีสิ่งกระตุ้น (Stimulus) ให้เกิดความต้องการก่อน แล้วทำให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. สิ่งกระตุ้นอาจเกิดขึ้นเองจากภายในร่างกาย (Inside stimulus) และสิ่งแวดล้อมภายนอก (Outside stimulus) ซึ่งถือว่าเป็นเหตุจูงใจให้เกิดการซื้อสินค้า (Buying motive) ซึ่งอาจให้เหตุจูงใจซื้อด้านเหตุผล และใช้เหตุจูงใจให้ซื้อด้านจิตวิทยา (อารมณ์) ก็ได้ สิ่งกระตุ้นภายนอกประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1.1 สิ่งกระตุ้นทางการตลาด เป็นสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด ซึ่งประกอบด้วย สิ่งกระตุ้นด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดช่องทางการจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด

1.2 สิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เป็นสิ่งกระตุ้นความต้องการผู้บริโภคที่อยู่ภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นทางเศรษฐกิจ ทางเทคโนโลยี ทางกฎหมายและการเมือง ทางวัฒนธรรม

2. กล่องดำหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ (Buyer's black box) ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อที่เปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถทราบได้ จึงพยายามค้นหาความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากลักษณะของผู้ซื้อ และกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

2.1 ลักษณะของผู้ซื้อ (Buyer characteristics) มีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ คือ ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม ด้านสังคม ด้านส่วนบุคคล และด้านจิตวิทยา

2.2 กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อ (Buyer decision process) ประกอบด้วย ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (ปัญหา) การค้นหาข้อมูล การประเมินผลทางเลือก การตัดสินใจซื้อ และพฤติกรรมภายหลังการซื้อ

3. การตอบสนองของผู้ซื้อ (Buyer's Response) หรือการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคหรือผู้ซื้อ (Buyer's purchase decision) ผู้บริโภคจะมีการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.1 การเลือกผลิตภัณฑ์

3.2 การเลือกตราสินค้า

3.3 การเลือกผู้ขาย

3.4 การเลือกเวลาในการซื้อ

3.5 การเลือกปริมาณในการซื้อ

ประโยชน์ของการศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค

1. ช่วยให้นักการตลาดเข้าใจถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภค
2. ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถหาหนทางแก้ไขพฤติกรรมในการตัดสินใจซื้อสินค้าของผู้บริโภคในสังคมได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความสามารถในการตอบสนองของธุรกิจมากยิ่งขึ้น
3. ช่วยให้การพัฒนาลาดและการพัฒนาผลิตภัณฑ์สามารถทำได้ดีขึ้น
4. เพื่อประโยชน์ในการแบ่งส่วนตลาด เพื่อการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคให้ตรงกับชนิดของสินค้าที่ต้องการ
5. ช่วยในการปรับปรุงกลยุทธ์การตลาดของธุรกิจต่าง ๆ เพื่อความได้เปรียบคู่แข่ง

กระบวนการพฤติกรรมผู้บริโภค (Process of Behavior)

1. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้ต้องมีสาเหตุทำให้เกิด
2. พฤติกรรมเกิดขึ้นได้จะต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงกระตุ้น
3. พฤติกรรมที่เกิดขึ้นย่อมมุ่งไปสู่เป้าหมาย

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม เป็นปัจจัยขั้นพื้นฐานที่สุดในการกำหนดความต้องการและพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การศึกษา ความเชื่อ ยังรวมถึงพฤติกรรมส่วนใหญ่ที่ได้รับการยอมรับภายในสังคมใดสังคมหนึ่งโดยเฉพาะ

ลักษณะชั้นทางสังคม ประกอบด้วย 6 ระดับ

ชั้นที่ 1 Upper-Upper Class ประกอบด้วยผู้ที่มีชื่อเสียงเก่าแก่เกิดมาบนกองเงินกองทอง

ชั้นที่ 2 Lower –Upper Class เป็นชั้นของคนรวยหน้าใหม่ บุคคลเหล่านี้เป็นผู้ยิ่งใหญ่ในวงการบริหาร เป็นผู้ที่มีรายได้สูงสุดในจำนวนชั้นทั้งหมด จัดอยู่ในระดับมหาเศรษฐี

ชั้นที่ 3 Upper-Middle Class ประกอบด้วยชายหญิงที่ประสบความสำเร็จในวิชาอื่น ๆ

สมาชิกชั้นส่วนมากจบปริญญาจากมหาวิทยาลัย กลุ่มนี้เรียกกันว่าเป็นตาเป็นสมองของสังคม

ชั้นที่ 4 Lower-Middle Class เป็นพวกที่เรียกว่าคนโดยเฉลี่ย ประกอบด้วยพวกที่ไม่ใช่ฝ่ายบริหาร เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก พวกทำงานนั่งโต๊ะระดับต่ำ

ชั้นที่ 5 Upper-Lower Class เป็นพวก จนแต่ซื่อสัตย์ ได้แก่ชนชั้นทำงานเป็นชั้นที่ใหญ่ที่สุดในชั้นทางสังคม

ชั้นที่ 6 Lower-Lower Class ประกอบด้วยคนงานที่ไม่มีความชำนาญกลุ่มชาวนาที่ไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง ชนกลุ่มน้อย

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในชีวิตประจำวันและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การซื้อ ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มอ้างอิง ครอบครัว บทบาท และสถานะของผู้ซื้อ

2.1 กลุ่มอ้างอิง หมายถึงกลุ่มใด ๆ ที่มีการเกี่ยวข้องกัน ระหว่างคนในกลุ่ม แบ่งเป็น 2 ระดับ

- กลุ่มปฐมภูมิ ได้แก่ครอบครัว เพื่อนสนิท มักมีข้อจำกัดในเรื่องอาชีพ ระดับชั้นทางสังคม และช่วงอายุ
- กลุ่มทุติยภูมิ เป็นกลุ่มทางสังคมที่มีความสัมพันธ์แบบตัวต่อตัว แต่ไม่บ่อย มีความเหนียวแน่นน้อยกว่ากลุ่มปฐมภูมิ

2.2 ครอบครัว เป็นสถาบันที่ทำการซื้อเพื่อการบริโภคที่สำคัญที่สุด นักการตลาดจะพิจารณาครอบครัวมากกว่าพิจารณาเป็นรายบุคคล

2.3 บทบาททางสถานะ บุคคลที่จะเกี่ยวข้องกับหลายกลุ่ม เช่น ครอบครัว กลุ่มอ้างอิง ทำให้บุคคลมีบทบาทและสถานภาพที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม

3. ปัจจัยส่วนบุคคล การตัดสินใจของผู้ซื้อมักได้รับอิทธิพลจากคุณสมบัติส่วนบุคคลต่าง ๆ เช่น อายุ อาชีพ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ การศึกษา รูปแบบการดำเนินชีวิต วัฏจักรชีวิตครอบครัว

4. ปัจจัยทางจิตวิทยา การเลือกซื้อของบุคคลได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทางจิตวิทยา ซึ่งจัดปัจจัยในตัวผู้บริโภคที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อและใช้สินค้า ปัจจัยทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ การรับรู้ ความเชื่อและเจตคติ บุคลิกภาพและแนวความคิดของตนเอง

นักจิตวิทยามาสโลว์ได้กำหนดทฤษฎีลำดับขั้นตอนของความต้องการซึ่งกำหนดความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ไว้ 5 ระดับ ซึ่งจัดลำดับจากความต้องการระดับต่ำไปยังระดับสูงคือ

1. ความสำเร็จส่วนตัว
2. ความต้องการด้านอีโก้ (ความภาคภูมิใจ สถานะ ความเคารพ)
3. ความต้องการด้านสังคม
4. ความปลอดภัยและมั่นคง
5. ความต้องการของร่างกาย

กระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหา กระบวนการซื้อจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูล ในขั้นนี้ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจ ในขั้นแรกจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลไม่เพียงพอก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งภายนอก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มารวบรวมเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อดี ข้อเสีย ทั้งในลักษณะการเปรียบเทียบทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด หลังการประเมิน ผู้ประเมินจะทราบข้อดี ข้อเสีย หลังจากนั้นบุคคลจะต้องตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา มักใช้ประสบการณ์ในอดีตเป็นเกณฑ์ ทั้งประสบการณ์ของตนเองและผู้อื่น

ขั้นที่ 5 การประเมินภายหลังการซื้อ เป็นขั้นสุดท้ายหลังจากการซื้อ ผู้บริโภคจะนำผลิตภัณฑ์ที่ซื้อมานั้นมาใช้ และในขณะเดียวกันก็จะทำการประเมินผลิตภัณฑ์นั้นไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ไม่ได้หยุดตรงที่การซื้อ

5.3 การให้ความรู้และการฝึกอบรมทางด้านคุณภาพ

บริษัทที่ต้องการดำเนินงาน TQM อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานแต่ละคนจะต้องมีความรู้สึกร่วมอย่างจริงจังในการเข้าร่วมทำธุรกิจด้วยความรู้สึกมีส่วนร่วม ซึ่งไม่เพียงจะส่งผลต่อคุณภาพของบริษัท แต่ยังมีอิทธิพลต่อการบริหารบริษัทโดยรวมด้วย Hitoshi kume (2543) กล่าวว่า อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือ ความไม่รู้ ผู้บริหารหลายท่านไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สามารถทำได้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้น ความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และพนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมในเรื่อง TQM ด้วย โดยบริษัทที่นำ TQM ไปใช้นั้น จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพทั้งบริษัท และ จะเป็นการดีที่สุด ถ้าการฝึกอบรมดังกล่าว ถูกปรับให้เหมาะสมในแต่ละระดับขององค์กรด้วย เพราะเนื่องจากบุคลากรในแต่ละระดับมีบทบาทหน้าที่ใน TQM ที่แตกต่างกัน และ ต้องการความรู้ในเรื่อง TQM ที่แตกต่างกัน จึงต้องประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีการที่แตกต่างกันด้วย

อุปสรรคสำคัญอย่างหนึ่งในการส่งเสริม TQM คือ ความไม่รู้ ผู้บริหารหลายท่านไม่ตระหนักในบทบาทหน้าที่ที่สามารถทำได้ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คงไม่เป็นสิ่งเกินความจริงที่จะกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบริษัทที่มีผลงานดีเลิศจาก TQM กับบริษัทที่ล้มเหลวอยู่ที่ความเข้าใจในบทบาทดังกล่าว ความเข้าใจ TQM ที่ถูกต้อง เป็นองค์ประกอบที่

สำคัญที่สุดในการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าจะให้มีการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะต้องได้รับการฝึกอบรมเรื่อง TQM

5.4 โปรแกรมการฝึกอบรมด้านคุณภาพและผู้เข้าฝึกอบรม

บริษัทที่นำ TQM ไปใช้จะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมด้านคุณภาพทั้งบริษัท และเป็นการดีที่สุด ถ้าการฝึกอบรมดังกล่าวถูกปรับให้เหมาะสมในแต่ละระดับขององค์กร บุคลากรในแต่ละระดับมีบทบาทใน TQM ที่แตกต่างกัน และต้องการความรู้ในเรื่อง TQM ที่แตกต่างกันจึงต้องประยุกต์ความรู้ดังกล่าวด้วยวิธีที่แตกต่างกันด้วย ยกตัวอย่างผู้เข้าทำงานใหม่ต้องเริ่มจากความเข้าใจหลักการพื้นฐานของ TQM ขณะที่พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าต้องประยุกต์ใช้หลักการ TQM ในการปรับปรุงความสามารถปฏิบัติได้ ผู้จัดการระดับกลางต้องใช้หลักการ TQM ในการจัดการและปรับปรุงสถานที่ทำงานและชี้นำผู้ร่วมงานในหลักการของ TQM เพื่อสื่อสารข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น และปรับอัตราการปรับปรุงคุณภาพให้เร็วยิ่งขึ้น

5.5 วิธีการฝึกอบรม

การฝึกแบบ OJT (On The Job Training)

การจัดการฝึกอบรมแบบ OJT เป็นพื้นฐานสำคัญในโปรแกรมการฝึกอบรมของบริษัท อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบุคลากรโดยใช้ OJT อย่างเดียวนำไปสู่ความเสี่ยงในการให้มุมมองแบบระยะสั้นและแคบ ในปัญหาของสถานประกอบการ และจะไม่เปลี่ยนแนวความคิดหรือขยายจิตใจให้สามารถมองปัญหาจากภาพรวมได้ดี นอกจากนี้พนักงานอาจจะมีธุรกิจยุ่งในงานปรกติจนไม่มีความตั้งใจในการฝึกอบรม การชี้แนะโดยผู้เชี่ยวชาญภายนอก จะเป็นส่วนเสริมที่สำคัญจากการฝึกอบรมแบบ OJT (Hitoshi Kume , 2543 น.27)

การฝึกอบรมแบบกลุ่ม (Group Training)

การฝึกอบรมแบบ OJT รับผิดชอบจำกัด และใช้เวลาในการฝึกอบรมนานกว่าจะจบ การฝึกอบรมแบบกลุ่มในห้องเรียนจึงควรนำมาใช้เพิ่มจากการฝึกอบรมแบบ OJT ซึ่งเป็นวิธีการฝึกอบรมด้วยจำนวนมากในระยะเวลาอันสั้นจุดเด่นของการฝึกอบรมแบบกลุ่ม คือ การเผยแพร่ความรู้ แต่เป็นการยากที่จะให้ความสนใจกับผู้เข้าอบรมแต่ละคน อย่างไรก็ตาม การฝึกอบรมแบบนี้สามารถจะฝึกพนักงานจากมุมมองที่กว้างและทั่วไปได้มากกว่า เพราะสามารถจะเลือกผู้บรรยายได้จากหลายแหล่ง ถึงแม้การฝึกอบรมภายในสถานประกอบการโดยวิทยากรภายในมีประโยชน์ที่สามารถจัดให้กับพนักงานจำนวนมากและต้นทุนถูกกว่า แต่ก็อาจอันตรายที่ทำให้รู้สึกพึงพอใจด้วยตนเอง บริษัทไม่ควรพึ่งพาการใช้วิทยากรภายนอกในการฝึกอบรมในกรณีจำเป็น

การฝึกอบรมภายนอก (Outside Training)

พนักงานที่ทำงานในองค์กรมักจะตระหนักถึงปัญหาภายในอยู่แต่มักจะไม่นำไปถึงผลกระทบที่มีต่อองค์กรโดยรวม พนักงานควรถูกส่งไปฝึกอบรมภายนอกเสริมจากการฝึกอบรมภายในอย่างเดียว ในกรณีบริษัทขนาดเล็ก จะเป็นการสะดวกที่ใช้หน่วยงานฝึกอบรมภายนอกที่มีชื่อเสียงมากกว่าการจัดโปรแกรมฝึกอบรมในบริษัทเอง ยิ่งไปกว่านั้นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างผู้เข้าร่วมอบรมของแต่ละบริษัทจะเป็นการสร้างสรรคซึ่งกันและกัน หลักสูตรของหน่วยงานภายนอกทำให้พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์ที่ต่างจากการฝึกอบรมภายในบริษัท

6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงใจ รักษากุล (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) พบว่า การเริ่มต้นแนวคิดทางด้านการพัฒนาระบบคุณภาพในองค์กรนั้น ควรเริ่มต้นด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจจริงของผู้บริหารระดับสูง และถ่ายทอดแนวความคิดดังกล่าวให้กับพนักงานในองค์กร เพื่อให้เกิดความร่วมมือกันภายในองค์กรด้วย โดยต้องมีการให้ความรู้และการฝึกอบรมพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานขนาดเล็กจะประสบปัญหาเกี่ยวกับระดับความรู้และความชำนาญของพนักงานในระดับต่ำด้วย ดังนั้นจึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการเริ่มต้นส่งเสริมให้พนักงานมีจิตสำนึกในด้านคุณภาพ เทคนิคและวิธีการในการพัฒนาระบบคุณภาพนั้น ควรศึกษาและเข้าใจอย่างถูกต้องเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน เพื่อที่สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับหน่วยงานของตนเองได้ ผู้ประสานงานในการดำเนินกิจกรรมถือเป็นบุคคลที่มีส่วนสำคัญในการติดตามผลการดำเนินงาน รวมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำกับทีมงานได้ ซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่มีความเข้าใจถึงเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร รวมทั้งเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานในองค์กรด้วย การให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษาของผู้บริหารองค์กร ถือเป็นปัจจัยที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จได้

เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่าด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและบริหาร อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ยังมีบางข้อที่พนักงานไม่แน่ใจ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริหารคุณภาพ และ ต้องพิจารณาการกระจายความรับผิดชอบโดยการมอบหมายงานไปตามลำดับชั้น ส่วนทางปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบฯ จากด้านสื่อบุคคล พบว่า การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ จากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระบบคุณภาพจากผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพ

