

ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.562"

ย 421ก

ร.3

ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล

20 ก.ย. 2547

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2547

ยุพิน จันมาธิกรกุล. (2547) . *ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึง ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กร และทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรม และทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ผลประโยชน์ต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) มีจำนวนตัวอย่าง 330 คน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติแบบ ที ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ทางกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงสถานภาพโสด อายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ของ ISO 9001 : 2000 ทั้งในด้านความรู้ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ของ ISO 9001 : 2000 โดยรวมและรายด้านทุก ๆ ด้านอันประกอบด้วย ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมและรายด้านในทั้ง 5 ด้าน ตามทฤษฎี เอิร์ชเบิร์ก พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับพอใจ

ปัจจัยทางด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส และ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงาน ในขณะที่ ระยะเวลาการทำงานและตำแหน่งงานของพนักงานมีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ของ ISO 9001 : 2000 และพนักงานในระดับหัวหน้างานขึ้นต้น จะมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ

การสื่อสารภายในองค์กร และการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มี ระบบบริหารคุณภาพ ของ ISO 9001 : 2000 ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ของ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ควรปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพของ

ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีหลายประการยกตัวอย่าง เช่น การจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่องและทำอย่างจริงจัง การปรับปรุงการสื่อสารและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารทั้งทางด้านสื่อและวิธีการสื่อสารหัวหน้างานสามารถเป็นสื่อในด้านข้อมูลข่าวสารที่มีประสิทธิภาพการบริหารงานควรมีการกระจายอำนาจมากขึ้นเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน และควรมีการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพ ให้กับพนักงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับปฏิบัติการ

**THE ATTITUDE TOWARD QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO9001:2000 AND
JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES AT DDK(THAILAND) LIMITED**

**AN ABSTRACT
BY
MISS YUPIN CHANMATHIKORNKUL**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
May 2004**

Yupin Chanmathikomkul.(2004).*The Attitude toward Quality Management System ISO 9001:2000 and Job Satisfaction at DDK (Thailand) Limited.*

Master Project, M.B.A.(Marketing). Bangkok : Graduated School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Associate Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research was to study the employees' attitude toward Quality Management System ISO 9001 : 2000 and Job Satisfaction of Employees at DDK (Thailand) Limited. To study personal characteristics which affected employees' attitude toward Quality Management System ISO 9001: 2000, relation between internal communication in organization and employees' attitude toward Quality Management System ISO 9001:2000, relation between Training and employees' attitude toward Quality Management System ISO 9001:2000 , employees' attitude toward customers' benefit, organization's benefit and employees' benefit, and relation between employees' attitude and job satisfaction in according with Quality Management System ISO 9001:2000 in achievement, recognition, work itself, responsibility and advancement.

The sample group used in this research was 330 employees of DDK (Thailand) Limited. Questionnaire was used as a mean for data collecting. And the data was processed by using SPSS Version 11.5 for window program. Statistical method used are Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference (LSD), and Multiple Peason's Product Moment Correlation.

The research found that most of employees in sample group are female, single, aged lower or equal to 30 years, holding high school or vocational education, with 1-5 years of service. Most are operational level.

General result of independent used for studying are found that internal communication and training are in intermediate level both ISO 9001:2000 and OJT Training. And the dependent variable used in research are employees' attitude, employees' job satisfaction based on Herzberg's theory both by the whole and by sides are in satisfactory level

There was no significant differences of employees' attitude caused by their gender, age, marital status , and education level. Whereas service year and position caused employees' attitude. In addition, employees in supervisory level had better attitude than operational one.

Internal communication in organization and training have the relations with employees' the attitude in intermediate level with the same direction, the statistically significant differences at level .01.

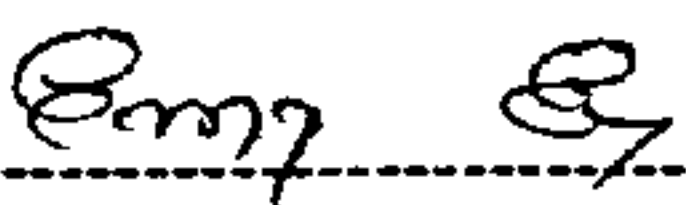
Employees' attitude toward Quality Management System ISO 9001:2000 and Job Satisfaction are related in the intermediate level with the same direction at statistically significant differences at level 01.

There are a lot of suggestions due to this research result for DDK (Thailand) Limited' s continual improvement, for example , serious and continua training provided for employees by organization, improvement for communication and public relation both medias and communication

method, being an effective media for communication by supervisor, reducing working steps by decentralized managing, and building up Quality Awareness more, especially in operational level.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสาร
นิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



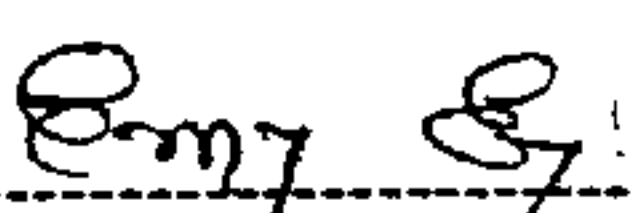
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

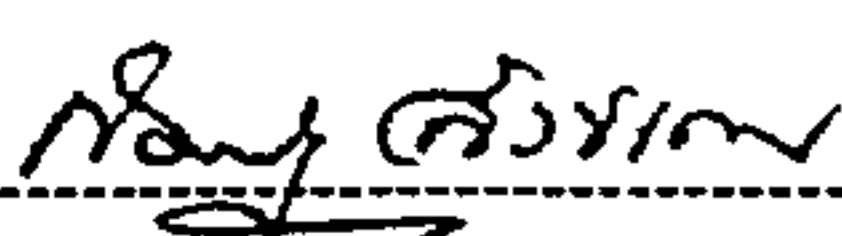
คณะกรรมการสอบ


----- ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)


----- กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


----- กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ดังกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


----- คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 22 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2547

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา ในฐานะที่อาจารย์ที่ปรึกษานิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้ มีความถูกต้อง และความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ตลอดจนรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ในฐานะกรรมการสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาต่าง ๆ ให้ผู้วิจัยจนถึงปัจจุบัน

นอกจากนี้สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จได้หากไม่ได้รับความกรุณาจากคุณสมศักดิ์ ประทีปทิพย์ ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย) จำกัด ที่เห็นความสำคัญของการวิจัยและให้โอกาสแก่ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณพนักงานบริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย) จำกัดทุกท่านสำหรับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนคุณเอกภูมิ เรียนลึก สำหรับความช่วยเหลือในการให้คำแนะนำด้านการวิเคราะห์และการประมวลผลทางสถิติ

สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ผู้วิจัยมีความพยายาม และไม่ท้อถอยในการทำวิจัยจนประสบความสำเร็จในครั้งนี้ก็คือ กำลังใจการสนับสนุนอย่างเต็มที่จากน้องสาวของผู้วิจัย คุณวันทนีย์ จันมาธิกรกุล และคุณวนิดา ปัญญามหาทรัพย์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ และพี่ ๆ นิสิตปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือและการสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ของผู้วิจัยอย่างเต็มที่

ท้ายสุดนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่สุภาพร และคุณพ่อวันชัย จันมาธิกรกุล ที่ให้กำเนิด กรุณาอบรมเลี้ยงดู และให้ความสำคัญโดยการวางรากฐานการศึกษาที่ดีให้กับผู้วิจัย ตลอดจนปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้ผู้วิจัยมีระบบความคิดที่ตึบตันพื้นฐานของความรับผิดชอบกับตนเองและผู้อื่น ซึ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นรากฐานที่สำคัญที่ได้หล่อหลอมผู้วิจัยให้มีความพร้อมและศักยภาพให้ประสบความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ตามที่ตั้งใจ

คุณความดีและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บุพพการีและผู้มีพระคุณทุกท่าน

ยุพิน จันมาธิกรกุล

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
	สมมุติฐานในการวิจัย	8
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
	แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2000	9
	ประวัติความเป็นมา ISO	9
	คุณภาพ คืออะไร	10
	แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	13
	ความคืบหน้าระบบบริหารคุณภาพ ISO/9001:2000	15
	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	17
	ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	24
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสารในองค์กร	28
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	37
	แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	41
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	47
	ประวัติความเป็นมาบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด.....	52
	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	53
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	57
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	68
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
	การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	68

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	68
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	69
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ	106
ความมุ่งหมายของการวิจัย	106
ความสำคัญของการวิจัย	106
สมมุติฐานในการวิจัย	107
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	107
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	107
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	108
เก็บรวบรวมข้อมูล	108
การวิเคราะห์ข้อมูล	109
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	109
อภิปราย	115
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	128
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	120
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	125
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	126
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	131
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	132
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	133
ประวัติผู้ทำสารนิพนธ์	134

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและผู้ตอบแบบสอบถาม	71
2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหลังจัดกลุ่ม	73
3 แสดงผลระดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000	74
4 แสดงระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	75
5 แสดงระดับทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด	77
6 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด	78
7 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามเพศ	80
8 แสดงผลเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตาม อายุ	81
9 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตาม สถานภาพสมรส	82
10 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระดับการศึกษา	82
11 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	84
12 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่	84
13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พิจารณาเป็น รายด้านและรายข้อ	85
14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในด้านผลประโยชน์ ต่อลูกค้า	87
15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 1 คุณภาพสินค้า	88
16 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้	88
17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในด้านผลประโยชน์ ต่อผู้ปฏิบัติงาน	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

18	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 11 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น	90
19	แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่ ในข้อ 13 ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็น ทีม	90
20	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามตำแหน่งงาน	91
21	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนก ตามตำแหน่งงาน พิจารณาเป็นรายข้อ	92
22	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน	94
23	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	94
24	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	95
25	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	96
26	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงาน	97
27	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหาร งานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	97
28	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	98
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	99
30	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	100
31	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จของงาน	101
32	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	101
33	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	102

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบ	103
35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในงาน	104
36 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความเห็นซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหาร คุณภาพISO9001:2000	105
37 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด	105
38 ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ.....	16
3 แสดงตัวแบบของกระบวนการการติดต่อสื่อสาร.....	30
4 แสดงกระบวนการการติดต่อสื่อสารแบบเต็มรูป.....	30
5 แสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร	31
6 แผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ.....	43
7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติ.....	44
8 แสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน.....	48
9 แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยนั้น.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ระบบเศรษฐกิจแบบใหม่(New Economy) เข้ามามีบทบาทอย่างยิ่งต่อการทำธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบดังกล่าวประกอบด้วยพื้นฐานที่สำคัญ 2 ประการคือการปฏิวัติด้านดิจิทัล(Digitalization Revolution) และการบริหารข้อมูล (Management of Information) ส่งผลให้การแข่งขันเป็นไปอย่างสูงภายใต้พลวัตของโลกที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา (อ้างอิงจาก ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.การบริหารการตลาดยุคใหม่ , 2546)ธุรกิจอาจมีความแตกต่างกันในด้านขนาด หรือประเภท อย่างไรก็ตามต่างมีวัตถุประสงค์ของการประกอบธุรกิจเดียวกัน คือ การทำให้เกิดผลประโยชน์สูงสุด (Maximize profit) ดังนั้นผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ต้องพยายามปรับกลยุทธ์ของธุรกิจให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ภายใต้ที่ปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุมไม่ได้ ความคาดหวังที่ลูกค้ามีต่อการเลือกซื้อสินค้าและบริการประกอบด้วยกันหลายประการ อันได้แก่ การส่งมอบที่ตรงเวลา การบริการที่เป็นเลิศ ราคาที่สมเหตุสมผล รวมทั้งสินค้าที่มีคุณภาพ ซึ่งเป็นปัจจัยนำเข้าในการที่องค์กรต่าง ๆ นำ มาวางกลยุทธ์ธุรกิจ

ระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System: QMS) ISO 9001:2000 เป็นการรับรองที่ตัวองค์กรว่าเป็นองค์กรคุณภาพ(Quality Organization) ซึ่งเป็นไปตามองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Organization Standardization : ISO) นั้นหมายความว่า องค์กรใดก็ตามที่สามารถดำเนินการระบบบริหารงานคุณภาพได้ตามข้อกำหนด 9001:2000 จะได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการธุรกิจทั่วโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในตลาดสหภาพยุโรป ว่าองค์กรนั้นเป็นองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ หรือกล่าวอีกนัยก็คือ ISO 9001:2000 มีความคล้ายคลึงกันกับสัญลักษณ์วีซ่า (Visa Logo) ที่ปรากฏอยู่บนบัตรเครดิตที่เป็นสัญลักษณ์ทั่วโลก (Global Symbol) เพื่อทำการชำระเงินได้ทุก ๆ ที่ทั่วโลก (Payment Visa) แต่หน้าที่ของสัญลักษณ์ ISO9001:2000 ทำหน้าที่เป็นเสมือนสัญลักษณ์วีซ่า เพื่อการดำเนินการค้าระหว่างประเทศ (Trading Visa) ที่มีความเป็นการค้าเสรี (Liberal Trading) มากยิ่งขึ้นและสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ดังนั้นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินการของการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อให้สินค้าและบริการของธุรกิจ สามารถเข้าสู่ตลาดระหว่างประเทศได้ โดยไม่ถูกการกีดกันทางการค้าอีกต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับกฎระเบียบทางการค้าขององค์การการค้าโลก(World Trade Organization :WTO) ที่ต้องการลดข้อกีดกันทางการค้าดังกล่าว

มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานการบริหารงาน การประกันคุณภาพที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ทั้งธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต และธุรกิจบริการโดยไม่ได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่ง ในปัจจุบันสถานประกอบการในประเทศไทย ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้วประมาณ 500 แห่ง โดยส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจอุตสาหกรรมการผลิต ที่มีการส่งออกไปยังต่างประเทศ ส่วนธุรกิจบริการได้รับการรับรองแล้วประมาณ 8% แต่มีแนวโน้มว่าจะให้ความสนใจกับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 มากขึ้น (อ้างอิงจาก บทความ วิภากร มาพฤชา. 2545 :มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ในโรงพยาบาล,ปีที่ 2 ฉบับที่ 12, www.infosquare.in.th/innovation/ISO9-05.doc)

ดังนั้นองค์กรในธุรกิจประเภทต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรที่เป็นธุรกิจข้ามชาติซึ่งเป็นเป้าหมายในการทำธุรกิจที่เหมือนกันคือ การทำให้ธุรกิจขององค์กรเกิดผลประโยชน์สูงสุด (Maximize profit) โดยที่ผู้ประกอบการธุรกิจต่างต้องหันกลับมาวิเคราะห์ตนเอง เปรียบเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจของตน ทั้งในด้านปัจจัยที่ควบคุมได้และควบคุม

ไม่ได้ โดยมีความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการที่องค์กรจะกำหนด วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal) ผ่านแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) เพื่อให้องค์กรสามารถอยู่รอด แข่งขันได้ เติบโต และเป็นองค์กรชั้นนำในที่สุด

เพื่อเป็นการตอบสนองและปรับเปลี่ยนธุรกิจให้สามารถแข่งขันได้ จึงมีเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับผู้บริหารในการวางแผนกลยุทธ์และการบริหารองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุด ยกตัวอย่างเช่น

1. การประเมินผลงานแบบ (Balanced Scorecard)
2. มาตรฐานอ้างอิงการปฏิบัติงานที่ดีกว่า (Benchmarking)
3. หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)
4. ระบบการจัดการชีวอนามัยและความปลอดภัย OHSAS 18001 (Occupational Health and Safety Management System Specification)
5. มาตรฐานแรงงานสากล SA8000 (Social Accountability : SA8000)
6. ระบบการบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14000 (Environment Management System :EMS)
7. ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 (Quality Management System ISO 9001:2000)

ด้วยปัจจัยดังกล่าวระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 จึงเข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในฐานะที่เป็นเครื่องมือขององค์กรในการวางรากฐาน พัฒนา และยกขีดความสามารถขององค์กรให้สามารถแข่งขันได้ โดยมีหน้าที่ผลักดันให้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) และความได้เปรียบในเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Advantage) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO9001:2000 เป็นการปรับระบบมาตรฐานของประเทศ สู่ระดับสากลกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นการยกระดับอุตสาหกรรมสินค้าและบริการภายในประเทศให้สามารถแข่งขันในการค้าโลก

ระบบบริหารคุณภาพ กลายเป็น “สิ่งที่จะต้องมี (Must)” สำหรับความต้องการในการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันของธุรกิจโลก ระหว่างลูกค้าและผู้ขาย สำหรับผู้ขายระบบคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นดัชนีชี้วัดว่าผู้ส่งมอบสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงได้หรือไม่ สำหรับผู้ส่งมอบในทุกธุรกิจการบริหารคุณภาพเป็นเครื่องมือที่มีคุณค่าสำหรับการบริหารขบวนการภายในที่ซับซ้อน โดยการนำสิ่งที่ดีที่สุดในด้านเทคนิค และการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจ การบรรลุไปถึงคุณภาพในระดับที่ปรากฏทั่วทั้งองค์กรที่ยังไม่สามารถไปถึงได้และการเริ่มต้นกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพการสร้างการรับรู้และการยอมรับระดับสากล (International Recognition and Acceptance) สูงสุด มาตรฐาน ISO 9000 กลายเป็นข้อกำหนดพื้นฐานของมาตรฐานระบบบริหารอื่น ๆ ประเทศ ในภูมิภาคต่าง ๆ ส่วนใหญ่แนะนำ ISO 9000 ในฐานะที่เป็นการปรับปรุงการแข่งขันในตลาดโลก อย่างไรก็ตาม บางประเทศเป็นผู้นำในฐานะที่เป็นองค์กรที่ให้การรับรอง (Certified companies) ในขณะที่ประเทศอื่น ๆ อยู่ในช่วงการเริ่มต้น

ประเทศไทยล้าหลังประเทศเพื่อนบ้าน เช่นเดียวกับการที่มีจำนวนการรับรองที่ได้มากด้วยสภาวะวิกฤตปัจจุบันในเอเชีย แสดงให้เห็นว่า บริษัทต่าง ๆ กำลังอยู่ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบบริหารที่ทันสมัย (A modern management system) โดยการกล่าวถึง ISO9000 ว่าเป็นการเตรียมความพร้อมที่ดีกว่าในการที่องค์กรต้องเผชิญกับการแข่งขันสูงจากประเทศต่าง ๆ เช่นเดียวกับการแข่งขันสูงจากบริษัทภายในประเทศ (Local Companies) ความต้องการของลูกค้าจากต่างประเทศเกี่ยวกับมาตรฐานการบริหารทันสมัย (Modern management standards) และผลจากการที่มีความต้องการผลประโยชน์ของด้านการเงินที่เพิ่มขึ้น ลูกค้าเป็นจำนวนมากจากตลาดโลกได้กำหนดให้ ISO9000 เป็นข้อบังคับเบื้องต้น ความต้องการนี้ก่อให้เกิดรูปแบบที่