ภายใน และการประชุมในแผนกมีระดับการรับรู้จากพนักงานปานกลาง ท้ายสุด คือ ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบฯ จากด้านสื่อเฉพาะกิจ มีระดับการรับรู้จากพนักงานอยู่ในเกณฑ์มาก จุดสำคัญในการรับรู้ของพนักงานผ่านทางสื่อนี้ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัทอยู่ในเกณฑ์น้อย ดังนั้นบริษัทควรปรับปรุงพัฒนาด้านบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัทให้มากขึ้นเพื่อเป็นการสื่อสารจากบนลงล่างทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางต่างๆ ของบริษัทให้มากขึ้น

นางสาวสุนทรี เวชสวรรค์ (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านนโยบายและกฎระเบียบการทำงานในองค์กรมีความชัดเจน ด้านเป้าหมายและแนวทางการทำงานของหน่วยงานมีความชัดเจน ด้านความสะดวกในการทำงาน ด้านการกำหนดวิธีการทำงานอย่างมีระเบียบ ด้านการกำหนดมาตรฐานของงานที่ทำอยู่เอาไว้เหมาะสม ด้านการนำระบบมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้สามารถทำให้ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีขึ้น ด้านระบบมาตรฐาน ISO 9002 ทำให้ต้องการเพิ่มการทำงานมากขึ้นเนื่องจากต้องการให้เกิดมาตรฐานด้านคุณภาพมากขึ้น ด้านการทำงานเป็นขั้นเป็นตอน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจมาก

ข้อสรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ทัศนคติในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและมีความสุขที่ก่อเกิดจากการปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งผลให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมตามมา ดังแนวคิดของ รศ.ดร.พรพรรณราย ทรัพย์ะประภา (2529 : 160) และ ล็อก (Locke, F.A., 1976) สำหรับการกระทำต่างๆของบุคคลในการใช้หรือบริโภคสินค้าและบริการ โดยการแสดงออกของพฤติกรรมผู้บริโภคที่เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจ นั้นพบว่า เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน ดังแนวคิดของรูม (Vector H. Vroom , 1964)

ในการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นั้น จากงานวิจัยของผู้วิจัย เป็นการประเมินทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ที่เป็นการวัดทัศนคติ ความรู้สึก ความนึกคิด ความคิดเห็น ทำที่ และพฤติกรรมของบุคคลที่ออกมาเป็นระดับ ดีมาก ดี ปานกลาง ต้องการให้ปรับปรุง หรือ ต้องการให้ปรับปรุงอย่างมาก ดังแนวคิดของแมคคอร์มิก และอีลเกน (McCormick and Ilgen.1980 :

302-303) และ คอทเลอร์ (Kotler. 2003 : 199) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ 1) ด้านนโยบาย และเป้าหมายทางด้านคุณภาพ 2) ด้านการวางแผนคุณภาพ 3) ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ และ 4) ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ สำหรับข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐาน ดังแนวคิดของ จูราน (Dr. Joseph Moses Juran. 1998)

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ของบุคคลในการจัดหาให้ได้ซึ่งสินค้าหรือบริการ รวมถึงกระบวนการตัดสินใจซึ่งส่งผลต่อการกระทำของบุคคลนั้น รวมทั้งการประเมินผลการใช้หรือการบริโภคสินค้าและบริการ โดยการแสดงออกของพฤติกรรมผู้บริโภคเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งปัจจัยกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดการตัดสินใจ

จากการมองพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผ่านแนวคิดของพฤติกรรมผู้บริโภคของ คอทเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ . 2541 : 128 ; อ้างอิงจาก Kotler. 2000.) สามารถสรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในบริษัท สามารถศึกษาแนวคิดของพฤติกรรมผู้บริโภคได้ เนื่องจากระบบคุณภาพพื้นฐาน (TFQS) เป็นผลิตภัณฑ์ตัวหนึ่งที่โครงการได้คิดข้อกำหนดและแนวคิด เพื่อบริการแก่บริษัท SMEs ขนาดย่อมที่ยังไม่เคยมีพื้นฐานการเข้าสู่ระบบพื้นฐาน ดังนั้น พฤติกรรมการบริโภคในระบบคุณภาพพื้นฐาน (TFQS) ของพนักงาน จึงจัดได้ว่าเป็น พฤติกรรมผู้บริโภคในอีกมุมมองหนึ่ง

2. พฤติกรรมผู้บริโภคที่นำมาศึกษาวิเคราะห์นี้เป็นพฤติกรรมที่มีต่อตัวผลิตภัณฑ์ (Product) โดยเฉพาะซึ่งหมายถึง ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)

3. เป็นการสร้างความพึงพอใจในตัวผลิตภัณฑ์ ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ให้เกิดขึ้นจนทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้ต่อมา

4. ปัจจัยที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล จะเป็นอิทธิพลที่มีต่อลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ หรือ ความไม่พึงพอใจที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานได้เช่นกัน และเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เข้าไปกระตุ้นให้เกิดความต้องการก่อน สิ่งเร้า คือ ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) เมื่อได้รับแล้ว จึงเกิดการตอบสนองทำให้เกิดความต้องการสิ่งอื่น ๆ เพิ่มขึ้นอีก เปรียบเสมือนการก่อให้เกิดประโยชน์ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กรได้เช่นกัน

ความพึงพอใจในงาน จะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่พนักงานมีต่องานและต่อ นายจ้าง เป็นอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากการงานจึงนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้ ดังแนวคิดของ (รศ.ดร.อารี เพชรผุด , 2530 : 49) และมีผลที่เกิดทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์กรประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงาน ดังแนวคิดของ (รศ.ดร.พรรณราย ทรัพย์ะประภา

, 2529 : 160) รวมไปถึง ความพึงพอใจในงานเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พอใจอันเป็นผลมาจากการประเมินผลของบุคคลที่มีต่องานหรือประสบการณ์จากการทำงานของเขา โดยยึดตามแนวคิดของ ล็อก (Locke,F.A., 1976)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีทัศนคติในการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในบริษัท พบว่าทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ระบบ ISO 9000 และ เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก รวมถึงทำได้จริงในการปฏิบัติงานอยู่ในทัศนคติระดับดีมาก และพนักงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) อยู่ในระดับพอใจอย่างมาก ส่วนปัญหาที่พบมากที่สุด คือ เป็นระบบจัดการใหม่ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ควรจะผสมผสานแนวคิดของระบบคุณภาพโดยรวม (TQM) เข้าไป เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่วัฒนธรรมขององค์กรก่อน ฉะนั้นเปรียบเสมือน ISO ที่แม้จะได้รับการรับรองมาตรฐานแล้วก็ตาม แต่บริษัทก็ยังไม่มีการมีระบบ และยังไม่มีการมีประสิทธิภาพเพียงพอ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษา “ ทักษะ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ” โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานภายในบริษัท ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวนทั้งสิ้น 4,121 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2547 ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม ส่วนงานกลาง สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ พนักงานของบริษัทอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างออกมาจากกลุ่มของประชากรทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 4,121 คน โดยพิจารณาจากการเปิดตารางของทาโรยามาเน่ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 365 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามประเภทธุรกิจแบ่งเป็น 11 กลุ่ม โดยแบ่งเป็นกลุ่มได้ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|----------------|
| 1. กลุ่มวิศวกรรม | จำนวน 815 คน |
| 2. กลุ่มอาหาร | จำนวน 57 คน |
| 3. กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี | จำนวน 258 คน |
| 4. กลุ่มพลาสติก | จำนวน 542 คน |
| 5. กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป | จำนวน 1,053 คน |

6. กลุ่มคอมพิวเตอร์	จำนวน	49 คน
7. กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	จำนวน	112 คน
8. กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	จำนวน	213 คน
9. กลุ่มเซรามิกส์ / เรซิน	จำนวน	80 คน
10. กลุ่มธุรกิจบริการ	จำนวน	390 คน
11. กลุ่มอื่น ๆ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มผลิตสิ่งพิมพ์ เป็นต้น	จำนวน	<u>552</u> คน
รวม	จำนวน	<u>4,121</u> คน

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5(0.05)

$$n = \frac{4,121}{1 + 4,121(0.05)^2}$$

$$= \frac{4,121}{11.3025}$$

$$= 364.6 \text{ ประมาณ } 365$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 365 คน + 10% ที่อาจเกิดจากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบจึงได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

การสุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยการเจาะจงเลือกพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมภาคการผลิตและภาคการบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ หรือเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องในการนำระบบฯ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานทั้งหมดจำนวน 50 บริษัท ทั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อมูลแบบทฤษฎี คือ รายชื่อผู้ติดต่อหรือผู้ประสานงานในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ที่สามารถกระจายแบบสอบถามจากผู้วิจัย ส่งต่อไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง ตอบแบบสอบถามได้ ทั่วเฉลี่ยทั้งสิ้น บริษัทละ 8 คน

ตาราง 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทธุรกิจที่ใช้ในการวิจัย

ประเภทธุรกิจ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนบริษัท (บริษัท)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. กลุ่มวิศวกรรม	815	10	80
2. กลุ่มอาหาร	57	1	8
3. กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี	258	3	24
4. กลุ่มพลาสติก	542	6	48
5. กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป	1,053	9	72
6. กลุ่มคอมพิวเตอร์	49	2	16
7. กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	112	3	24
8. กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	213	2	16
9. กลุ่มเซรามิกส์/เรซิน	80	1	8
10. กลุ่มธุรกิจบริการ	390	7	56
11. กลุ่มอื่นๆ	552	6	48
รวม	4,121	50	400

ที่มา : ฝ่ายโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP)

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ณ 24 สิงหาคม 2547

จำนวนกลุ่มตัวอย่างได้จากพนักงานในแต่ละบริษัทที่เข้าร่วมโครงการ มีความรู้ ความเข้าใจ และ เป็นผู้นำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) มาใช้ประยุกต์ต่อการดำเนินงานภายในบริษัท และสามารถตอบแบบสอบถามจากผู้วิจัยได้ ทั้งนี้จากตารางดังกล่าว จำนวนตัวอย่าง 400 คน จากการสำรวจบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการทั้งสิ้น 50 บริษัท ทั้งนี้จะเก็บจำนวนตัวอย่าง บริษัทละ 8 คน เพื่อให้สอดคล้องกับจำนวนตัวอย่างรวม 400 คน จากตารางข้างต้น ตามรายละเอียดดังนี้

1. กลุ่มวิศวกรรม

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 815 คน จากจำนวน 10 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 80 คน

2. กลุ่มอาหาร

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 57 คน จากจำนวน 1 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 8 คน

3. กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี

มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 258 คน จากจำนวน 3 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 24 คน

4. กลุ่มพลาสติก
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 542 คน จากจำนวน 6 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 48 คน
 5. กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,053 คน จากจำนวน 9 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 72 คน
 6. กลุ่มคอมพิวเตอร์
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 49 คน จากจำนวน 2 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 16 คน
 7. กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 112 คน จากจำนวน 3 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 24 คน
 8. กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 213 คน จากจำนวน 2 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 16 คน
 9. กลุ่มเซรามิกส์/เรซิน
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 80 คน จากจำนวน 1 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 8 คน
 10. กลุ่มธุรกิจบริการ
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 390 คน จากจำนวน 7 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 56 คน
 11. กลุ่มอื่นๆ
มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 552 คน จากจำนวน 6 บริษัท ขนาดตัวอย่าง 48 คน
- ดังนั้น ประเภทธุรกิจ ทั้ง 11 กลุ่ม จากบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ 50 บริษัท มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,121 คน จำนวนตัวอย่างที่ผู้วิจัยดำเนินการสำรวจ คือ 400 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงานฯ รายได้ต่อเดือน และ อายุงานในบริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบ (Close – ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choice)

แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณแบบช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{65 - 20}{5} \\ &= 10\end{aligned}$$

เกณฑ์การระบุอายุ ผู้วิจัยได้มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สวทช. เรื่องอายุของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ นั้น ได้รับคำตอบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันของแต่ละบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มแนวคิดจากงานวิจัย ของสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้วิจัยมากที่สุด (เกณฑ์อ้างอิง : จากสารนิพนธ์ “ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ” ประเภทธุรกิจกลุ่มอาหาร สุนทรี เวชสวรรค์.2545:4) มาเป็นตัวอย่างเพื่อเป็นเกณฑ์ในการระบุอายุของพนักงาน ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ใช้ระบุอายุ คือ ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตำแหน่ง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ประเภทธุรกิจ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

รายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

เกณฑ์การระบุรายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยได้มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สวทช. เรื่องรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ นั้น ได้รับคำตอบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันของแต่ละบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มแนวคิดจากงานวิจัย ของสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้วิจัยมากที่สุด (เกณฑ์อ้างอิง : จากสารนิพนธ์ “ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ” ประเภทธุรกิจกลุ่มอาหาร สุนทรี เวชสวรรค์.2545:4) มาเป็นตัวอย่างเพื่อเป็นเกณฑ์ในการระบุอายุของพนักงาน ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ใช้ระบุรายได้ต่อเดือน คือ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท 40,001 – 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป

อายุงานในบริษัท เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งสิ้น 29 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 2.1 ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ จำนวน 12 ข้อ
- 2.2 ด้านการวางแผนคุณภาพ จำนวน 9 ข้อ
- 2.3 ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ จำนวน 4 ข้อ
- 2.4 ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ จำนวน 4 ข้อ

การวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale Summated Rating แบบ 5 Points Scale (Interval)

เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดทัศนคติในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Points Scale

1. การแบ่งการให้คะแนน แบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตาราง 6 เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ดีมาก	5	1
ดี	4	2
ปานกลาง	3	3
ต้องปรับปรุง	2	4
ต้องปรับปรุงอย่างมาก	1	5

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย (X) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2544 : 75)

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนของทัศนคติได้ดังนี้

ตาราง 7 ความหมายของค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.50 – 5.00	ดีมาก	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการมีทัศนคติใน ระดับดีมากต่อระบบคุณภาพพื้น ฐานของไทย
3.50 – 4.49	ดี	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติใน ระดับดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน ของไทย
2.50 – 3.49	ปานกลาง	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติใน ระดับปานกลางต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย
1.50 – 2.49	ต้องปรับปรุง	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติไม่ดี ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
1.00 – 1.49	ต้องปรับปรุงอย่างมาก	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติไม่ดี อย่างมากต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน ของไทย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรม
การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ทั้งนี้ ลักษณะของคำถามเป็น
การวัดความพึงพอใจในแบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของ
ผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน
ของไทย เป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกของพนักงานบริษัท เมื่อได้นำระบบมาประยุกต์ใช้
การปฏิบัติงานในกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัด ตามคะแนนที่
กำหนดให้ โดยแบ่งความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบจะมีคำตอบ
กำหนดไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด (Interval) คือ

ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) อย่างไร

พอใจอย่างมาก : : : : : : ไม่พอใจอย่างมาก

5 4 3 2 1

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความรู้สึกในทางบวกที่สุด คือ มีความพึงพอใจอย่างมาก และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความรู้สึกในทางลบที่สุด คือ ไม่พอใจอย่างมาก ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

<u>ค่าเฉลี่ยที่วัดได้</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	พอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในบริษัท (Interval และ Ratio) โดยจำแนกเป็น

1. ความถี่ของพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
2. การมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบพื้นฐานของไทย
3. การมีประสิทธิภาพจากการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้หลังจากการใช้งาน
4. การประยุกต์ใช้และการแนะนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
5. การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
6. การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
7. การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท
โดยกำหนดให้ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็น

คำถามปลายเปิด (Open – ended response question) จำนวน 3 ข้อ คือ ความถี่ของการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร (TFQS) เป็นคำถามข้อ 1 และข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบเสนอความคิดเห็นเป็นคำถามข้อ 8

คำถามปลายปิด (Close – ended response question) ที่มีมาตรวัดแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความคิดเห็นที่ได้รับจากการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ลักษณะของคำถามเป็นการวัดพฤติกรรมในแบบ Semantic Differential Scale คือ คำถามข้อ 2 , 3 และ 4

คำถามที่สามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ (Checklist Questions หรือ Multiple Responses) คำถามมีคำตอบให้เลือกหลายๆคำตอบ และผู้ตอบสามารถตอบได้หลายๆ คำตอบ คือ คำถามจากตอนที่ 4 ข้อ 5 และ ข้อ 6

คำถามแบบ Likert Scale Summated Rating จำนวน 1 ข้อ คือ คำถาม ข้อ 7

ค่าที่วัดความเชื่อมั่น มีทั้งสิ้น 2 ค่า ดังนี้

1. ทศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ

1. ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ
2. ด้านการวางแผนคุณภาพ
3. ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ
4. ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ

ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.9534

2. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) โดยจำแนกเป็น

1. ความถี่ของพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 2. การมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบพื้นฐานของไทย
 3. การมีประสิทธิภาพจากการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้หลังจากการใช้งาน
 4. การประยุกต์ใช้และการแนะนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 5. การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 6. การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
 7. การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท
- โดยกำหนดให้ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.7971

วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา ข้อกำหนด ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามเป็นฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เข้าใจง่ายและตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จทั้งฉบับ เสนอต่อกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายและชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย พร้อมทั้งนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่านเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อกรรมการเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลไปทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2546) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูล เก็บข้อมูล ที่มีผู้รวบรวมอยู่แล้ว ในหน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้เป็นเพียงผู้นำข้อมูลมาใช้เท่านั้น จึงทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้นข้อมูลนี้ จึงเป็นข้อมูลที่ได้มีการวิเคราะห์ขั้นต้นมาแล้ว โดยได้แหล่งข้อมูลทั้งหมด ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 เอกสารเผยแพร่ของโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

1.2 หนังสือเพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ผู้วิจัยกล่าวนำเพื่อแนะนำตัวและบอกถึงรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบ

2.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edit) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open – Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาการใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)

5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

5. 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 $\bar{X}$) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$n-1$ แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 449)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}{1 + (k - 1) \frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}}$$

เมื่อ	Cronbach's Alpha แทน	ค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ คำถามทุกคำถาม
	k แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\overline{\text{covariance}}}{\overline{\text{variance}}}$ แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามตัวแปรเพศโดยใช้สถิติ T-test ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มใช้สูตร

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

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

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

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงาน อายุงานในบริษัท รายได้ต่อเดือน 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	=	$n_i - 1$
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – Distribution
	MS_B	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม
	K	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n_1	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
	df_B	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชย์ปัญญา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 ใช้สถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่แต่ละตัวต่างมีระดับการวัดของข้อมูลแตกต่างกัน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 72)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $0 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 2-14 ,2-17) ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ค่า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ ระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้
(ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 316)

มีค่า 0	หมายถึง	ไม่มีความสัมพันธ์
มีค่าต่ำกว่า .30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
มีค่าระหว่าง .30-.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
มีค่าระหว่าง .70-.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
มีค่าสูงกว่า .90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 400 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n แทน จำนวนพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

MS แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution

F-Ratio แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution

F-Prob.,p แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน และอายุงานในบริษัท โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน และอายุงานในบริษัท

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	171	42.7
หญิง	229	57.3
รวม	400	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	28	7.0
25 - 34 ปี	233	58.3
35 - 44 ปี	101	25.3
45 - 54 ปี	35	8.7
55 ปี ขึ้นไป	3	0.7
รวม	400	100.0

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	107	26.8
ปริญญาตรี	237	59.3
สูงกว่าปริญญาตรี	56	13.9
รวม	400	100.0
4. ตำแหน่ง		
พนักงานปฏิบัติการ	155	38.8
หัวหน้างาน	115	28.8
ผู้จัดการแผนก	77	19.2
ผู้จัดการโรงงาน	18	4.5
เจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท)	35	8.7
รวม	400	100.0
5. ประเภทธุรกิจ		
วิศวกรรม	80	20.0
อาหาร	8	2.0
เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี	24	6.0
พลาสติก	48	12.0
สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป	72	18.0
คอมพิวเตอร์	16	4.0
กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	24	6.0
เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	16	4.0
เซรามิกส์ / เรซิน	8	2.0
ธุรกิจบริการ	56	14.0
อื่น ๆ เช่น ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์	48	12.0
รับจ้างชุบ , ผลิตสิ่งพิมพ์ และ อุตสาหกรรม การผลิตและโลหะ		
รวม	400	100.0

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท	83	20.8
10,001 – 25,000 บาท	173	43.3
25,001 – 40,000 บาท	63	15.7
40,001 – 55,000 บาท	38	9.5
55,001 บาทขึ้นไป	43	10.7
รวม	400	100.0
7. อายุงานในบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	26	6.5
1-2 ปี	57	14.2
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	317	79.3
รวม	400	100.0

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า เป็นเพศชายจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.8 และเพศหญิงจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3

ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 35-44 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 ช่วงอายุ 45-54 ปี จำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 8.8 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 และช่วงอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

ด้านตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้างาน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 ตำแหน่งเจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

ด้านประเภทธุรกิจ เป็นการสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการ หัวหน้างาน ผู้จัดการแผนกหรือโรงงาน และเจ้าของกิจการโรงงานหรือบริษัท ที่เข้าร่วมโครงการมาตรฐานระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย และมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบฯ ในการนำมาใช้ประยุกต์ต่อการดำเนินงานภายในบริษัท ทั้งสิ้น 50 บริษัท แยกประเภทธุรกิจออกเป็น 11 กลุ่ม ทั้งนี้มีการจำแนกการสำรวจกลุ่มตัวอย่างตามประเภทธุรกิจดังกล่าวไว้แล้ว ในหน้า 53 ดังนั้น ผลการสำรวจในการเก็บกลุ่มตัวอย่าง จึงได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่เจาะจงไว้ พบว่า กลุ่มวิศวกรรม จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 กลุ่มธุรกิจบริการ จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 กลุ่มพลาสติกและกลุ่มอื่น ๆ อาทิ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรม กลุ่มผลิตสิ่งพิมพ์ และอาจมีกลุ่มอื่นๆอีก ที่ไม่ได้กรอกข้อมูลเพิ่มเติมไว้ เป็นต้น ทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีจำนวนกลุ่มละ 48 คน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่ม เป็นร้อยละ 12.0 กลุ่มเคมีและผลิตภัณฑ์เคมีและกลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ ทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีจำนวนกลุ่มละ 24 คน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่ม เป็นร้อยละ 6.0 กลุ่มคอมพิวเตอร์และกลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ ทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีจำนวนกลุ่มละ 16 คน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่ม เป็นร้อยละ 4.0 และกลุ่มอาหารและกลุ่มเซรามิกส์/ เรซิน ทั้ง 2 กลุ่มนี้ มีจำนวนกลุ่มละ 8 คน คิดเป็นร้อยละของแต่ละกลุ่ม เป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ระดับรายได้ต่อเดือน เท่ากับ 10,001 – 25,000 บาท จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ระดับรายได้ต่อเดือน เท่ากับ 25,001-40,000 บาท จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.8 ระดับรายได้ต่อเดือน เท่ากับ 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 และส่วนน้อยที่สุดจะมีระดับรายได้ต่อเดือน เท่ากับ 40,001-55,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

ด้านอายุงานในบริษัท พบว่า ส่วนใหญ่จะมีอายุงานในบริษัท อยู่ที่ระดับมากกว่า 2 ปีขึ้นไป จำนวน 317 คน คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมาคือ อายุงานในบริษัท ที่ระดับ 1-2 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และที่เป็นส่วนน้อยที่สุดของอายุงานในบริษัท จะอยู่ที่ระดับต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย แบ่งจากข้อกำหนดของระบบเป็น 4 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ด้านระบบควบคุมคุณภาพ และ ด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติด้านต่างๆ และทัศนคติรวม ดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติด้านต่างๆและทัศนคติรวม

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ	3.64	0.73	ระดับดี
ทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ	3.63	0.72	ระดับดี
ทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ	3.57	0.72	ระดับดี
ทัศนคติด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ	3.59	0.71	ระดับดี
ทัศนคติรวม	3.61	0.72	ระดับดี

จากตาราง 9 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตามทัศนคติรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 ซึ่งอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี และเมื่อจำแนกตามทัศนคติด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านนโยบาย และเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ด้านระบบควบคุมคุณภาพ และ ด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ พบว่ามีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.64 , 3.63 , 3.57 และ 3.61 ตามลำดับ และ อยู่ในระดับทัศนคติที่ดี เหมือนกันทุกด้าน

ตาราง 10 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย	ระดับทัศนคติ					X̄	S.D.	ระดับทัศนคติ
	ดีมาก	ดี	ระดับทัศนคติ					
			ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างมาก			
1. ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ								
1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ	39 (9.8%)	236 (59.0%)	114 (28.5%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	3.75	0.68	ดี
1.2 ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน	33 (8.3%)	229 (57.3%)	124 (31.0%)	12 (3.0%)	2 (0.5%)	3.70	0.68	ดี
1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ	15 (3.8%)	188 (47.0%)	168 (42.0%)	25 (6.3%)	4 (1.0%)	3.46	0.71	ดี
1.4 กำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ	45 (11.3%)	237 (59.3%)	109 (27.3%)	9 (2.3%)	-	3.80	0.66	ดี
1.5 ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000	70 (17.5%)	197 (49.3%)	105 (26.3%)	25 (6.3%)	3 (0.8%)	3.77	0.84	ดี
1.6 ลดปริมาณคำร้องเรียนจากลูกค้าลง	35 (8.8%)	203 (50.8%)	137 (34.3%)	24 (6.0%)	1 (0.3%)	3.62	0.74	ดี
1.7 ลดปริมาณของเสียในการผลิตลง	44 (11.0%)	181 (45.3%)	128 (32.0%)	42 (10.5%)	5 (1.3%)	3.54	0.87	ดี
1.8 ส่งมอบสินค้าและบริการได้ตามข้อกำหนด ที่ตกลงไว้กับลูกค้า	52 (13.0%)	225 (56.3%)	105 (26.3%)	17 (4.3%)	1 (0.3%)	3.78	0.73	ดี
1.9 ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการเหนือคู่แข่ง	31 (7.8%)	178 (44.5%)	173 (43.3%)	18 (4.5%)	-	3.56	0.70	ดี
1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท	23 (5.8%)	205 (51.3%)	158 (39.5%)	14 (3.5%)	-	3.59	0.65	ดี
1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริง ในการปฏิบัติงาน	47 (11.8%)	168 (42.0%)	165 (41.3%)	20 (5.0%)	-	3.61	0.76	ดี
1.12 การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน	29 (7.3%)	210 (52.5%)	132 (33.0%)	26 (6.5%)	3 (0.8%)	3.59	0.75	ดี
ทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพรวม						3.64	0.73	ดี

จากตาราง 10 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย พบว่าทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตามทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพโดยรวม จะอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.64 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ อยู่ในระดับดี โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่

1. มีการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
2. การส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
3. ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
4. ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75
5. ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
6. การลดปริมาณคำร้องเรียนจากลูกค้าลง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
7. เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
8. ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท และ การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
9. การปรับปรุงคุณภาพและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56
10. การลดปริมาณของเสียในการผลิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
11. พนักงานรับทราบและเข้าใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46

ตาราง 11 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย	ระดับทัศนคติ					X	S.D.	ระดับทัศนคติ
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้อง	ต้องปรับปรุง			
				ปรับปรุง	อย่างมาก			
2. การวางแผนคุณภาพ								
2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และบริการสอดคล้องกับความต้องการ	52 (13.0%)	231 (57.8%)	108 (27.0%)	7 (1.8%)	2 (0.5%)	3.81	0.69	ดี
2.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไป ตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต	47 (11.8%)	225 (56.3%)	106 (26.5%)	22 (5.5%)	-	3.74	0.73	ดี
2.3 การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี	17 (4.3%)	167 (41.8%)	161 (40.3%)	49 (12.3%)	6 (1.5%)	3.35	0.81	ดี
2.4 กำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิด จากการทำงานในระบบคุณภาพ	54 (13.5%)	226 (56.5%)	103 (25.8%)	15 (3.8%)	2 (0.5%)	3.79	0.74	ดี
2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการ วางแผน	37 (9.3%)	223 (55.8%)	120 (30.0%)	20 (5.0%)	-	3.69	0.71	ดี
2.6 มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและ การตรวจสอบ	26 (6.5%)	202 (50.5%)	149 (37.3%)	20 (5.0%)	3 (0.8%)	3.57	0.72	ดี
2.7 ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการและ การตรวจสอบ	23 (5.8%)	175 (43.8%)	163 (40.8%)	36 (9.0%)	3 (0.8%)	3.45	0.77	ดี
2.8 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบ เป็นไปตาม Flow การทำงาน	24 (6.0%)	225 (56.3%)	133 (33.3%)	18 (4.5%)	-	3.64	0.66	ดี
2.9 โครงร่าง แสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการ และ การตรวจสอบ	30 (7.5%)	230 (57.5%)	125 (31.3%)	12 (3.0%)	3 (0.8%)	3.68	0.69	ดี
ทัศนคติด้านการวางแผนรวม						3.63	0.72	ดี

จากตาราง 11 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย พบว่าทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตามทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ จะอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.63 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ จะอยู่ในระดับดี ได้แก่

1. คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
2. มีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช่และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
3. การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74
4. การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
5. โครงร่าง แสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68
6. การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
7. มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
8. ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
9. การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตาราง 12 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย	ระดับทัศนคติ					X	S.D.	ระดับทัศนคติ
	ดีมาก	ดี	ระดับทัศนคติ					
			ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างมาก			
3. ระบบควบคุมคุณภาพ								
3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการ ตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้	33 (8.3%)	247 (61.8%)	100 (25.0%)	18 (4.5%)	2 (0.5%)	3.73	0.70	ดี
3.2 มีการควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการ ของเสีย	26 (6.5%)	206 (51.5%)	137 (34.3%)	31 (7.8%)	-	3.57	0.73	ดี
3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ ตลอดเวลา	19 (4.8%)	209 (52.3%)	132 (33.0%)	40 (10.0%)	-	3.52	0.74	ดี
3.4 แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสีย เกิดขึ้น	13 (3.3%)	201 (50.3%)	146 (36.5%)	40 (10.0%)	-	3.47	0.72	ดี
ทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ						3.57	0.72	ดี

จากตาราง 12 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย พบว่าทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตามทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ จะอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ จะอยู่ในระดับดี ได้แก่

1. ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
2. การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
3. กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
4. แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตาราง 13 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านระบบจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย	ระดับทัศนคติ					X	S.D.	ระดับทัศนคติ
	ดีมาก	ดี	ปาน	ต้องปรับปรุง				
				กลาง	ปรับปรุง อย่างมาก			
4. ระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ								
4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ	34 (8.5%)	215 (53.8%)	127 (31.8%)	20 (5.0%)	4 (1.0%)	3.64	0.75	ดี
4.2 สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุดิบที่ต้องจัดซื้อ	33 (8.3%)	213 (53.3%)	136 (34.0%)	16 (4.0%)	2 (0.5%)	3.65	0.71	ดี
4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี	33 (8.3%)	213 (53.3%)	136 (34.0%)	17 (4.3%)	1 (0.3%)	3.65	0.70	ดี
4.4 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ	12 (3.0%)	185 (46.3%)	168 (42.0%)	33 (8.3%)	2 (0.5%)	3.43	0.71	ดี
ทัศนคติด้านระบบจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบรวม						3.59	0.71	ดี

จากตาราง 13 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย พบว่าทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตามทัศนคติด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ จะอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.59 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ จะอยู่ในระดับดี ได้แก่

1. สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดซื้อ และ ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
2. มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
3. เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่งและผู้ส่งมอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวม ดังนี้

ตาราง 14 แสดงค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จำแนกตามความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ คุณภาพพื้นฐานของไทย	ระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	พอใจ	พอใจ	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ			
	อย่างมาก		ปานกลาง		อย่างมาก			
ความพึงพอใจโดยรวม	49 (12.3%)	166 (41.5%)	169 (42.3%)	14 (3.5%)	2 (0.5%)	3.62	0.76	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ คุณภาพพื้นฐานของไทย						3.62	0.76	พอใจ

จากตาราง 14 แสดงผลระดับความพึงพอใจต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย พบว่า มีความพึงพอใจต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยโดยรวม อยู่ในระดับพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS โดยนำเสนอในรูปค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 15 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านจำนวนครั้งในการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS ผู้วิจัยได้จำแนกจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม TFQS ออกเป็น 4 ประเภท คือ ไม่เคยเข้ารับการอบรมเลย อบรมจำนวน 1 ครั้ง , 2 ครั้ง , 3 ครั้ง และ มากกว่า 3 ครั้งขึ้นไป

พฤติกรรมของจำนวนครั้งในการฝึกอบรม (ครั้ง / ปี)	จำนวนการเข้าอบรม (n)	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.
1. จำนวนครั้งเฉลี่ยในการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS			1.21	1.10
1. ไม่เคยอบรม	108	27.0		
2. 1 ครั้ง	172	43.0		
3. 2 ครั้ง	77	19.3		
4. 3 ครั้ง	14	3.5		
5. มากกว่า 3 ครั้ง	29	7.3		
รวม	400	100.0	1.21	1.10

เพื่อให้เกิดความชัดเจนจากข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในส่วนของจำนวนครั้งเฉลี่ยในการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS และสามารถนำมาวิเคราะห์หรือคำนวณทางสถิติได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

จากตาราง 15 แสดงผลของพฤติกรรมจำนวนครั้งของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS พบว่า พฤติกรรมโดยรวมของจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม TFQS มีค่าเฉลี่ยต่อครั้งโดยรวม เท่ากับ 1.21 และ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากที่สุด คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวน 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ ไม่เคยอบรม จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อบรม 2 ครั้งต่อปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อบรมมากกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และ ส่วนที่น้อยที่สุด คือ จำนวนครั้งในการอบรม 3 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ตาราง 16 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนี้