ชัดเจนและการตื่นตัวของตลาดส่งผลให้บริษัทต่าง ๆ ที่ยังไม่มีความพร้อมในการขอการรับรอง (Certification) ต่างพยายามที่จะทำให้บรรลุ เป้าหมายดังกล่าวในระยะเวลาที่สั้นที่สุด เท่าที่จะสามารถทำได้ บ่อยครั้งมีการมองข้ามในประเด็นที่ว่า การปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9000 จำเป็นต้องใช้เวลาและการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายในด้านพฤติกรรมของการบริหาร บางครั้งจึงดูเหมือนว่ามีบริษัทเป็นจำนวนมากที่ไม่เพียงแต่พิจารณา ISO 9000 ว่าเป็น เครื่องมือสำหรับการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement) แต่ยังมีความสำคัญมากยิ่งขึ้นโดยพิจารณาว่าเป็นกลยุทธ์ทางตลาด (Marketing Strategy) (อ้างอิงจาก "What is benefit for ISO 9000 for the Thai Industry" ปีที่ 3 ฉบับที่ 14 โดย Mr. Wolfgang Mecke)

เนื่องด้วยความสำเร็จและประโยชน์ประการทั้งปวงของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผู้บริหารระดับสูงของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด จึงตระหนักถึงความสำคัญของการนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กรโดยทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารควบคู่ไปกับการใช้เครื่องมือบริหารงานอื่น ๆ อันได้แก่ ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14000 (Environmental Management System : EMS) การประยุกต์ใช้ Competency Base ในการบริหารทรัพยากรบุคคล และ การประเมินผลงานแบบ Balanced Scorecard เพื่อให้ธุรกิจขององค์กรสามารถอยู่รอด เติบโต และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในโลกโลกาภิวัตน์ โดยเริ่มจากการที่ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรมีความมุ่งมั่นต่อระบบคุณภาพผ่านการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรเพื่อเป็นกรอบในการวางระบบคุณภาพ การกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพให้สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพตามที่กำหนด รวมถึงการประเมินผลความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นช่วง ๆ บริษัทจึงมีการนำมาตรฐาน ISO9001:2000 มาใช้ในการบริหารคุณภาพ และดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9002:1994 จาก RWTUV ในปี พ.ศ. 2539 และปรับเป็นมาตรฐานเป็นระบบการบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดฉบับล่าสุด คือ ISO 9001 : 2000 ในปี พ.ศ. 2544

เนื่องจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จำเป็นต้องมีการดำเนินการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และระบบดังกล่าวมีผลต่อการปรับตัวในการทำงานของพนักงานทุกระดับให้สอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพ ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ จึงมุ่งสำรวจทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลการศึกษาจะนำมาใช้เป็นข้อมูลที่สำคัญเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น การปรับปรุงระบบการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในด้านระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน การสื่อสารข้อมูลและข่าวสารเพื่อสร้างความเข้าใจและจิตสำนึกให้พนักงานทุกระดับตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 รวมถึงการนำไปสู่การสร้างทัศนคติที่ดีเพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบตามที่ระบบบริหารคุณภาพที่กำหนดไว้และการกระตุ้นให้ เกิดความรู้สึกความเป็นเจ้าของและการมีส่วนร่วมกับระบบดังกล่าวมากที่สุดเท่าที่จะสามารถเป็นไปได้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ

ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด
5. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัดต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ผลประโยชน์ต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อ ผู้ปฏิบัติงาน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย) จำกัดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

ความสำคัญของการวิจัย

- 1 สามารถนำผลการศึกษาเบื้องต้นไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการทำแผนสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด มีทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มากขึ้น รวมถึงการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
- 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- 3 สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบการบริหาร ISO 9001:2000 ของ บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด
- 4 ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ประกอบกับเครื่องมือบริหารองค์กรอื่นๆ อันได้แก่ การประเมินผลงานแบบ Balanced Scorecard การนำ Competency Base มาประยุกต์ใช้ และ ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14000 (Environmental Management System : ISO 14001 : 1996)

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,640 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 5 ธันวาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย จากจำนวนประชากร 1,640 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำนวน 321 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้นเป็น 330 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และในแต่ละชั้นภูมิ (Stratum) จะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1.1. เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพทางการสมรส
- 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.2 การสื่อสารในองค์กรเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

1.2.1 ด้านสื่อเฉพาะกิจ

1.2.2 ด้านสื่อบุคคล

1.3 การฝึกอบรม

1.3.1 ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

1.3.2 การฝึกอบรมในงาน(OJT training)

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ประกอบด้วย

2.1 ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ในด้านต่าง ๆ

ดังนี้

2.1.1 ด้านประโยชน์ต่อลูกค้า

2.1.2 ด้านประโยชน์ต่อองค์กร

2.1.3 ด้านประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้แนวความคิดของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg)(อ้างอิงจากจิตวิทยาอุตสาหกรรมของ ดร.สุพล พยอมแย้ม. 2545 :64) ดังต่อไปนี้

2.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน(Achievement)

2.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ(Recognition)

2.2.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ(Work itself)

2.2.4 ด้านความรับผิดชอบ(Responsibility)

2.2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน (Advancement)

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1 ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน เพื่อการจัดการด้านคุณภาพและการบริหารคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

2 บริษัท หมายถึง บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

3 พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

4 ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงานโดยในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

4.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเกิดตามปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

4.2 สถานภาพทางการสมรส หมายถึง สถานภาพทางการสมรสจริงตามกฎหมาย

4.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน

4.4 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานกับบริษัทจนถึงปัจจุบันโดยนับเป็นปี

4.5 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้น ให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

5 การฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000 หมายถึง การถ่ายทอดให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ในระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 เพื่อนำความรู้ความเข้าใจที่ได้นั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดและเอกสารคุณภาพที่บริษัทจัดทำขึ้น

6 การฝึกอบรมในงาน (OJT Training) หมายถึง การฝึกอบรมในพื้นที่การทำงานจริง

7 การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การที่บริษัทให้ข้อมูลและข่าวสาร ให้พนักงานทราบถึงนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และผลการทำงานขององค์กร รวมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

7.1 สื่อบุคคล หมายถึง ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงาน QA

7.2 สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000:2000 บอร์ด ISO ของหน่วยงาน บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท เสียงตามสาย การประชุมในแผนก และการประชุมตอนเช้า (Morning Talk)

8 ทักษะคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทาง สนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

9 ทักษะคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลเนื่องจากการเรียนรู้ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความรู้สึกต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

10 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์กรจากการประเมินประสบการณ์ในงานของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้เป็นไปในทางบวก คือความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

10.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการที่พนักงานสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น

10.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ความคิดเห็น และสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นทางด้านการได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่น ที่มาขอคำปรึกษาซึ่งอาจแสดงออกในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นที่แสดงถึงการยอมรับความสามารถ

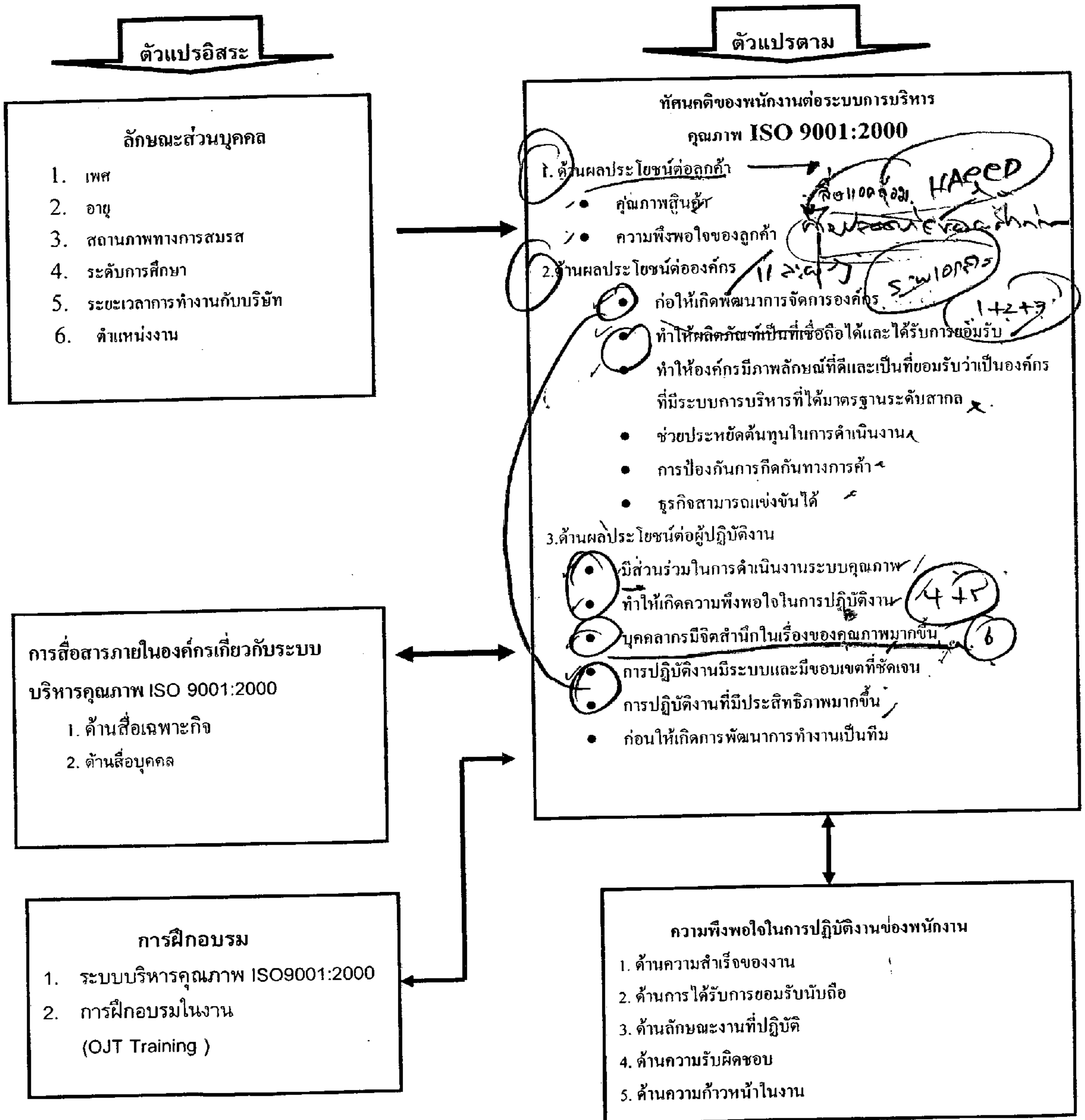
10.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ งานที่ต้องอาศัยทักษะความชำนาญในการปฏิบัติ

10.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นจากการที่พนักงานได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับตัวเอง มีการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ตลอดจนปฏิบัติงานในลักษณะที่สูงกว่าอำนาจหน้าที่

10.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง ความคิดเห็นและสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้น จากการที่พนักงานได้รับการเลื่อนชั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้รับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดจนได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด”



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

- 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ต่างกัน
- 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
- 3 พนักงานที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

ต่างกัน

- 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
- 5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO9001:2000 ต่างกัน

- 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
- 7 การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงาน

คุณภาพ ISO9001:2000

- 8 การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO 2001:2000

- 9 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1 แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000

- 1.1 ประวัติความเป็นมา ISO
- 1.2 คุณภาพ คืออะไร
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
- 1.4 ความสัมพันธ์เกี่ยวกับ ISO 9001 ฉบับปี 2000
- 1.5 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000
- 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

2 แนวความคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

3 แนวความคิดและทฤษฎีการฝึกอบรม

4 แนวความคิดและทฤษฎีทัศนคติ

5 แนวความคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

6 ประวัติความเป็นมา บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย)

7 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000

1.1 ประวัติความเป็นมาของ ISO

วารินทร์ สิ้นสูงสุดและ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด (2545 : 57-61 , 67-68) ได้สรุปดังนี้

1.1.1.ISO คืออะไร

ISO ไม่ใช่คำย่อ เป็นคำคำหนึ่ง จากภาษากรีก ว่า ISOS หมายความว่า เสมอกันเท่าเทียมกันซึ่งเป็นรากคำที่ใช้เดิมหน้า คำว่า ISO เช่น isometric (มิติที่เสมอเหมือนกัน) หรือ คำว่า isonomy (ความเสมอภาคของกฎหมาย หรือ คนเสมอภาค ต่อนักกฎหมาย) ซึ่งคือ International Organization for Standardization (องค์การสากลว่าด้วยการทำให้เป็นมาตรฐาน) ใช้เป็นชื่อทางสากล หมายความว่า เป็นอีกชื่อหนึ่งขององค์การนี้นั่นเอง จาก “เสมอกัน” สู่ “มาตรฐาน” เส้นทางของความคิด นำไปสู่การเลือก ISO ให้เป็นชื่อเรียกเนื่องจากง่าย จำง่าย แลเพื่อไม่ให้เป็นการสับสนในการย่อคำว่า International Organization for Standardization ซึ่งไม่ว่าจะใช้ที่ไหนก็ให้ใช้คำว่า ISO เป็นชื่อขององค์การสากลนี้