พฤติกรรมพนักงานที่มีส่วนร่วมใน การเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
	มีส่วนร่วม อย่างมาก	มีส่วนร่วม	ปานกลาง	ไม่มีส่วนร่วม	ไม่มีส่วนร่วม อย่างมาก			
2. การมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบ คุณภาพพื้นฐานของไทย	43 (10.8%)	160 (40.0%)	149 (37.3%)	40 (10.0%)	8 (2.0%)	3.48	0.89	มีส่วนร่วม
รวม						3.48	0.89	มีส่วนร่วม

จากตาราง 16 แสดงว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ดังนั้นระดับพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จึงอยู่ในระดับพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วม

ตาราง 17 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านประสิทธิภาพหลังการใช้งาน

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านประสิทธิภาพหลังการใช้งาน ดังนี้

พฤติกรรมพนักงานประสิทธิภาพ หลังการใช้งานระบบ	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	SD.	ระดับพฤติกรรม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. พนักงานมีประสิทธิภาพหลังการใช้งาน	17 (4.3)	173 (43.3)	172 (43.0)	31 (7.8)	7 (1.8)	3.41	0.77	มาก
รวม						3.41	0.77	มาก

จากตาราง 17 แสดงว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีประสิทธิภาพหลังการใช้งานในระบบ ของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ โดยอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ดังนั้นระดับพฤติกรรมของพนักงานจึงมีประสิทธิภาพมากหลังการใช้งานในระบบ

ตาราง 18 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไป

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนี้

พฤติกรรมในการแนะนำพนักงาน ต่อการประยุกต์ใช้ระบบ	ระดับพฤติกรรม					$\bar{X}$	SD.	ระดับพฤติกรรม
	แนะนำ แน่นอน	แนะนำ	เฉยๆ	ไม่แนะนำ	ไม่แนะนำ แน่นอน			
4. การแนะนำพนักงานต่อการ ประยุกต์ใช้ระบบ	81 (20.3%)	167 (41.8%)	132 (33.0%)	18 (4.5%)	2 (0.5%)	3.77	0.84	แนะนำ
รวม						3.77	0.84	แนะนำ

จากตาราง 18 แสดงว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไป อยู่ในระดับแนะนำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ดังนั้นในการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จึงควรแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไป

ตาราง 19 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการได้รับประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย และ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจงเป็นจำนวนและร้อยละ ด้านการได้รับประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย และ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนี้

ประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ	พนักงานบริษัทเล็งเห็นประโยชน์จากระบบ	
	เลือก (เล็งเห็นประโยชน์)	ไม่เลือก (ไม่เล็งเห็นประโยชน์)
5. เล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS		
- ประสิทธิภาพในการทำงาน	294 (73.5%)	106 (26.5%)
- การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น	281 (70.3%)	119 (29.7%)
- กระบวนการทำงานเป็นระบบดีขึ้น	307 (76.8%)	93 (23.2%)
- สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง	156 (39%)	244 (61%)
- ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	232 (58%)	168 (42%)
- การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น	175 (43.7%)	225 (56.3%)
- สามารถทำได้จริงในการปฏิบัติ	186 (46.5%)	214 (53.5%)
- ลูกค้าเชื่อมั่นมากขึ้น	196 (49%)	204 (51%)
- เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก	158 (39.5%)	242 (60.5%)
- บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น	121 (30.2%)	279 (69.8%)
- ลดของเสียได้	208 (52%)	192 (48%)
- อื่น ๆ การประยุกต์ข้อกำหนด หรือ คำปรึกษาจากที่ปรึกษาแต่ละท่าน ให้เป็นแนวทางเดียวกันกับความสลับซับซ้อน ของการบริหารและการจัดการระบบภายในทำให้เกิดผลดีที่สุด ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการทำงานมากที่สุด	10 (2.5%)	390 (97.5%)

ตาราง 19 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคจาก การประยุกต์ใช้ระบบ	พนักงานบริษัทเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคจากระบบ	
	เลือก (เล็งเห็นประโยชน์)	ไม่เลือก (ไม่เล็งเห็นประโยชน์)
6. ปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS		
- ไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ TFQS	175 (43.7%)	225 (56.3%)
- ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบ TFQS ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง	95 (23.7%)	305 (76.3%)
- เป็นระบบจัดการใหม่ทำให้ยากต่อ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง	152 (38%)	248 (62%)
- อื่นๆ ที่ปรึกษาหรือโครงการที่ให้คำปรึกษาในระบบ นี้มีความเข้าใจไม่ตรงกันกับ TFQS ซึ่งระบบนี้เป็น เหมือนข้อบังคับแบบมาตรฐาน ISO มากกว่า และไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่วัฒนธรรม และความคิด	43 (10.7%)	357 (89.3%)

จากตาราง 19 แสดงว่า

ข้อ 5 การเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตาราง ระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลจากพนักงาน พบว่าพนักงานเป็นผู้ “เลือก” ประโยชน์ดังกล่าว ดังนั้น จึงพบว่า พนักงานเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มากที่สุด คือ กระบวนการทำงานเป็นระบบดีขึ้น มีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8 รองลงมา คือ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5 การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3 การลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58 และ การลดของเสียได้ มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52

การเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตาราง ระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลจากพนักงานเป็น “ ไม่เลือก ” ประโยชน์ดังกล่าว ดังนั้นจึงพบว่า พนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมากที่สุด คือ ลูกค้าเชื่อมั่นมากขึ้น มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมา คือ สามารถทำได้จริงในการปฏิบัติ มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 และ อื่น ๆ การประยุกต์ข้อกำหนด หรือคำปรึกษาจากที่ปรึกษาแต่ละท่านให้เป็นแนวทางเดียวกันกับความสลับซับซ้อนของการบริหารและการจัดการระบบภายในทำให้เกิดผลดีที่สุด ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการทำงานมากที่สุด มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ข้อ 6 การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตาราง ระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลจากพนักงานเป็น “ ไม่เลือก ” ทั้งหมด ดังนั้นจึงพบว่า พนักงานไม่เล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคจากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมากที่สุด คือ ในส่วนของ อื่น ๆ จากผลการสำรวจ ได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระบุไว้ คือ ที่ปรึกษาหรือโครงการที่ให้คำปรึกษาในระบบนี้มีความเข้าใจไม่ตรงกันกับ TFQS ซึ่งระบบนี้เป็นเหมือนข้อบังคับแบบมาตรฐาน ISO มากกว่า และไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่วัฒนธรรมและความคิด อย่างเช่น ระบบ TQM รวมไปถึงพนักงานบางส่วนยังยึดการทำงานในระบบเก่า มีจำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3 รองลงมา คือ ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3 เป็นระบบจัดการใหม่ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3

ตาราง 20 แสดงข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในบริษัทจริงเท็จอย่างไร

การวิเคราะห์พฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในบริษัทจริงเท็จอย่างไร

ข้อกำหนดหลัก ของระบบ TFQS	ระดับผล					$\bar{X}$	S.D.	ระดับผล
	เป็นจริง อย่างมาก	เป็นจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริง อย่างมาก			
1. นโยบายและเป้าหมาย ทางด้านคุณภาพ	70 (17.5%)	277 (69.3%)	42 (10.5%)	9 (2.3%)	2 (0.5%)	4.01	.64	เป็นจริง
2. การวางแผนคุณภาพ	73 (18.3%)	264 (66.0%)	56 (14.0%)	5 (1.3%)	2 (0.5%)	4.00	.65	เป็นจริง
3. ระบบควบคุมคุณภาพ	70 (17.5%)	260 (65.0%)	53 (13.3%)	15 (3.8%)	2 (0.5%)	3.95	.71	เป็นจริง
4. การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ	40 (10.0%)	245 (61.3%)	105 (26.3%)	10 (2.5%)	0 (0.0%)	3.79	.65	เป็นจริง
รวม						3.93	.66	เป็นจริง

จากตาราง 20 แสดงว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงผลจากการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในบริษัทเป็นจริงหรือไม่ อย่างไร ระดับผลที่ได้ คือ เป็นจริงในการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยด้านต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อกำหนดหลักของระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัทประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ด้านระบบควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ดังนั้นจึงจำแนกออกเป็นข้อกำหนดหลักของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรียงจากที่เป็นจริงมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
2. การวางแผนคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
3. ระบบควบคุมคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
4. การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ย 3.79 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

ในด้านเพศ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test โดยใช้ทดสอบกับตอนที่ 3

ในด้านอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และอายุงานในบริษัท สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One-way Anova (One-way Analysis of Variance) โดยใช้ทดสอบกับตอนที่ 3

1.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	t-test for Equality of Means				
		ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวม	ชาย	3.69	0.75	1.703	398	0.089
	หญิง	3.56	0.77			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์จากการทดสอบเพศของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่าค่า Probability (p) มีค่าเท่ากับ 0.089 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตารางที่ 22

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.956	4	1.489	2.594*	0.036
	ภายในกลุ่ม	226.754	395	0.574		
	รวม	232.710	399			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า มีค่า F-Prob.เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างอายุกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุพนักงานเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อายุของพนักงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-34 ปี	35-44 ปี	45-54 ปี	55 ปี ขึ้นไป
		3.36	3.57	3.80	3.60	3.67
ต่ำกว่า 25 ปี	3.36		-.21 (.168)	-.44* (.006)	-.24 (.207)	-.31 (.502)
25-34 ปี	3.57			-.24* (.009)	-3.35E-02 (.808)	-.10 (.820)
35-44 ปี	3.80				.20 (.175)	.14 (.761)
45-54 ปี	3.60					-6.67E-02 (.884)
55 ปี ขึ้นไป	3.67					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และ อายุ 35-44 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 35-44 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุ 35-44 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.44

พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีอายุ 25-34 ปี กับ อายุ 35-44 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 35-44 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีอายุ 25-34 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุ 35-44 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.24

1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.573	2	1.286	2.219	0.110
	ภายในกลุ่ม	230.137	397	0.580		
	รวม	232.710	399			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.110 ซึ่งมากกว่า .05 เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยไม่แตกต่างกัน

1.4 ตำแหน่งแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันโดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามตำแหน่ง

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.178	4	1.795	3.143*	0.015
	ภายในกลุ่ม	225.532	395	0.571		
	รวม	232.710	399			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.015 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับตำแหน่งกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ตำแหน่ง	$\bar{X}$	พนักงานปฏิบัติการ	หัวหน้างาน	ผู้จัดการแผนก	ผู้จัดการโรงงาน	เจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท)
		3.52	3.72	3.48	3.94	3.80
พนักงานปฏิบัติการ	3.52		-.20* (.033)	4.21E-02 (.690)	.42* (.026)	-.28 (.050)
หัวหน้างาน	3.72			.24* (.031)	-.22 (.246)	-7.83E-02 (.592)
ผู้จัดการแผนก	3.48				-.46* (.020)	-.32* (.039)
ผู้จัดการโรงงาน	3.94					.14 (.510)
เจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท)	3.80					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ กับ ตำแหน่งหัวหน้างาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตำแหน่งที่อยู่ในระดับหัวหน้างาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งหัวหน้างาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .20

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ กับ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทาง

สถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งหัวหน้างาน กับ ตำแหน่งผู้จัดการแผนก พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้างาน แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตำแหน่งผู้จัดการแผนก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งหัวหน้างาน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการแผนก โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .24

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการแผนก กับ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการแผนก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .46

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการแผนก กับ ตำแหน่งเจ้าของกิจการ (โรงงาน/บริษัท) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งระดับผู้จัดการแผนก แตกต่างเป็นรายคู่กับ ตำแหน่งเจ้าของกิจการ (โรงงาน/บริษัท) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งผู้จัดการแผนก มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ตำแหน่งเจ้าของกิจการ (โรงงาน/บริษัท) โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32

1.5 ประเภทธุรกิจของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันโดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสิทธิภาพของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง 26

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามประสิทธิภาพของพนักงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	14.685	10	1.468	2.620**	0.004
	ภายในกลุ่ม	218.025	389	0.560		
	รวม	232.710	399			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบ

ความแตกต่างระหว่างประเภทรูทกิจของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าประเภทรูทกิจของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทธุรกิจเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ
ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ประเภทธุรกิจ	X	วิศวกรรม	อาหาร	เคมี&ผลิตภัณฑ์เคมี	พลาสติก	สิ่งทอ&เสื้อผ้าสำเร็จรูป	คอมพิวเตอร์	กระดาษ&ผลิตภัณฑ์กระดาษ	เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	เซรามิก&เรซิน	ธุรกิจบริการ	อื่นๆ
		3.9	3.5	3.63	3.6	3.47	3.31	3.67	3.50	2.88	3.68	3.54
- วิศวกรรม	3.9	.40 (.150)	.27 (.115)	.30* (.031)	.43* (.000)	.59* (.004)	.23 (.181)	.40 (.052)	.63 (.096)	1.02* (.000)	.22 (.090)	.36* (.009)
- อาหาร	3.5		-.13 (.683)	-.10 (.716)	2.78E-02 (.921)	.19 (.563)	-.17 (.586)	.00 (1.000)	.63 (.096)	-.18 (.528)	4.17E-02 (.884)	
- เคมี&ผลิตภัณฑ์เคมี	3.63			2.08E-02 (.911)	.15 (.387)	.31 (.197)	-4.17E-02 (.847)	.13 (.605)	.75* (.015)	-5.36E-02 (.769)	8.33E-02 (.656)	
- พลาสติก	3.60				.13 (.345)	.29 (.178)	-6.25E-02 (.739)	.10 (.630)	.73* (.011)	-7.44E-02 (.614)	6.25E-02 (.683)	
- สิ่งทอ&เสื้อผ้าสำเร็จรูป	3.47					.16 (.441)	-.19 (.271)	-2.78E-02 (.893)	.60* (.033)	-.21 (.123)	-6.94E-02 (.619)	
- คอมพิวเตอร์	3.31						-.35 (.144)	-.19 (.479)	.44 (.178)	-.37 (.085)	-.23 (.290)	
- กระดาษ&ผลิตภัณฑ์กระดาษ	3.67							17 (.491)	.79* (.010)	-1.19E-02 (.948)	.13 (.505)	
- เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์	3.50								.63 (.055)	-.18 (.401)	-4.17E-02 (.847)	
- เซรามิก&เรซิน	2.88									-.80* (.005)	-.67* (.020)	
- ธุรกิจบริการ	3.68										.14 (.353)	
- อื่นๆ	3.54											

(รับผลิตภัณฑ์ส่วนยานยนต์ รับจ้างซูป , ผลิตภัณฑ์พิมพ์ และ อุตสาหกรรมการผลิตและโลหะ)

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
ประเภทธุรกิจกลุ่มอื่น ๆ รับผิดชอบชิ้นส่วนยานยนต์ รับจ้างชุบ , ผลิตสิ่งพิมพ์ และ อุตสาหกรรม
การผลิตและโลหะ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ เชรามิก / เรซิน กับ ธุรกิจบริการ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทกลุ่มเชรามิก / เรซิน แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประเภทธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจบริการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มเชรามิก / เรซิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มธุรกิจบริการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .80

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ วิศวกรรม กับ พลาสติก พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทกลุ่มวิศวกรรม แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประเภทธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจพลาสติก อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มวิศวกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มพลาสติกโดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .30

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี กับ เซรามิกและเรซิน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทกลุ่มเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประเภทธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มเซรามิกและเรซิน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มเซรามิกและเรซิน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .75

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ พลาสติก กับ เซรามิกและเรซิน พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทกลุ่มพลาสติก แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประเภทธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มเซรามิกและเรซิน อย่างมีระดับ

นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มพลาสติก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มเซรามิกและเรซิน โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .73

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยจำแนกตามประเภทธุรกิจ คือ เซรามิกและเรซิน กับ อื่นๆ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจประเภทกลุ่มพลาสติก แตกต่างเป็นรายคู่กับ ประเภทธุรกิจที่อยู่ในกลุ่มเซรามิกและเรซิน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มเซรามิกและเรซิน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ประเภทธุรกิจกลุ่มอื่นๆ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .67

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เปรียบเทียบเป็นรายคู่ของประเภทธุรกิจ ดังนี้