1.1.2.องค์การ ISO ตั้งขึ้นเมื่อไร มีวัตถุประสงค์หลักคืออะไร

ISO ตั้งขึ้นเมื่อปี 1947 เป็นสมาพันธ์ของสำนักมาตรฐานแห่งชาติทั่วโลก สำนักมาตรฐานของชาติหนึ่งจะเป็นสมาชิกขององค์การนี้ได้เพียงสำนักเดียวเท่านั้น ขณะนี้มีสมาชิกราว 140 ประเทศภารกิจขององค์การคือ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการทำให้เป็นมาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในโลกโดยมีความคิดในการเอื้ออำนวยการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของนานาประเทศ และเพื่อพัฒนาความร่วมมือใน

กิจกรรมทางสติปัญญา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและเศรษฐศาสตร์ ผลงานขององค์การ ISO เป็นข้อตกลงของนานาชาติ ดังนั้นมาตรฐานที่ดีพิมพ์จึงใช้ชื่อว่า มาตรฐานสากล (International Standard)

1.1.3. ทำไมจึงต้องมีการทำให้เป็นมาตรฐานสากล

การมีมาตรฐานที่ไม่กลมกลืนกันสำหรับเทคโนโลยีชนิดเดียวกันของประเทศหรือภูมิภาคต่างกันสามารถเรียกว่า “การกีดกันทางเทคนิคต่อการค้า” อุตสาหกรรมผู้มีจิตใจเป็นผู้ส่งออกมีสำนึกมานานนักหนาว่าจำเป็นต้องมีมาตรฐานของโลก เพื่อช่วยให้การค้าขายระหว่างประเทศเป็นไปโดยราบรื่น นี่เป็นที่มาของการก่อตั้ง ISO

เหตุผลหลักก็คือความก้าวหน้าทั้งโลกในเสรีทางการค้า การสอดแทรกของภาคผลิตต่าง ๆ ระบบสื่อสารทั่วโลก มาตรฐานของโลกสำหรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ และประเทศกำลังพัฒนา

การทำให้เป็นมาตรฐานทั่วทั้งอุตสาหกรรมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ภาคอุตสาหกรรมนั้น ทำงานร่วมกันได้ดี เมื่อสินค้าหรือบริการส่วนมาสอดคล้องกับมาตรฐานเดียวกัน มาตรฐานที่กล่าวนี้ก็มาจากความยินยอมพร้อมใจของบรรดาประเทศสมาชิกที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมด้านนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นฐานะ ผู้ส่งมอบ ผู้ใช้ หรือ ส่วนมากหน่วยงานรัฐบาล ซึ่งตกลงในเรื่องข้อกำหนดเฉพาะ การแบ่งลำดับจัดชั้นของวัตถุ การผลิตสินค้า การอำนวยความสะดวก ซึ่งบริการ จุดมุ่งหมายก็คือ อำนวยความสะดวกในด้านการค้า การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดเทคโนโลยีโดย

- เพิ่มพูนคุณภาพสินค้าและความน่าเชื่อถือในราคาที่สมเหตุสมผล
- ปรับปรุงสุขภาพความปลอดภัยและการปกป้องสภาพแวดล้อมและลดทอนความสูญเสีย
- ทำให้สินค้าและบริการเข้ากันได้และสามารถทำงานร่วมกันได้
- ทำให้การใช้ใช้ได้ง่ายขึ้นเนื่องจากการปรับปรุง
- ลดทอดจำนวนโมเดล ดังนั้นจึงเท่ากับลดค่าใช้จ่าย
- เพิ่มประสิทธิภาพการจำหน่ายจ่ายแจก และบำรุงรักษาได้ง่ายผู้ใช้จะมีความเชื่อมั่นในสินค้าและบริการ ที่สอดคล้องกับมาตรฐานสากล การประกันความสอดคล้องสามารถทำได้โดยผู้ผลิตเป็นผู้ประกาศเอง หรือ โดยการตรวจประเมินของสำนักประเมินอิสระก็ได้

1.2. คุณภาพ คืออะไร

ณัฐพัทธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 :21-30) สรุปว่า“คุณภาพ (Quality)” เป็นศัพท์อีกคำหนึ่งที่เรามักจะได้ยิน และใช้งานบ่อยครั้งในสังคมอุตสาหกรรม และการแข่งขันทางธุรกิจ แต่เมื่อให้เราอธิบายความหมายของคุณภาพ เรากลับไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ดังนั้นก่อนเราจะศึกษาแนวคิด ปรัชญา และกรอบความคิดในการจัดการคุณภาพ (Quality Management) เราสมควรเริ่มต้นทำความเข้าใจความหมายของคุณภาพ จากนักวิชาการที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับจากสังคม ดังนี้

- คุณภาพ หมายถึง สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับเงื่อนไขการใช้งาน และราคาของลูกค้า (Feigenbaum, 1961)
- คุณภาพ หมายถึง ความเหมาะสมกับการใช้งาน (Juran, 1964)
- คุณภาพ หมายถึง การเป็นไปตามความต้องการ หรือสอดคล้องกับข้อกำหนด (Crosby, 1979)
- คุณภาพ หมายถึง คุณภาพของการออกแบบ และคุณภาพของความสอดคล้องในการดำเนินงาน ที่จะนำมาซึ่งความภาคภูมิใจแก่เจ้าของผลงาน (Deming, 1940)
- คุณภาพ หมายถึง การประหยัดที่สุด มีประโยชน์ในการใช้งานสูงสุด และสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (Ishikawa, 1985)

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมา เราจะเห็นว่า คุณภาพเป็นคำที่มี

ความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามเราสามารถสรุปความสอดคล้องของความหมายได้ 3 ด้าน คือ

- 1) การเป็นไปตามมาตรฐาน หรือข้อกำหนด
- 2) การสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า
- 3) มีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม

ดังนั้นเราอาจจะกล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะไม่เพียงแต่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น แต่จะต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และช่วยธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ได้เปรียบคู่แข่ง แต่มีได้หมายความว่า ธุรกิจมุ่งสร้างของถูกและดีออกมาขายในตลาด เพราะของถูกและดีนั้นหาได้ยากในปัจจุบัน แต่ธุรกิจจะต้องสร้างสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าพอใจ และยอมจ่ายราคาเพื่อซื้อความพอใจนั้น ซึ่งมีไม่ใช่เรื่องที่ประเมินจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้องพิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมประกอบด้วย

ระดับของแนวคิดด้านคุณภาพ

ครั้งหนึ่งเราอาจจะมีความเข้าใจความหมายของคุณภาพที่จำกัดอยู่เฉพาะการดำเนินงาน และการผลิตในอุตสาหกรรมเท่านั้น โดยเราอาจจะคิดว่า การสร้างสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ธุรกิจตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบัน ความหมายและความสำคัญของคุณภาพได้ขยายตัวครอบคลุมการดำเนินชีวิตของเราทั้งในเชิงกว้าง และเชิงลึก ยิ่งเราศึกษามากขึ้น เราจะพบว่าคุณภาพยังมีความหมายที่ลึกซึ้ง มีความสำคัญ และผูกพันอย่างซับซ้อนต่อการดำเนินงาน และการให้ชีวิตของเรามากขึ้นโดยที่เราสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพออกเป็น 4 ระดับได้แก่

1. เหมาะสมกับมาตรฐาน (Fitness to Standard)

เป็นแนวความคิดเบื้องต้นในสำนึกด้านคุณภาพของธุรกิจ โดยผู้ผลิตพยายามจะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อกำหนดหรือกำหนดไว้

1. เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use)

เป็นแนวความคิดที่ผลิตสินค้าคุณภาพมาตรฐานแล้ว ผู้ผลิตยังต้องผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงตามความต้องการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

2. เหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to Cost)

ธุรกิจที่จะอยู่รอดจึงไม่เพียงแต่ต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญกับต้นทุน (Cost) และการกำหนดราคา (Pricing) ของสินค้าหรือบริการ ผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและต้นทุนต่ำจะสามารถกำหนดราคาที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) การผลิตลง

3. เหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirements)

พัฒนาการของแนวความคิดด้านคุณภาพให้เราเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงข้อสังคมโลก ความผันผวนของปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขันที่รุนแรง และวัชชันในปัจจุบันและอนาคต ทำให้คุณภาพกลายเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร คุณภาพจึงไม่ใช่แค่เพียงเครื่องมือในการดำเนินงาน หรือเป็นเรื่องในโรงงานผลิตสินค้าเท่านั้นแต่คุณภาพจะเป็นอาวุธเชิงกลยุทธ์ (Strategic Weapon) ที่ทุกธุรกิจจะต้องมีไว้ใช้ และหมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารในทุกระดับของธุรกิจจะต้องปรับเปลี่ยนกรอบทัศน์ (Paradigm Shift) ในการบริหารคุณภาพขององค์กรให้บูรณาการครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เข้าถึงกระบวนการและพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างองค์กรคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Perfect Quality Organization) ให้เกิดขึ้น โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอว่า มีแต่คุณภาพเท่านั้นที่ทำให้ธุรกิจของเราอยู่รอด และแข่งขันได้ในอนาคต

คุณสมบัติของสินค้าที่มีคุณภาพ

ถึงจุดนี้เราทุกคนต่างยอมรับว่าเราต่างก็ใช้ชีวิตในสังคมที่ต้องการเรียกร้อง และพยายามทำงาน เพื่อให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพ แต่เราจะสามารถบอกได้อย่างไรว่า เราได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ หรือสินค้าและบริการใดมีคุณภาพมากกว่ากัน ซึ่งเราสามารถพิจารณาได้จากปัจจัยที่เรียกว่า “คุณสมบัติหรือคุณลักษณะของคุณภาพ (Quality Characteristics)” จะเป็นคุณลักษณะที่กำหนดคุณภาพของสินค้าที่มีคุณภาพ

1 คุณภาพของผลิตภัณฑ์

ปกติเราจะประเมินคุณภาพของสินค้าต่าง ๆ จากการพิจารณาคุณสมบัติสำคัญ 8 ด้านคือ

1.1 สมรรถนะ (Performance) เป็นคุณสมบัติพื้นฐานในการพิจารณาในการ ดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Primary Operating Characteristics) เช่น วิทยุจะต้องมีเสียง รถยนต์จะต้องเลี้ยวที่ หรือปากกาจะต้องเขียนหนังสือและวาดภาพได้ เป็นต้น

1.2 ลักษณะเฉพาะพิเศษ (Features) เป็นคุณสมบัติรองในการดำเนินงานของผลิตภัณฑ์ (Secondary Operating Characteristics) ที่เพิ่มขึ้นจากคุณสมบัติเบื้องต้น และกระตุ้นให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้านั้น ๆ เช่น การตั้งเวลาเปิด-ปิดของวิทยุ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในรถยนต์ หรือสีและความสะดวกในการพกพาของปากกา เป็นต้น

1.3 ความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะสามารถทำงานได้ตามที่ลูกค้าต้องการภายใต้รอบระยะเวลา และสถานการณ์ที่กำหนด ตัวอย่างเช่น อาหารกระป๋องจะมีสภาพตามที่ผู้บริโภคต้องการ และจะไม่เน่าเสียก่อนถึงวันหมดอายุ ถ้าถูกเก็บไว้ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เป็นต้น

1.4 ความสอดคล้องตามที่กำหนด (Conformance) ผลิตภัณฑ์สามารถดำเนินงานได้ตามรายละเอียดที่ทางบริษัทแจ้งไว้ในข้อกำหนด (Specification) หรือที่เรียกว่า Spec ตัวอย่างเช่น ยาหรืออาหารเสริมต้องให้ผลตามเอกสารกำกับ เป็นต้น

1.5 ความทนทาน (Durability) ครอบคลุมระยะเวลา และรูปแบบการใช้งานในสภาพต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ว่าเป็นไปตามที่กำหนด การกล่าวอ้าง และความคาดหวังเพียงใด ตัวอย่างเช่น รถยนต์ขับเคลื่อนสี่ล้อ (4WDs) สมควรจะต้องใช้งานได้ในพื้นที่ทุรกันดาร (Outback) ได้เป็นปกติ เป็นต้น

1.6 ความสามารถในการให้บริการ (Serviceability) ความเร็ว ความสะดวก และความสามารถในการเข้าถึง และใช้บริการภายหลังการขายซึ่งจะรวมถึง มารยาท บุคลิกภาพ และความพร้อมจะให้บริการของพนักงานในศูนย์บริการ

1.7 ความสวยงาม (Aesthetics หรือ Esthetics) รูปแบบการนำเสนอของผลิตภัณฑ์ เช่น ความสวย ความดึงดูดใจ และความน่าใช้งานของผลิตภัณฑ์ ตัวอย่างเช่น รูปแบบ สี กลิ่น หรือรสชาติของอาหาร เป็นต้น