วิศวกรรม กับ อาหาร

วิศวกรรม กับ เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี

วิศวกรรม กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

วิศวกรรม กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

วิศวกรรม กับ ธุรกิจบริการ

อาหาร กับ เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี

อาหาร กับ พลาสติก

อาหาร กับ สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

อาหาร กับ คอมพิวเตอร์

อาหาร กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

อาหาร กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

อาหาร กับ เซรามิกและเรซิน

อาหาร กับ ธุรกิจบริการ

อาหาร กับ อื่นๆ

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ พลาสติก

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ คอมพิวเตอร์

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ ธุรกิจบริการ

เคมีและผลิตภัณฑ์ กับ อื่นๆ

พลาสติก กับ สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

พลาสติก กับ คอมพิวเตอร์

พลาสติก กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

พลาสติก กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

พลาสติก กับ ธุรกิจบริการ

พลาสติก กับ อื่น ๆ

สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป กับ คอมพิวเตอร์

สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป กับ เซรามิกและเรซิน

คอมพิวเตอร์ กับ กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

คอมพิวเตอร์ กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

คอมพิวเตอร์ กับ เซรามิกและเรซิน

คอมพิวเตอร์ กับ ธุรกิจบริการ

คอมพิวเตอร์ กับ อื่นๆ

กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ กับ เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ กับ ธุรกิจบริการ

กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ กับ อื่นๆ

เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ กับ เซรามิกและเรซิน

เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ กับ ธุรกิจบริการ

เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ กับ อื่นๆ

ธุรกิจบริการ กับ อื่นๆ

พบว่าประเภทธุรกิจรายคู่ ดังกล่าวข้างต้น มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่อยู่ในธุรกิจในแต่ละคู่ ไม่แตกต่างกัน และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

1.6 รายได้ต่อเดือนของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.807	4	1.202	2.083	0.082
	ภายในกลุ่ม	227.903	395	0.577		
	รวม	232.710	399			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ซึ่งเป็น

การทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าระดับรายได้ต่อเดือนของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

1.7 อายุงานในบริษัทแตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันโดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยคู่หนึ่งที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญ .05 ดังตาราง 28

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอุตสาหกรรมภาคการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามอายุงานในบริษัท

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prob.
ความพึงพอใจโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.465	2	5.732	10.286**	0.000
	ภายในกลุ่ม	221.245	397	0.557		
	รวม	232.710	399			

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับอายุงานในบริษัทต่อเดือนของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way Anova) พบว่า มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุงานในบริษัทของพนักงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าระดับอายุงานในบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประเภทธุรกิจเปรียบเทียบกับความพึงพอใจของพนักงานภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

อายุงานในบริษัท	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี 3.38	1-2 ปี 3.25	มากกว่า 2 ปีขึ้นไป 3.70
ต่ำกว่า 1 ปี	3.38		.14 (.432)	-.32* (.039)
1-2 ปี	3.25			-.45** (.000)
มากกว่า 2 ปีขึ้นไป	3.70			

** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ 1-2 ปี กับ มากกว่า 2 ปีขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท 1-2 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท มากกว่า 2 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ 1-2 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมน้อยกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุมากกว่า 2 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .45

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ ต่ำกว่า 1 ปี กับ มากกว่า 2 ปีขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท มากกว่า 2 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุมากกว่า 2 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32

ผลการวิเคราะห์ พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ ต่ำกว่า 1 ปี กับ 1-2 ปี ค่าที่ได้ไม่ Sig. ซึ่งมีค่าเท่ากับ .432 ทั้งนี้มีค่ามากกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานในบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี ไม่แตกต่างเป็นรายคู่กันกับ อายุงานในบริษัท 1-2 ปี และพบว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุงานในบริษัท คือ ต่ำกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมมากกว่า พนักงานอุตสาหกรรมภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย อายุ 1-2 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .14

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ระบบการควบคุมคุณภาพ และการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlations

H_0 : ทศนคติของพนักงานบริษัทไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H_1 : ทศนคติของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 32 แสดงการทดสอบทัศนคติของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
1. ด้านนโยบายและเป้าหมาย สมรรถนะทางด้านคุณภาพ	.601**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่อง กับการดำเนินธุรกิจ	.397**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.2 ชัดเจนและสะดวกในการทำงาน	.497**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ	.337**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.4 วิธีการทำงานเป็นระเบียบ	.416**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.5 ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000	.438**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.6 ลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า	.404**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.7 ลดปริมาณของเสียในการผลิต	.433**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.8 ส่งมอบสินค้าตรงตามข้อกำหนด	.432**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.9 ปรับปรุงคุณภาพสินค้าเหนือคู่แข่ง	.362**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตาราง 32 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		ระดับของความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท	.393**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากและทำได้จริง	.425**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
1.12 ดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน	.489**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2. การวางแผนคุณภาพ	.546**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพตรงความต้องการ	.520**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.2 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด	.485**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.3 ทำแผนฝึกอบรมประจำปี	.195**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
2.4 กำหนดเอกสารและบันทึกหลักฐาน	.464**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.5 ดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุตามกระบวนการวางแผน	.375**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.6 เสริมการวางแผนกระบวนการ	.349**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตาราง 32 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
2.7 ข้อมูลแสดงจุดใดจุดหนึ่ง	.376**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.8 วางแผนกระบวนการและตรวจสอบเป็นไปตาม flow	.381**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
2.9 โครงร่าง ทราบขั้นตอนกระบวนการและตรวจสอบ	.485**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง3.
ระบบควบคุมคุณภาพ	.587**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการตามวิธีการ	.514**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
3.2 ควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการ	.515**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้	.443**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
3.4 แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสีย	.480**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4. มีระบบจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ	.525**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ	.438**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ตาราง 32 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
4.2 ทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดซื้อ	.470**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี	.463**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
4.4 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่งและผู้ส่งมอบ	.465**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tails)

จากตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นทัศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ระบบการควบคุมคุณภาพ และการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ

1. ทัศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพโดยรวม จากการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .601 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทในด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทิศนคติด้านความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .397 แสดงว่า ทิศนคติด้านความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทิศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.2 ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทิศนคติด้านความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .497 แสดงว่า ทิศนคติด้านความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทิศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงานอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทิศนคติด้านพนักงานรับทราบและเข้าใจกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .337 แสดงว่า ทิศนคติด้านพนักงานรับทราบและเข้าใจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทิศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการที่พนักงานรับทราบและเข้าใจอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.4 มีการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทิศนคติด้านการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .416 แสดงว่า ทิศนคติด้านการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมี

ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.5 ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .438 แสดงว่า ทศนคติด้านการทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.6 การลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .404 แสดงว่า ทศนคติด้านการลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.7 การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการลดปริมาณของเสียในการผลิตลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .433 แสดงว่า ทศนคติด้านการลดปริมาณของเสียในการผลิตลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการลดปริมาณของเสียในการผลิตลง อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.8 ส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .432 แสดงว่า ทศนคติด้านส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพในส่วนของการส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.9 ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .362 แสดงว่า ทศนคติด้านปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .393 แสดงว่า ทศนคติด้านการยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนการยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .425 แสดงว่า ทักษะคิดด้านการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะคิดของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

1.12 ดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะคิดด้านการดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .489 แสดงว่า ทักษะคิดด้านการดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะคิดของพนักงานบริษัทด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ในส่วนของการดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ทักษะคิดของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการวางแผนคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคิดของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .546 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะคิดของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะคิดด้านคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .520 แสดงว่า ทักษะคิดด้านคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะคิดของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้อง อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .485 แสดงว่า ทศนคติด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.3 การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .195 แสดงว่า ทศนคติด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2.4 มีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านมีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .464 แสดงว่า ทศนคติด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านการดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .375 แสดงว่า ทักษะด้านการดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.6 มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .349 แสดงว่า ทักษะด้านการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.7 ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .376 แสดงว่า ทักษะด้านข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทักษะของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.8 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะด้านการวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .381 แสดงว่า

ทัศนคติด้านการวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของการวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2.9 โครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติด้านโครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .485 แสดงว่า ทัศนคติด้านโครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านการวางแผนคุณภาพ ในส่วนของโครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ทัศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .587 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านระบบการควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .514 แสดงว่า ทัศนคติด้านตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทัศนคติของพนักงานบริษัทด้านระบบการควบคุมคุณภาพ ในส่วนของการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและ

ทดสอบที่วางแผนไว้ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.2 การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .515 แสดงว่า ทศนคติด้านการควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านระบบการควบคุมคุณภาพ ในส่วนของการควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านกระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .443 แสดงว่า ทศนคติด้านกระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านระบบการควบคุมคุณภาพ ในส่วนของการกระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลาอยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3.4 แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการแก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .480 แสดงว่า ทศนคติด้านการแก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านระบบการควบคุมคุณภาพ ในส่วนของการแก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการจัดซื้อ และประเมินผู้ส่งมอบโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .525 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการจัดซื้อประเมินผู้ส่งมอบ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการมีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .438 แสดงว่า ทศนคติด้านการมีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการจัดซื้อประเมินผู้ส่งมอบ ในส่วนของการมีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4.2 สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการสามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .470 แสดงว่า ทศนคติด้านการสามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการจัดซื้อประเมินผู้ส่งมอบ ในส่วนความสามารถในการทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .463 แสดงว่า ทศนคติด้านการทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการจัดซื้อประเมินผู้ส่งมอบ ในส่วนของการทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4.4 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติด้านการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .465 แสดงว่า ทศนคติด้านการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าทศนคติของพนักงานบริษัทด้านการจัดซื้อประเมินผู้ส่งมอบ ในส่วนของการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ อยู่ในระดับดี จะทำให้ความพึงพอใจของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Correlations

H_0 : พฤติกรรมของพนักงานบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H_1 : พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 33 แสดงการทดสอบพฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
1. ความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม TFQS	.078	.117	ไม่มีความสัมพันธ์
2. การมีส่วนร่วมในระบบ TFQS	.496**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQS	.545**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. ประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS	.521**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. เล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS	.608**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น	.306**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น	.023	.649	ไม่มีความสัมพันธ์
- กระบวนการทำงานเป็นระบบดีขึ้น	.234**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง	.222**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน	.175**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น	.234**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
- สามารถทำได้จริงในการปฏิบัติ	.162**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น	.055	.268	ไม่มีความสัมพันธ์
- เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก	.160**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น	.218**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ลดของเสียได้	.263**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-.171**	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
6. เล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS	-.259	.167	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ	-.255*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง	-.111**	.026	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- เป็นระบบจัดการใหม่ ทำได้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง	-.003	.948	ไม่มีความสัมพันธ์
- อื่น ๆ (โปรดระบุ)	-.005	.925	ไม่มีความสัมพันธ์

ตาราง 33 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจโดยรวม		ระดับของความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
7. นำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้	.493**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ	.40**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- การวางแผนคุณภาพ	.474**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- ระบบควบคุมคุณภาพ	.490**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ	.321**	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tails)

จากตารางที่ 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน จากตัวแปร 7 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .117 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .078 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองไม่มีสัมพันธ์กัน

2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับการมีส่วนร่วม จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

3. พฤติกรรมของการมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .545 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมของการมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับมีประสิทธิภาพมาก จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

4. พฤติกรรมของการประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .521 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมของการประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับควรแนะนำ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

5. พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .608 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ

TFQS ของพนักงานบริษัทอยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

5.1 ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .306 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

5.2 การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .649 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการตรวจสอบว่ามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .023 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองไม่มีสัมพันธ์กัน

5.3 กระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านกระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่า พฤติกรรม การเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านกระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านกระบวนการทำงานเป็นระบบดี อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.4 สิ้นค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .222 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.5 ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .175 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.6 การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนของการสื่อสารในองค์กรดีขึ้น อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.7 สามารถทำได้จริงในทางปฏิบัติ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสามารถทำได้จริงในทางปฏิบัติ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .162 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ที่สามารถทำได้จริงในทางปฏิบัติ อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.8 ลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .268 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .055 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนที่ลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.9 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .160 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนของการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.10 บรรยายการดำเนินงานดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .00 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านบรรยายการดำเนินงานดีขึ้นกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .218 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้าเชื่อมั่นมากขึ้นกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนของบรรยายการดำเนินงานดีขึ้น อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานไม่เล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.11 ลดของเสียได้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลดของเสียได้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .263 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลดของเสียได้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนของลดของเสีย อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นประโยชน์ จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับต่ำ

5.12 อื่น ๆ การประยุกต์ข้อกำหนด หรือ คำปรึกษาจากที่ปรึกษาแต่ละท่านให้เป็นแนวทางเดียวกันกับความสลับซับซ้อนของการบริหารและการจัดการระบบภายในทำให้เกิดผลดีที่สุด ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการทำงานมากที่สุด กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านอื่นๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .171 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท อื่นๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ในส่วนของอื่นๆ คือ การประยุกต์ข้อกำหนด หรือ คำปรึกษาจากที่ปรึกษาแต่ละท่านให้เป็นแนวทางเดียวกันกับความสลับซับซ้อนของการบริหารและการจัดการระบบภายในทำให้เกิดผลดีที่สุด ประหยัดค่าใช้จ่าย และสะดวกต่อการทำงานมากที่สุด ระดับผลที่มีพนักงานไม่เลือก เนื่องจาก

ไม่ประสงค์จะระบุประโยชน์เพิ่มเติม จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานลดลงอยู่ในระดับต่ำ

6. พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .167 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) พฤติกรรมของพนักงานบริษัทไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.259 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรมีสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

6.1 ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.255 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ อยู่ในระดับผลที่มีพนักงานเล็งเห็นถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ ทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานลดลงอยู่ในระดับต่ำ

6.2 ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .026 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.111 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

6.3 เป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .948 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านเป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการ

เปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.003

6.4 อื่นๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านอื่นๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.005

7. พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) พฤติกรรมของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .493 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัท อยู่ในระดับผลที่เป็นจริงในการนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

7.1 ข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัท ด้านข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ อยู่ในระดับผลที่เป็นจริงในการนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .474 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ของพนักงานบริษัท

ด้านข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ อยู่ในระดับผลที่เป็นจริงในการนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

7.3 ข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .490 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ของพนักงานบริษัท ด้านข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ อยู่ในระดับผลที่เป็นจริงในการนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

7.4 ข้อกำหนดด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านจัดซื้อและผู้ส่งมอบ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .321 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านจัดซื้อและผู้ส่งมอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง หมายความว่า พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ของพนักงานบริษัท ด้านข้อกำหนดด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ อยู่ในระดับผลที่เป็นจริงในการนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท จะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน และนำผลวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง หรือพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยภายในโครงการ รวมไปถึงการช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย และนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัทในการทำงาน โดยนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมกับพฤติกรรม และความสัมพันธ์ระหว่างทักษะกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. ผลของการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการทำงานให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีระบบการทำงานขั้นพื้นฐานที่ถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ทำให้เพิ่มศักยภาพในการทำงาน รวมทั้งมีการประสานงานที่ดีในองค์กร และช่วยให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างคุณภาพของพนักงานทุกคนในบริษัท
4. ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในส่วนที่มีความน่าสนใจต่อเนื่องต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงาน รายได้ต่อเดือน และ อายุงานในบริษัท แตกต่างกับผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน
2. ทักษะของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ และ ระบบการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบคุณภาพบริหารพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษานี้เป็น Descriptive หรือ วิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเท่านั้น เพราะจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมได้ในโครงการวิจัยของ สวทช. จากข้อมูลจะปรากฏเด่นชัดไว้ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีการตอบรับการสนับสนุนของโครงการมากที่สุด และ เป็นกลุ่มเป้าหมายใหญ่ ที่สะดวกต่อการเก็บแบบสอบถาม

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร คือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 50 บริษัท โดยแบ่งออกเป็นธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ จำนวน 11 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวิศวกรรม กลุ่มอาหาร กลุ่มเคมี กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ กลุ่มเซรามิกส์ / เรซิน กลุ่มธุรกิจบริการ และกลุ่มอื่น ๆ ทั้งนี้บริษัทอุตสาหกรรมทั้งหมดได้มีการเข้าร่วมโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยได้รับการพัฒนาระบบจากสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ซึ่งมีจำนวน 4,121 คน (แหล่งข้อมูล : ฝ่ายโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 50 บริษัท โดยแบ่งประเภทธุรกิจจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น และเป็นธุรกิจที่ได้รับบริการหรือเคยอบรมจากโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 4,121 คน โดยพิจารณาจากการเปิดตารางของทาโรยามาเน (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 24 ; อ้างอิงจาก Taro Yamane.n.d) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 365 คน และบวกเพิ่ม 10% เป็นจำนวน 400 คน เพื่อเป็นตัวแทนของประชากรที่มากขึ้น และประชากรที่กรอกแบบสอบถามไม่ครบสมบูรณ์ หรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับไม่ครบ ทั้งนี้ การเลือกกลุ่มตัวอย่างจะเป็นแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แยกตามประเภทธุรกิจที่แบ่งเป็น 11 กลุ่ม และการเก็บกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีข้อมูลแบบสุ่มที่ ITAP ได้รวบรวมไว้ คือ รายชื่อผู้ประสานงานของแต่ละบริษัทที่มีส่วนร่วมในโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนั้น ข้อมูลดังกล่าวจึงเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยอย่างยิ่งในการสำรวจข้อมูล ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีส่งแบบสอบถามทาง

จดหมาย โทรสาร และโทรศัพท์ติดตามผลการตอบแบบสอบถาม โดยใช้วิธีต่างๆประกอบการสำรวจการวิจัยร่วมกันทั้งสิ้น

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาทัศนคติ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจของพนักงานฯ รายได้ต่อเดือน และ อายุงานในบริษัท รวมจำนวนทั้งสิ้น 7 ข้อ เป็นแบบสอบถามปลายปิดแบบ (Close – ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choice)

แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีคำนวณแบบช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{65 - 20}{5} \\ &= 10\end{aligned}$$

เกณฑ์การระบุอายุ ผู้วิจัยได้มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สวทช. เรื่องอายุของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ นั้นได้รับคำตอบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันของแต่ละบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มแนวคิดจากงานวิจัย ของสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้วิจัยมากที่สุด (เกณฑ์อ้างอิง : จากสารนิพนธ์ “ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ” ประเภทธุรกิจกลุ่มอาหาร สุนทรี เวชสวรรค์.2545:4) มาเป็นตัวอย่างเพื่อเป็นเกณฑ์ในการระบุอายุของพนักงาน ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ใช้ระบุอายุ คือ ต่ำกว่า 25 ปี 25-34 ปี 35-44 ปี 45-54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ตำแหน่ง	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
ประเภทธุรกิจ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
รายได้ต่อเดือน	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

เกณฑ์การระบุรายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยได้มีการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สวทช. เรื่องรายได้ต่อเดือนของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ นั้น ได้รับคำตอบว่าส่วนใหญ่จะอยู่ในเกณฑ์ที่ใกล้เคียงกันของแต่ละบริษัท ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกกลุ่มแนวคิดจากงานวิจัย ของสารนิพนธ์ที่เกี่ยวข้องและใกล้เคียงกับงานวิจัยของผู้วิจัยมากที่สุด (เกณฑ์อ้างอิง : จากสารนิพนธ์ “ ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ” ประเภทธุรกิจกลุ่มอาหาร สุนทร เวชสวรรค์.2545:4) มาเป็นตัวอย่างเพื่อเป็นเกณฑ์ในการระบุอายุของพนักงาน ทั้งนี้ เกณฑ์ที่ใช้ระบุรายได้ต่อเดือน คือ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 25,000 บาท 25,001 – 40,000 บาท 40,001 – 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไป

อายุงานในบริษัท	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
-----------------	---

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีทั้งสิ้น 29 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|--------------|
| 2.1 ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ | จำนวน 12 ข้อ |
| 2.2 ด้านการวางแผนคุณภาพ | จำนวน 9 ข้อ |
| 2.3 ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.4 ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ | จำนวน 4 ข้อ |

การวัดทัศนคติ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale Summated Rating แบบ 5 Points Scale (Interval)

เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดทัศนคติในแบบสอบถามตอนที่ 2 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 5 Points Scale

1. การแบ่งการให้คะแนน แบบสอบถามตอนที่ 2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ตาราง เกณฑ์ระดับคะแนนข้อคำถามมาตราส่วนประมาณค่า

ระดับความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
ดีมาก	5	1
ดี	4	2
ปานกลาง	3	3
ต้องปรับปรุง	2	4
ต้องปรับปรุงอย่างมาก	1	5

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2544 : 75) จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนของทัศนคติได้ดังนี้

ตาราง ความหมายของค่าเฉลี่ยทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คะแนนค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น	ความหมาย
4.50 – 5.00	ดีมาก	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการมีทัศนคติใน ระดับดีมากต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย
3.50 – 4.49	ดี	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติใน ระดับดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน ของไทย
2.50 – 3.49	ปานกลาง	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติใน ระดับปานกลางต่อระบบคุณภาพ พื้นฐานของไทย
1.50 – 2.49	ต้องปรับปรุง	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติไม่ดี ต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
1.00 – 1.49	ต้องปรับปรุงอย่างมาก	พนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ มีทัศนคติไม่ดี อย่างมากต่อระบบคุณภาพพื้นฐาน ของไทย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ทั้งนี้ ลักษณะของคำถามเป็นการวัดความพึงพอใจในแบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัท ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เป็นการเปรียบเทียบความรู้สึกของพนักงานบริษัท เมื่อได้นำระบบฯ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในกิจกรรมต่างๆ โดยจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัด ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งความรู้สึกออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งคำถามที่พนักงานต้องตอบจะมีคำตอบกำหนดไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด (Interval) คือ

ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) อย่างไร

พอใจอย่างมาก : : : : : : ไม่พอใจอย่างมาก

5 4 3 2 1

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความรู้สึกในทางบวกที่สุด คือ มีความพึงพอใจอย่างมาก และ 1 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความรู้สึกในทางลบที่สุด คือ ไม่พอใจอย่างมาก ซึ่งการวัดระดับความพึงพอใจข้างต้นนี้ จะเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท Interval Scale ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	พอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลการวิจัยของตอนที่ 3 จะใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110) โดยคำนวณได้ ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

<u>ค่าเฉลี่ยที่วัดได้</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง
3.41 – 4.20	พอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานภายในบริษัท (Interval และ Ratio) โดยจำแนกเป็น

1. ความถี่ของพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
2. การมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบพื้นฐานของไทย
3. การมีประสิทธิภาพจากการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้หลังจากการใช้งาน
4. การประยุกต์ใช้และการแนะนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
5. การเล็งเห็นถึงประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
6. การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
7. การนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท
โดยกำหนดให้ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)
8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
ซึ่งคำถามมีลักษณะเป็น

คำถามปลายเปิด (Open – ended response question) จำนวน 3 ข้อ คือ ความถี่ของการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร (TFQS) เป็นคำถามข้อ 1 และข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ซึ่งเป็นคำถามที่ผู้ตอบเสนอความคิดเห็นเป็นคำถามข้อ 8

คำถามปลายปิด (Close – ended response question) ที่มีมาตรวัดแบบเลือกตอบจำนวน 3 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความคิดเห็นที่ได้รับจากการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ลักษณะของคำถามเป็นการวัดพฤติกรรมในแบบ Semantic Differential Scale คือ คำถามข้อ 2 , 3 และ 4

คำถามที่สามารถเลือกคำตอบได้หลายคำตอบ (Checklist Questions หรือ Multiple Responses) คำถามมีคำตอบให้เลือกหลายๆคำตอบ และผู้ตอบสามารถตอบได้หลายๆคำตอบ คือ คำถามจากตอนที่ 4 ข้อ 5 และ ข้อ 6

คำถามแบบ Likert Scale Summated Rating จำนวน 1 ข้อ คือ คำถาม ข้อ 7

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Edit) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายปิด (Close-ended) ส่วนแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open – Ended) ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้าแฟ้มข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Science) โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Level of Significance)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาการใช้สถิติ คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่ม ตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance)
5. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมีมุ่งศึกษา ทักษะ ทักษะ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูล เก็บข้อมูล ที่มีผู้รวบรวมอยู่แล้ว ในหน่วยงานภาครัฐ ผู้ใช้เป็นเพียงผู้นำข้อมูลมาใช้เท่านั้น จึงทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ดังนั้นข้อมูลนี้ จึงเป็นข้อมูลที่ได้มีการวิเคราะห์ขั้นต้นมาแล้ว โดยได้แหล่งข้อมูลทั้งหมด ดังต่อไปนี้ คือ

1.1 เอกสารเผยแพร่ของโครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP) ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ

1.2 หนังสือเพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.4 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 ผู้วิจัยกล่าวนำเพื่อแนะนำตัวและบอกถึงรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวข้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบ

2.2 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษาค้นคว้า เรื่อง ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน และอายุงานในบริษัท จำนวน 400 คน

1. ด้านเพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.3 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.7

2. ด้านอายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 35-44 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 อายุระหว่าง 45-54 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7 อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.0 และอายุ 55 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 13.9 ตามลำดับ

4. ด้านตำแหน่งการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือ ตำแหน่งหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ตำแหน่งผู้จัดการแผนก คิดเป็นร้อยละ 19.2 ตำแหน่งเจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท) คิดเป็นร้อยละ 8.7 และตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ตามลำดับ

5. ด้านประเภทธุรกิจ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานในบริษัทประเภทวิศวกรรม คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือ ประเภทสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป คิดเป็นร้อยละ 18.0 ประเภทธุรกิจบริการ คิดเป็นร้อยละ 14.0 ประเภทพลาสติกและประเภทอื่นๆ คือ ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ รับจ้างชุบ , ผลิตสิ่งพิมพ์ และ อุตสาหกรรมการผลิตและโลหะ คิดเป็นร้อยละ 12.0 ประเภทเคมีและผลิตภัณฑ์เคมี และประเภทกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ คิดเป็นร้อยละ 6.0 ประเภทคอมพิวเตอร์ และเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์ คิดเป็นร้อยละ 4.0 และ ประเภทอาหาร และเซรามิก/เรซิน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับจำนวนร้อยละที่สำรวจได้ดังกล่าวข้างต้นนี้ เป็นวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยการเจาะจงเลือกพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทั้งหมด 50 บริษัท ทั้งนี้ข้อมูลทั้งหมดเป็นแบบทฤษฎี ที่มีรายชื่อบริษัทที่จะสำรวจอยู่แล้ว

6. ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.8 รายได้ต่อเดือน 25,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.7 รายได้ต่อเดือน 55,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.7 และ รายได้ต่อเดือน 40,001-55,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

7. ด้านอายุงานในบริษัท พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 2 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.3 รองลงมามีอายุงาน 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.2 และอายุงาน ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

จากการศึกษา พบว่าทัศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และแบ่งเป็นทัศนคติด้านต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ดังนี้

ทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทัศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ พนักงานมีทัศนคติที่ดี ได้แก่

1. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75
2. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70
3. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง พนักงานรับทราบและเข้าใจเกี่ยวกับระบบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80
5. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77
6. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การลดปริมาณคำร้องเรียนจากลูกค้าลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62
7. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54
8. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
9. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การปรับปรุงคุณภาพและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56
10. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59
11. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61
12. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทัศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ พนักงานมีทัศนคติที่ดี ได้แก่

1. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81
2. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74
3. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การฝึกอบรมพนักงานทำแผนฝึกอบรมประจำปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79
5. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69
6. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
7. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45
8. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
9. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง โครงร่าง แสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทัศนคติด้านระบบควบคุมคุณภาพ พนักงานมีทัศนคติที่ดี ได้แก่

1. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73
2. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57
3. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง กระบวนการผลิตอยู่ในสถานะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ทัศนคติด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทัศนคติด้านระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ พนักงานมีทัศนคติที่ดี ได้แก่

1. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64
2. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดซื้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
3. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง ทราบวิธีการคัดเลือกผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
4. พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรื่อง เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

จากการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

จากการศึกษา พบว่า พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แบ่งออกเป็นรายข้อ ดังนี้

1. พฤติกรรมจำนวนครั้งของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยตามหลักสูตร TFQS พบว่า พฤติกรรมโดยรวมของจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม TFQS มีค่าเฉลี่ยต่อครั้งโดยรวม เท่ากับ 1.21 และ พบว่า ค่าเฉลี่ยที่มีค่ามากที่สุด คือ พนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ที่เข้ารับการฝึกอบรมเป็นจำนวน 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา คือ ไม่เคยอบรมจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 อบรม 2 ครั้งต่อปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 อบรมมากกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 และ ส่วนที่น้อยที่สุด คือ จำนวนครั้งในการอบรม 3 ครั้งต่อปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

2. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ดังนั้นระดับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จึงอยู่ในระดับพฤติกรรมแบบมีส่วนร่วม

3. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบ TFQS ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการมีประสิทธิภาพหลังการใช้งานในระบบ ของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ มีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ดังนั้นระดับพฤติกรรมของพนักงานจึงมีประสิทธิภาพมากหลังการใช้งานในระบบ

4. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไป มีจำนวนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ดังนั้นในการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จึงควรแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไป

5. การเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตารางระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลจากพนักงานเป็น “ เลือก ” เนื่องจากเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เรียงจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. กระบวนการทำงานเป็นระบบดีขึ้น มีจำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.8
2. ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น มีจำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 73.5
3. การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น มีจำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 70.3
4. ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน มีจำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 58
5. ลดของเสียได้ มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52

การเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตารางระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลเป็น “ ไม่เลือก ” เนื่องจากพนักงานการไม่เล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยเรียงจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. ลูกค้าเชื่อมั่นมากขึ้น มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49
2. สามารถทำได้จริงในการปฏิบัติ มีจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5
3. การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7
4. เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5
5. สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39
6. บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ) มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

6. การเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย จากตาราง ระดับผลจากการวิเคราะห์ ที่ได้ผลจากพนักงานเป็น “ ไม่เลือก ” ทั้งหมด เนื่องจากพนักงานไม่เล็งเห็นปัญหา อุปสรรค จากการประยุกต์ใช้หรือการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยเรียงจากมากไปหาน้อย มีดังนี้

1. อื่น ๆ จากผลการสำรวจ ได้สรุปจากผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ระบุไว้ คือ ที่ปรึกษา หรือโครงการที่ให้คำปรึกษาในระบบนี้มีความเข้าใจไม่ตรงกันกับ TFQS ซึ่งระบบนี้เป็นเหมือนข้อบังคับแบบมาตรฐาน ISO มากกว่า และไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่วัฒนธรรมและความคิด อย่างเช่น ระบบ TQM รวมไปถึงพนักงานบางส่วนยังยึดการทำงานในระบบเก่า มีจำนวน 357 คน คิดเป็นร้อยละ 89.3

2. ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง มีจำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.3

3. เป็นระบบจัดการใหม่ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง มีจำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 62

4. ไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีจำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3

7. พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แสดงผลจากการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยมาประยุกต์ใช้ในบริษัทเป็นจริงหรือไม่ อย่างไร จำแนกออกเป็นข้อกำหนดหลักของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยและเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
2. การวางแผนคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
3. ระบบควบคุมคุณภาพ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ
4. การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ การนำระบบมาประยุกต์ใช้ภายในบริษัท มีจำนวนค่าเฉลี่ย 3.79 ระดับผล เป็นจริง ในการประยุกต์ใช้ระบบ

8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย มีดังนี้

- สำหรับบริษัท หรือ องค์กรที่ขอเข้าร่วม : ต้องมีผู้บริหารที่จริงจัง และมุ่งมั่นเพื่อจะปรับปรุงระบบการจัดการใหม่จริงๆ และสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ เพื่อสร้างความสามัคคี กำลังใจในการทำงาน
- สำหรับหน่วยงานที่ให้การรับรอง : ควรมีการหลอมละลายความรู้และพฤติกรรมแนวทางปฏิบัติหรือการประยุกต์กับการใช้งานจริงมากขึ้น โดยยก case study ของบริษัทหรือองค์กรเอกชนจริงมากกว่าcase study ธรรมดา เพราะในความจริงแล้ว มุมมอง ความคิด หลักการกับการทำงานจริงที่ต้องเร่งรีบหรือเพื่อความอยู่รอดของบริษัท บางครั้งอาจต้อง share กันในบางเรื่อง
- เป็นการเตรียมตัวเข้าสู่ ISO9001:20001 ที่ดีมาก การรับรองเพียง 1 ปี อาจยังน้อยไป เพราะบางอุตสาหกรรมต้องการรักษาคุณภาพมาตรฐานระดับ TFQS ซึ่งเพียงพออยู่แล้ว ทั้งนี้ จึงไม่ต้องเข้าไปถึง ISO 9000
- เป็นจุดเริ่มต้นที่ดี สำหรับโรงงานที่ยังไม่เคยมีระบบใดๆมาก่อน อย่างไรก็ตามหลังจากได้รับการรับรองแล้วยังต้อง implement อย่างต่อเนื่องโดยคนของโรงงานเอง เพื่อให้ได้ประโยชน์อย่างแท้จริง
- เป็นระบบที่ดีทำให้การทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยและตรวจสอบได้ง่าย
- การอธิบายหรือการจัดสอนควรให้เข้าใจง่ายกว่านี้ เพื่อให้พนักงานอยากที่จะปรับหาระบบหรือยอมรับ เพราะบางส่วนอธิบายแล้ว พนักงานเข้าใจยากและภาษาอังกฤษมากเกินไป
- ทำให้เรานำระบบ ISO เข้ามาใช้อย่างง่ายและรวดเร็ว เพราะมีพื้นฐาน TFQS แต่นำมาดัดแปลงให้ตรงตามข้อกำหนดเท่านั้น (QP WI)
- ที่ปรึกษาควรมีความเข้าใจ ธุรกิจที่เข้าไปให้การแนะนำระบบไปใช้ให้เหมาะกับงานและความพร้อมของภายในธุรกิจเอง
- ควรจัดให้มีการ Audit ทุกปี (แบบบังคับ) เพื่อคงระบบ TFQS ในองค์กร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานบริษัทที่มีลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน อันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัท ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

เพศ - พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่ง - พนักงานที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประเภทธุรกิจ - พนักงานที่อยู่ในประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ - พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุนานในบริษัท - พนักงานที่มีอายุนานภายในบริษัทที่แตกต่างกัน ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและภาคบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ทักษะของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ และ ระบบการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบคุณภาพบริหารพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ระบบการควบคุมคุณภาพ และการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า

ทักษะด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ

1. ทักษะของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .601 แสดงว่าสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .397 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .497 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .337 แสดงว่า ทักษะด้านพนักงานรับทราบและเข้าใจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 มีการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .416 แสดงว่า ทักษะการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .438 แสดงว่า ทักษะการทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 การลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .404 แสดงว่า ทักษะการลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .433 แสดงว่า ทักษะการลดปริมาณของเสียในการผลิตลงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 ส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .432 แสดงว่า ทักษะการส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .362 แสดงว่า ทักษะการปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .393 แสดงว่า ทศนคติด้านการยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .425 แสดงว่า ทศนคติด้านการเสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.12 ดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .489 แสดงว่า ทศนคติด้านการดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการวางแผนคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .546 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .520 แสดงว่า ทศนคติด้านคุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .485 แสดงว่า ทศนคติด้านการตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .195 แสดงว่า ทักษะด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 มีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .464 แสดงว่า ทักษะด้านการฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .375 แสดงว่า ทักษะด้านการดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .349 แสดงว่า ทักษะด้านการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .376 แสดงว่า ทักษะด้านข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .381 แสดงว่า ทักษะด้านการวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.9 โครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .485 แสดงว่า ทศนคติด้านโครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .587 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .514 แสดงว่า ทศนคติด้านตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .515 แสดงว่า ทศนคติด้านการควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .443 แสดงว่า ทศนคติด้านกระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .480 แสดงว่า ทศนคติด้านการแก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .525 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .438 แสดงว่า ทศนคติด้านการมีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .470 แสดงว่า ทศนคติด้านการสามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุประสงค์ที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .463 แสดงว่า ทศนคติด้านการทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .465 แสดงว่า ทศนคติด้านการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรพฤติกรรมของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน จากตัวแปร 7 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์สรุปเป็นข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .078 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองไม่มีสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พฤติกรรมของการมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQF ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .545 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พฤติกรรมของการประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .521 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .608 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1 ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .306 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .023 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการตรวจสอบว่ามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 กระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านกระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.4 สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .222 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.5 ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .175 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.6 การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.7 สามารถทำได้จริงในทางปฏิบัติ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .162 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.8 ลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .055 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.9 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .160 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.10 บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .218 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลูกค้ายึดมั่นมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.11 ลดของเสียได้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .263 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านลดของเสียได้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ) กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .171 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท อื่นๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงาน บริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.259 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรมีสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.1 ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.255 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.111 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.3 เป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.003 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการเป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.4 อื่นๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.005 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการเป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .493 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.1 ข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.2 ข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .474 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.3 ข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .490 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7.4 ข้อกำหนดด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .321 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ตามข้อกำหนดด้านจัดซื้อและผู้ส่งมอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัย ทศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการศึกษาทาง ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ทศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ รายได้ต่อเดือน อายุงานในบริษัท ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีเพศที่แตกต่างกัน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.2 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีอายุ

แตกต่างกัน พบว่า อายุมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.4 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน พบว่าตำแหน่งของพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีประเภทธุรกิจของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า ประเภทธุรกิจของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.6 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีรายได้ของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า รายได้ของพนักงานมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.7 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย เพื่อนำระบบมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีอายุงานในบริษัทของพนักงานแตกต่างกัน พบว่า อายุงานในบริษัทมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ จากการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระหว่าง เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลแตกต่างกัน พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานแต่ละคนจะไม่คำนึงถึงเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างต้องสนองต่อข้อกำหนดดังกล่าว เพื่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานมากยิ่งขึ้น และเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ขั้นตอนการดำเนินงานเพื่อการนำไปใช้ได้ในการปฏิบัติงานจริง จะเห็นได้ว่าเป็นการสอดคล้องต่อแนวความคิดของมัจฉรี โอสถานนท์ (2539 : 40-41) ที่กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้มาจากเพียงด้านองค์ประกอบด้านบุคคล อาทิ เช่น เพศ ระดับการศึกษา หรือ รายได้ เท่านั้น แต่อาจจะมาจากองค์ประกอบทางด้านข้อกำหนดในระบบคุณภาพพื้นฐาน ที่ประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและ

เป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ด้านระบบควบคุมคุณภาพ และ ด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวยังได้รับการสนับสนุนจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ พงษ์ส คุโณปถัมภ์ (2543) ที่ว่า ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง เป็นต้น

ผลการวิเคราะห์ จากการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ระหว่าง อายุ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ และ อายุในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลไม่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระบบ TFQS เป็นระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยที่สามารถปฏิบัติได้ โดยพนักงานมีอายุ ตำแหน่ง ประเภทธุรกิจ และ อายุในการทำงาน เนื่องจากระบบ TFQS เป็นระบบคุณภาพพื้นฐานที่สามารถปฏิบัติได้ โดยพนักงานบริษัทที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีขึ้นไป ถึงแม้จะมีอายุน้อย แต่สามารถรับรู้เกี่ยวกับระบบดังกล่าวได้ เนื่องจากทุกขั้นตอนการทำงานสามารถนำระบบไปใช้ในการทำงานได้ด้วย รวมถึงสามารถรับรู้ขั้นตอนการทำงานจากระบบมาจากการฝึกอบรมของโครงการที่ปรึกษาได้ จึงสามารถวัดได้ว่ามีระดับความพึงพอใจโดยรวมมากน้อยเพียงใด รวมไปถึง ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจ และอายุในการทำงาน ก็สามารถนำระบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ได้ และมีผลต่อความพึงพอใจ โดยพนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันจะมีแนวความคิดในเรื่องระบบไม่ต่างกัน เนื่องจาก ทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงาน รวมถึงการได้รับการฝึกอบรมระบบจากโครงการให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน มีผลให้พนักงานมีความสนใจที่จะทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายเดียวกันได้ ดังนั้น พนักงานที่มี อายุ ตำแหน่งงาน ประเภทธุรกิจ และอายุในการทำงานต่างกันจึงมีความพึงพอใจต่อระบบ TFQS ไม่แตกต่างกัน ตามแนวคิดของ (รศ.ดร.อารี เพชรชุด , 230 : 56)

2. ทศนคติของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ และ ระบบการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อระบบคุณภาพบริหารพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

ทศนคติด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ

1.ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า มีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 มีการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างเป็นระเบียบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO 9000 กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 การลดปริมาณการร้องเรียนจากลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.8 ส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 ปรับปรุงคุณภาพสินค้าและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.12 ดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ทศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการวางแผนคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทศนคติด้านการวางแผนคุณภาพ

2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 มีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.8 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.9 โครงร่างแสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการและการตรวจสอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทัศนคติด้านระบบการควบคุมคุณภาพ

3. ทัศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 แก้ไขและกำจัดการเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทัศนคติด้านการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ

4. ทัศนคติของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ด้านการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า ความสัมพันธ์อยู่ในระดับความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 สามารถทราบคุณลักษณะ วัตถุดิบที่ต้องการจัดซื้อ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.4 เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงให้เห็นว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ คือ ทศนคติของพนักงานบริษัท ทั้ง 4 ด้าน ดังกล่าวข้างต้น มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวม เนื่องจาก ความพึงพอใจในงาน จะเป็นผลมาจาก ทศนคติหลาย ๆ ประการของพนักงานที่มีต่อระบบ ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในงานและต่อตัวพนักงานเอง ดังนั้น จึงสอดคล้องกับ แนวคิดของ รศ.ดร.พรรณราย ทรัพย์ะประภา ในการบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ของทศนคติที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวม

3. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3.1 พฤติกรรมความถี่ในการเข้ารับการฝึกอบรม TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .078 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 พฤติกรรมการมีส่วนร่วมในระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 พฤติกรรมของการมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบ TFQF ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .545 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 พฤติกรรมของการประยุกต์ใช้และแนะนำระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .521 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 พฤติกรรมของการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .608 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.1 ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .306 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.2 การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .023 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการตรวจสอบว่ามีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.3 กระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .234 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านกระบวนการทำงานเป็นระบบดี กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.4 สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .222 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.5 ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .175 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านสินค้าคงคลังมีความถูกต้อง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.12 อื่น ๆ (โปรดระบุ) กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .171 แสดงว่า พฤติกรรมการเล็งเห็นประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท อื่น ๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.259 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรมีสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6.1 ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.255 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6.2 ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.111 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านปัญหาจากข้อกำหนดของระบบทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูงกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6.3 เป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.003 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการเป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6.4 อื่น ๆ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ -.005 แสดงว่า พฤติกรรมของการเล็งเห็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS ของพนักงานบริษัท ด้านการเป็นระบบจัดการใหม่ ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7 พฤติกรรมการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ ของพนักงานบริษัทและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .493 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7.1 ข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7.2 ข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .474 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดด้านการวางแผนคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7.3 ข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .490 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดด้านระบบควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.7.4 ข้อกำหนดด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ (r) มีค่าเท่ากับ .321 แสดงว่า พฤติกรรมของการนำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ตามข้อกำหนดด้านจัดซื้อและผู้ส่งมอบ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์ พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เนื่องจาก พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจะเป็นผลและสอดคล้องกับลักษณะความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ แนวคิดของ ชิฟฟ์แมน และ คานุกต์ (Schiffman and Kanuk. 1994)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1. สำหรับบริษัท หรือ องค์กรที่ขอเข้าร่วมในโครงการระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย โดยให้ทางโครงการเป็นที่ปรึกษาให้ในเรื่องที่เกี่ยวกับระบบ การดำเนินงานดังกล่าว ถ้าจะดำเนินการให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีอุปสรรคน้อยที่สุดนั้น จำเป็นต้องมีผู้บริหารที่พร้อมที่จะเข้าถึงระบบ มีประสิทธิภาพในการรับความรู้ ความเข้าใจต่าง ๆ รวมไปถึง ควรมีความมุ่งมั่น เพื่อปรับปรุงระบบการจัดการใหม่ให้ได้ผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้นโดยแท้จริง และควรมีการสนับสนุน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ อีกทั้งการสร้างสามัคคี และกำลังใจที่ดีในการทำงาน

2. เมื่อหน่วยงานได้รับการรับรอง ควรมีการหลอมละลายความรู้และพฤติกรรม แนวทางปฏิบัติหรือการประยุกต์ไปใช้ในงานจริงให้มากยิ่งขึ้น โดยยกกรณีศึกษาของบริษัทหรือ องค์กรเอกชนจริง เพราะในความจริงแล้ว มุมมอง ความคิด หลักการกับการทำงานจริงที่ต้อง เร่งรีบหรือเพื่อความอยู่รอดของบริษัทฯ จะต้อง share กันในบางเรื่อง

3. ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย การใช้งานจากระบบเป็นการเตรียมตัวเข้าสู่ ISO9001:20001 ที่ดีมาก การรับรองเพียง 1 ปี คาดว่ายังน้อยเกินไป เพราะบางอุตสาหกรรม ต้องการรักษาคุณภาพมาตรฐานระดับ TFQS ก็พอไม่ต้องไปถึง ISO9000 ก็ได้ อีกทั้ง ยังเป็น จุดเริ่มต้นที่ดี สำหรับโรงงานที่ยังไม่เคยมีระบบใดๆมาก่อน อย่างไรก็ตามหลังจากได้รับการ รับรองแล้วยังต้อง implement อย่างต่อเนื่องโดยคนของโรงงานเอง เพื่อให้ได้ประโยชน์อย่าง แท้จริง และเป็นระบบที่ดีทำให้การทำงานเป็นระเบียบเรียบร้อยและตรวจสอบได้ง่าย

4. ด้านการอธิบายหรือการจดสอนควรให้เข้าใจง่าย เพื่อให้พนักงานสนใจที่จะปรับเข้า หาระบบหรือยอมรับ ทั้งนี้ เพราะบางส่วนอธิบายแล้ว ปัญหาที่พบ คือ พนักงานเข้าใจยากและ ภาษาอังกฤษมากเกินไป

5. การนำระบบ ISO เข้ามาใช้เป็นการทำให้กระบวนการทำงานมีความง่ายและรวดเร็ว ยิ่งขึ้นเพราะมีพื้นฐาน TFQS แต่ถ้าจะให้เกิดผลประโยชน์มากยิ่งขึ้นอีก ควรนำมาขั้นตอนหรือ กระบวนการทำงานมาดัดแปลงให้ตรงตามข้อกำหนด

6. ที่ปรึกษาควรมีความเข้าใจ ธุรกิจที่เข้าไปให้การแนะนำระบบไป เพื่อเป็นการใช้ให้ เหมาะกับงานและความพร้อมของภายในธุรกิจเอง

7. จะเป็นการดียิ่งถ้าจัดให้มีการ Audit ทุกปี (แบบบังคับ) เพื่อคงระบบ TFQS ใน องค์กรต่อไป

กล่าวโดยสรุป บริษัทได้นำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน และปรับปรุงแก้ไข เปลี่ยนแปลงข้อกำหนดระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ภายในองค์กรต่อไป ดังนั้น

1. จากการวิจัย ตำแหน่งการทำงาน ประเภทธุรกิจที่ทำงาน และอายุการทำงานภายในบริษัท คือ สิ่งที่เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ถ้าผู้บังคับบัญชามุ่งเน้นองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น มีวิธีการที่ดีในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่งเพื่อความยุติธรรม เล็งเห็นถึงระยะเวลาในการทำงานว่ามากน้อยเพียงใดต่อความพึงพอใจในการทำงาน และเข้าไปดูแลว่างานที่ลูกน้องทำอยู่นั้นเขามีความถนัด ความชอบ ความสนใจในงานนั้นเพียงใด สิ่งเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2. ควรมุ่งเน้นข้อกำหนดของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ทั้ง 4 ด้าน ดังประกอบไปด้วย ด้านนโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ ด้านการวางแผนคุณภาพ ด้านระบบการควบคุมคุณภาพ และด้านการจัดซื้อและผู้ส่งมอบ จากผลการวิจัยทัศนคติ ที่แสดงถึงความรู้สึกของพนักงานต่อข้อกำหนดด้านต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงาน ส่วนใหญ่พนักงานที่มีความรู้สึกดีต่อข้อกำหนดดังกล่าว ทำให้ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้ผลสืบเนื่องต่องานที่ออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ซึ่งมาจากทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการดำเนินงานวิจัยดังกล่าว ถือเป็นเพียงโครงการเริ่มต้นในการพัฒนารูปแบบของระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ไปสู่ระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัยที่มีอยู่ มีอย่างจำกัด ดังนั้น จึงต้องมีการศึกษาเพิ่มเติม สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ในอนาคตนั้น สามารถจัดทำได้หลายรูปแบบ สรุปเป็นรายละเอียดได้ ดังนี้

1. แนวทางการดำเนินการครั้งต่อไป ควรศึกษาถึงการนำระบบ TFQS ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และ การนำระบบ TFQS ไปพัฒนา เพื่อเข้าสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ซึ่งที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่า ระบบดังกล่าว เหมาะสมกับ SME ทุกประเภท และสามารถพัฒนาไปสู่ระบบคุณภาพสากลได้ เป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งในการให้บริการเพื่อเพิ่มความสามารถด้านการแข่งขันของลูกค้าในโครงการซึ่งส่วนใหญ่เป็น SME
2. การขยายผลการดำเนินงานให้ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร โดยจัดทำหัวข้อของโครงการต้นแบบในทุกหน่วยงาน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความเข้าใจให้แก่พนักงานได้อย่างทั่วถึง
3. จัดให้มีการทำโครงการวิจัยกับหน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน TFQS ในประเภทของธุรกิจที่มีความแตกต่างกัน เพื่อสรุปเป็นข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบของรูปแบบการดำเนินกิจการประเภทต่างๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้หลักการ TFQS ที่มีความแตกต่างกันได้ด้วย
4. การนำรูปแบบการดำเนินงานในรูปแบบอื่นๆ เข้ามาใช้ในการประยุกต์ โดยอาจนำหลัก TQM ในการบริหารองค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในเรื่องของเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และผลของการดำเนินงาน เป็นต้น
5. สรุปผลงานวิจัยที่พิจารณาในหลายรูปแบบและจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานที่ใช้ประกอบการดำเนินงานของ SMEs เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบคุณภาพภายในองค์กรที่มีความเหมาะสมได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- _____. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยโรจน์ เชิดตระกูลยิ่ง. (2547). ความรู้ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อการใช้ระบบ Lotus Notes : กรณีศึกษา ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงใจ รักษากุล. (2545). แนวทางการพัฒนาระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ไปสู่ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM). วิทยานิพนธ์ วศ.ม.(อุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- ทองใบ สุดซารี. (2545). ทฤษฎีองค์การ วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎี และการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 5. อุบลราชธานี : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นราศรี ไวนิชกุล และ ชุติศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ : ฉบับปรับปรุงแก้ไข. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลดาวัลย์ กระแสร์ชล และ สมชาย เรืองเพิ่มพูล.(2543). ระบบคุณภาพพื้นฐานสำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย. กรุงเทพฯ.
- _____. (2547). ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ.
- _____. (2544). เอกสารประกอบการสัมมนา The 2nd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand. กรุงเทพฯ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- _____. (2539). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา.
- _____. (2545). ทฤษฎีองค์การ: ฉบับมาตรฐาน. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

- สุนทรี เวชสวรรค์. (2545). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- สมใจ ลักษณะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
- อัศรพล อรุณฤกษ์. (2545). ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- Castello Robert. (1996). *Quality in America*. IRWIN Professional Publishing Chicago.
- Dale. B.G. Editorial. *International Journal of Quality and Reliability Management*. Vol.15 No.2 : 134-137.
- Danny Samson and Mile Terziovski. (1999). *The relationship between Quality Management Practices and Operational Performance*. Journal of Operational Management : 393-409.
- Deming W.E. (1982). *Quality Productivity and Competitive Position*. MIT Press. Cambridge : MA : 17.
- Duncan William L. (1995). *Total Quality Key Terms and Concepts*. America Management Association : New York.
- Ladawan Krasachol. (1995). *The development of Quality Management in Thailand*. 8.
-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิต
และบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)
ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แบบสอบถาม

“ ทักษะ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรม การผลิตและ บริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ”

ด้วยดิฉัน นางสาวอรรณ วัฒนพงษ์ มีความประสงค์เก็บข้อมูลงานวิจัยสำหรับการทำ
สารนิพนธ์ประกอบการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร ภาคพิเศษ (เสาร์-อาทิตย์) ในหัวข้อเรื่อง “ ทักษะ ความพึงพอใจ และ
พฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
(TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ”

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ดิฉันมีวัตถุประสงค์ในการนำผลการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นข้อมูลต่อโครงการ
สำหรับนำไปประกอบการพิจารณาในการพัฒนาปรับปรุงระบบ ระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ให้
เพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพและ
ประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

ในการดำเนินการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กราบเรียนขออนุญาตจากกรรมการผู้อำนวยการฝ่ายวางแผน
พัฒนาและนโยบาย และ เจ้าหน้าที่โครงการสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีของอุตสาหกรรมไทย (ITAP)
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ที่ริเริ่ม “โครงการมาตรฐานระบบคุณภาพขั้นพื้นฐาน
สำหรับอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็กของไทย” (TFQSS) รวมถึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อการวิจัยใน
ครั้งนี้ของดิฉัน เพื่อให้การออกแบบสอบถามเป็นไปด้วยความสะดวกมากยิ่งขึ้นต่อบริษัทภาคอุตสาหกรรม
การผลิตต่างๆในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ สวทช.เป็นผู้ให้บริการและกระจายความรู้ด้านการจัดการคุณภาพ
ดิฉันจึงขอความอนุเคราะห์มายังพนักงานทุกท่านที่มีส่วนเกี่ยวข้องในระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)
และมีความประสงค์ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ได้โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ด้วย

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้
ข้อมูลที่ต้องการและเป็นประโยชน์ต่อโครงการมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ แบบสอบถาม
ที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะไม่สมบูรณ์ และไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

แบบสอบถาม ชุดนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย :

- ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน
- ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ
ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
- ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและ
บริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย
- ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและ
บริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

แบบสอบถาม

โครงการวิจัย

เรื่อง “ ทักษะ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ”

เลขที่แบบสอบถาม

--	--	--

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงาน

กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 25 ปี

() 25 – 34 ปี

() 35 – 44 ปี

() 45 – 54 ปี

() 55 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

() พนักงานปฏิบัติการ

() หัวหน้างาน

() ผู้จัดการแผนก

() ผู้จัดการโรงงาน

() เจ้าของกิจการ (โรงงาน / บริษัท)

5. ประเภทธุรกิจ

() วิศวกรรม

() อาหาร

() เคมีและผลิตภัณฑ์เคมี

() พลาสติก

() สิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

() คอมพิวเตอร์

() กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ

() เครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์

() เซรามิกส์ / เรซิน

() ธุรกิจบริการ

() อื่น ๆ โปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 10,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 40,000 บาท

() 40,001 – 55,000 บาท

() 55,001 บาทขึ้นไป

7. อายุงานในบริษัท

() ต่ำกว่า 1 ปี

() 1-2 ปี

() มากกว่า 2 ปีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ
ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับทัศนคติของในการนำระบบคุณภาพพื้นฐานมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของท่าน

ทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ					
1.1 ความสอดคล้องอย่างต่อเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ					
1.2 ความชัดเจนและทำให้สะดวกในการทำงาน					
1.3 พนักงานรับทราบและเข้าใจ					
1.4 มีการกำหนดวิธีการทำงานไว้อย่างมีระเบียบ					
1.5 ทำให้ง่ายต่อการพัฒนาสู่ ISO9000					
1.6 การลดปริมาณคำร้องเรียนจากลูกค้า					
1.7 การลดปริมาณของเสียในการผลิตลง					
1.8 การส่งมอบสินค้าและบริการได้ตรงตามข้อกำหนดที่ตกลงไว้กับลูกค้า					
1.9 การปรับปรุงคุณภาพและคุณค่าสินค้าและบริการได้เหนือกว่าคู่แข่ง					
1.10 ยกระดับธุรกิจและเพิ่มกำไรให้บริษัท					
1.11 เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนักและทำได้จริงในการปฏิบัติงาน					
1.12 การดำเนินงานมีความยืดหยุ่นไม่ซับซ้อน					
2. การวางแผนคุณภาพ					
2.1 คุณลักษณะทางด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการสอดคล้องกับความต้องการ					
2.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ณ กระบวนการผลิต					
2.3 การฝึกอบรมพนักงาน ทำแผนฝึกอบรมประจำปี					
2.4 มีการกำหนดเอกสารข้อมูลที่ใช้และบันทึกหลักฐานที่เกิดจากการทำงานในระบบคุณภาพ					
2.5 การดูแลผลิตภัณฑ์และวัสดุเป็นไปตามกระบวนการวางแผน					
2.6 มีการเสริมการวางแผนกระบวนการและการตรวจสอบ					
2.7 ข้อมูลต้องแสดงจุดใดจุดหนึ่งของกระบวนการ					
2.8 การวางแผนกระบวนการและการทดสอบเป็นไปตาม Flow การทำงาน					
2.9 โครงร่าง แสดงให้ทราบขั้นตอนของกระบวนการ					

ทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างมาก
3. ระบบควบคุมคุณภาพ					
3.1 ตรวจสอบผลิตภัณฑ์และบริการ ตามวิธีการตรวจสอบและทดสอบที่วางแผนไว้					
3.2 การควบคุมของเสียและเข้าใจวิธีการจัดการของเสียที่เกิดขึ้น					
3.3 กระบวนการผลิตอยู่ในสภาวะที่ควบคุมได้ตลอดเวลา					
3.4 แก้ไขและกำจัดสาเหตุของปัญหาเมื่อมีของเสียเกิดขึ้น					
4. มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ					
4.1 มีระบบการจัดซื้อและประเมินผู้ส่งมอบ					
4.2 สามารถทราบคุณลักษณะ วัสดุดิบที่ต้องจัดซื้อ					
4.3 ทราบวิธีการคัดเลือก ผู้ส่งมอบได้เป็นอย่างดี					
4.4 เข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า คู่แข่ง และผู้ส่งมอบ					

ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่าน

ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) อย่างไร

พอใจอย่างมาก : : : : : ไม่พอใจอย่างมาก

5 4 3 2 1

ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานบริษัทภาคอุตสาหกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย ในการนำระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการภายในโครงการและตอบสนองความต้องการของพนักงานบริษัท

กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงานของท่าน

1. พนักงานได้รับการฝึกอบรมระบบคุณภาพพื้นฐานตามหลักสูตร TFQS เป็นจำนวน.....ครั้งต่อปี

2. พนักงานมีส่วนร่วมในการเข้าสู่ระบบคุณภาพพื้นฐาน

มีส่วนร่วม : : : : : ไม่มีส่วนร่วม

5 4 3 2 1

3. พนักงานมีประสิทธิภาพมากน้อยแค่ไหน หลังการใช้งาน

มาก : : : : : น้อย

5 4 3 2 1

4. ในการประยุกต์ใช้ระบบ TFQS ท่านจะแนะนำพนักงานท่านอื่นต่อไปหรือไม่

แนะนำแน่นอน : : : : : ไม่แนะนำแน่นอน

5 4 3 2 1

5. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ท่านเล็งเห็นว่าได้รับประโยชน์จากการประยุกต์ใช้ TFQS

(ตอบได้หลายข้อ)

- | | |
|--|---|
| ☐ ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น | ☐ การตรวจสอบมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น |
| ☐ กระบวนการทำงานเป็นระบบดีขึ้น | ☐ สินค้าคงคลังมีความถูกต้อง |
| ☐ ลดความซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน | ☐ การสื่อสารในองค์กรดีขึ้น |
| ☐ สามารถทำได้จริงในการปฏิบัติ | ☐ ลูกค้าเชื่อมั่นมากขึ้น |
| ☐ เสียค่าใช้จ่ายไม่มากนัก | ☐ บรรยากาศในการทำงานดีขึ้น |
| ☐ ลดของเสียได้ | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) |

6. กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในหัวข้อที่ท่านเล็งเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบ TFQS

(ตอบได้หลายข้อ)

- ☐ ไม่เข้าใจข้อกำหนดของระบบ TFQS
- ☐ ปัญหาจากข้อกำหนดของระบบ TFQS ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายสูง
- ☐ เป็นระบบจัดการใหม่ทำให้ยากต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

7. บริษัทได้นำระบบ TFQS มาประยุกต์ใช้ในบริษัทเป็นจริงหรือไม่ อย่างไร

ข้อกำหนดหลักของระบบ TFQS	เป็นจริงอย่างมาก	เป็นจริง	ไม่แน่ใจ	ไม่เป็นจริง	ไม่เป็นจริงอย่างมาก
1. นโยบายและเป้าหมายทางด้านคุณภาพ					
2. การวางแผนคุณภาพ					
3. ระบบควบคุมคุณภาพ					
4. การจัดซื้อและผู้ส่งมอบ					

8. ข้อเสนอแนะของการมีระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS)

.....

.....

.....

.....

***** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม *****

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/ร.๑๖๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๑๕ กันยายน 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรณ วัฒนะพงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ภาควิศวกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิชัย ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ภาควิศวกรรมการผลิตและบริการ ตอบแบบสอบถามทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของพนักงาน บริษัท ภาควิศวกรรมการผลิตและบริการ ที่มีต่อระบบคุณภาพพื้นฐานของไทย (TFQS) ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรรณ วัฒนะพงศ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-6448150 ต่อ 740

รายชื่อบริษัท

ลำดับที่	บริษัทที่เข้าร่วมโครงการ	ประเภทธุรกิจ
1	บริษัท ว่องไววิทย์ กิฟเฮาส์ จำกัด	กลุ่มเซรามิกส์ / เรซิน
2	หจก.โรงงานประดิษฐ์กรรมแท็กซีไทล์	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
3	บริษัท สำรวยเอ็นจิเนียริง จำกัด	กลุ่มพลาสติก
4	บริษัท ช.ชัยชนะกิจ เอ็นจิเนียริง จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
5	บริษัท บิทไวส์ อีทเอ็กซ์เซนเจอร์ จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
6	บริษัท อมรโปรดักส์ จำกัด	กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ
7	บริษัท เอ็ม วี ฟู้ด ซัพพลาย จำกัด	กลุ่มอาหาร
8	บริษัท ที.เอส.ซี.โฮม จำกัด	กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์
9	บริษัท พีดี โมเดิร์นพลาสติก จำกัด	กลุ่มพลาสติก
10	หจก.คิงเซ้งพลาสติก	กลุ่มพลาสติก
11	บริษัท ผดุงศิลป์วิศวกรรม จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
12	บริษัท สยามเบสท์ สตีล เวิร์คส์ จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
13	บริษัท ไฮมิค จำกัด	กลุ่มพลาสติก
14	บริษัท โอ.เอ็ม.แคน แอนด์ พรินติ้ง จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
15	บริษัท ลิเบอร์ต้า เทคโนโลยี จำกัด	กลุ่มคอมพิวเตอร์
16	บริษัท ไทยควาอินดัสตรีส์ จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
17	บริษัท อีเกิลส์ แอร์แอนด์ซี (ประเทศไทย) จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
18	บริษัท พรอมิเนนท์ ซิสเต็ม แอพพลิเคชั่น	กลุ่มคอมพิวเตอร์
19	บริษัท ออกแบบโรนา (ประเทศไทย) จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
20	ห้างหุ้นส่วนจำกัด หลุยส์ พลาสติก	กลุ่มพลาสติก
21	บริษัท ธนกุลโลที่ติ้ง จำกัด	กลุ่มอื่นๆ
22	บริษัท โพล-เทค เอ็นจิเนียริง จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
23	ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีทองอิเล็กทรอนิกส์เทรดดิ้ง	กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี
24	บริษัท อัลฟ่า อินโนเวชั่น จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
25	บริษัท ท็อปแก๊ส แอนด์ปิโตรคอนเซอร์วิส จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
26	บริษัท โปร พร็อพ แมนเนจเม้นท์ (ไทย) จำกัด	กลุ่มอื่นๆ
27	บริษัท เอ.บี.เอส. ฮิตแอนด์เฟอร์เนช จำกัด	กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี
28	บริษัท ชันเรน อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด	กลุ่มอื่นๆ
29	บริษัท พี.เอส.กรุ๊ป (ประเทศไทย) จำกัด	กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี
30	บริษัทเอ็นไวรอนเม้นท์เทคทีคส์ อินเตอร์เนชั่นแนล	กลุ่มอื่นๆ
31	บริษัท เค แอนด์ เค ยูไนเตด จำกัด	กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ
32	บริษัท ดีแอล อุตสาหกรรม จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม

รายชื่อบริษัท (ต่อ)

ลำดับที่	บริษัทที่เข้าร่วมโครงการ	ประเภทธุรกิจ
33	บริษัท ไทยยูเนี่ยนเอ็นจิเนียริง จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
34	บริษัท อินเทลลิเจนท์ โซลูชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
35	ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิตติพรการพิมพ์	กลุ่มกระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ
36	บริษัท บอดี แวร์ จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
37	บริษัท เอส.เอส.เอส.อโต้พาร์ท จำกัด	กลุ่มวิศวกรรม
38	บริษัท ศิลป์ฟ้าอุตสาหกรรมพลาสติก จำกัด	กลุ่มพลาสติก
39	บริษัท ภัทรโปรเกรส จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
40	บริษัท มอริโอ จำกัด	กลุ่มอื่นๆ
41	บริษัท โพลีฟอร์มมิ่ง อินดัสทรี(ประเทศไทย) จำกัด	กลุ่มเครื่องเรือนและเฟอร์นิเจอร์
42	บริษัท เพลินจิต คอมเทค จำกัด	กลุ่มธุรกิจบริการ
43	ห้างหุ้นส่วนจำกัดพรเจริญชัยธุรกิจ	กลุ่มเกลือและผลิตภัณฑ์เคมี
44	บริษัท บลูริงค์ จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
45	บริษัท ปิปปิน อินเตอร์เนชั่นแนล อีแอนด์ไอ จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
46	บริษัท โอ.ที.กรุ๊ป จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
47	ห้างหุ้นส่วนจำกัดไคสตาร์การ์เมนต์	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
48	บริษัท ยรรยงแอท จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
49	บริษัท นิวเวิลด์โพลีเอสเตอร์ จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป
50	บริษัท คิตตี้ดีไซน์ จำกัด	กลุ่มสิ่งทอและเสื้อผ้าสำเร็จรูป

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ. สุพาดา สิริกุดดา รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอรวรรณ วัฒนนะพงศ์ Ms Orawan Wattanapong
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2521
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	28 ซอยชุมชน ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมือง นครปฐม 73000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2533	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนสาธิตวิทยาลัยนครปฐม
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย
พ.ศ. 2539	บธ. บ (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2546	บธ. ม. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