1.8 การรับรู้คุณภาพ หรือชื่อเสียง (Perceived Quality หรือ Reputation) เป็นการยอมรับในตราสินค้าที่ลูกค้ามีต่อสินค้าหรือบริการนั้นซึ่งจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ กิตติศัพท์ และการยอมรับในสังคม เช่น รถยนต์ Mercedes Benz นาฬิกา Rolex และเครื่องสำอาง Channel เป็นต้น

1.3. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

ณัฐพัทธ์ เขจรนันท์และคณะ(2545 : 35-40) สรุปว่าแนวความคิดของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงที่น่าจะติดตามศึกษา ได้แก่

1 แนวความคิดของ Walter A. Schewhart

นักสถิติชาวอเมริกันที่เริ่มใช้หลักการทางสถิติ มาประยุกต์ในการควบคุมคุณภาพ ที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control) หรือ SQC โดยที่ Schewhart ได้พัฒนาแผนภูมิการควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างวงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า วงจร Schewhart (Schewhart Cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน(Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDSA ที่ ดร. Deming นำไปประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษาเป็นการตรวจสอบ (Check) ซึ่งบุคคลทั่วไปรับรู้ว่าเป็น วงจร Deming (Deming Cycle) หรือ วงจร TQM หรือวงจร PDCA

2 แนวความคิดของ William Edwards Deming

นักสถิติชาวอเมริกัน ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้กับระบบอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น และกลับมากระตุ้นให้วงการธุรกิจและอุตสาหกรรมของอเมริกาตื่นตัว พัฒนาคุณภาพ และเปิดรับหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM จากการออกรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ NBC ในรายการ “ถ้าญี่ปุ่นทำได้ ทำไมเราจะทำไม่ได้ (If Japan can, why can't we?)” นอกจากนี้ Deming ยังเสนอหลักการสำคัญในการจัดการคุณภาพที่มีผู้กล่าวถึงมาก เรียกว่า “หลักการ 14 ข้อ ของ Deming (Deming's 14 Points)” ได้แก่

- 1) สร้างปณิธานที่มุ่งมั่นในการปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ
- 2) ยอมรับปรัชญาการบริหารคุณภาพใหม่ ๆ
- 3) ยุติการควบคุมคุณภาพโดยอาศัยการตรวจสอบ
- 4) ยุติการดำเนินธุรกิจโดยการตัดสินกันที่ราคาขายเพียงอย่างเดียว
- 5) ปรับปรุงระบบการผลิตและระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 6) ทำการฝึกอบรมทักษะอย่างสม่ำเสมอ
- 7) สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น
- 8) กำจัดความกลัวให้หมดไป
- 9) ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ
- 10) ยกเลิกคำขวัญ คติพจน์ และเป้าหมายที่ตั้งตามอำเภอใจ
- 11) ยกเลิกการกำหนดจำนวนโควตาที่เป็นตัวเลข
- 12) ยกเลิกสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน
- 13) การศึกษาและการเจริญเติบโต
- 14) ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง

3 แนวความคิดของ Philip B. Crosby

เป็นนักปฏิบัติและนักคิดด้านการจัดการคุณภาพที่มีชื่อเสียง ชาวอเมริกัน ที่ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) และเป็นผู้ที่กล่าวว่า “คุณภาพไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is free)” และให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยเขาเสนอว่าองค์กรจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยลดข้อบกพร่อง และความผิดพลาดในการดำเนินงานลง จนหมดไปจากองค์กร

4 แนวความคิดของ Armand V. Feigenbaum

จะเป็นนักคิดที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนของคุณภาพ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อให้เป็นผู้นำด้านต้นทุนในระยะยาว โดย Feigenbaum เป็นผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำที่สุด และอธิบายคุณภาพในวงจรอุตสาหกรรม (Industrial Cycle) ตั้งแต่เริ่มต้นออกแบบผลิตภัณฑ์ การนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการบริการหลังการขาย ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรตามหลักการของ การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control) หรือ TQC

5 แนวความคิดของ Kaoru Ishikawa

นักวิชาการที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพชาวญี่ปุ่น ที่พัฒนาแนวความคิด วงจรควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circles) หรือ QCC จนเป็นที่ยอมรับในระดับประเทศ และแนวความคิดใน การควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Company-wide Quality Control) หรือ CWQC ซึ่งสอดคล้องกับหลักการ TQM ในประเทศตะวันตก ตลอดจนเสนอแนะแนวทางในการควบคุมคุณภาพโดยหลักการทางสถิติ หรือที่เรียกว่า 7 QC Tools ได้แก่

- ผังเหตุและผล (Cause and Effect Diagrams) หรือผังก้างปลา (Fish Bone Diagrams)
- การวิเคราะห์ Pareto (Pareto Analysis)
- แผนภาพ (Graphs)
- แผนภูมิแท่ง (Histograms)
- แผนภูมิการควบคุมกระบวนการ (Process Control Charts)
- แผนผังการกระจาย (Scatter Diagrams)
- รายการตรวจสอบ (Check List Sheets)

นอกจากนี้ Ishikawa ยังมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ การควบคุมคุณภาพเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่จะต้องร่วมกันปฏิบัติ โดยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงผลงานแก่องค์กร ซึ่งแตกต่างจากแนวความคิดของผู้บริหารในชาติตะวันตก ที่นิยมมอบอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้กับหน่วยงานด้านคุณภาพขององค์กร ซึ่งถือว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพ ซึ่งมักจะก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น ๆ และยังปล่อยให้เกิดผลงานที่ด้อยคุณภาพออกไปสู่มือของลูกค้า

6 แนวความคิดของ Genichi Taguchi

ให้ความสนใจกับการสร้างคุณภาพจากจุดเริ่มต้น โดย Taguchi เสนอว่า คุณภาพควรจะเริ่มต้นจากการออกแบบ (Quality of Design) และเขายังเสนอการพิจารณาด้านต้นทุนค่าเสียโอกาสที่สินค้า หรือบริการไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด

1.4. ความคืบหน้าเกี่ยวกับ ISO 9001 ฉบับปี 2000

ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ และกฤษฎี อุทัยรัตน์ (2545 :4-7) สรุปว่าองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO (International Organization for Standardization) ได้ประกาศใช้มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับแก้ไขใหม่ ปี 2000 อย่างเป็นทางการเมื่อ วันที่ 15 ธันวาคม 2543 มีผลทั่วโลกเรียบร้อยแล้ว

ทั้งนี้ คุณสมรวย ะริณสุด อดีตเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมในขณะนั้นท่านก็ได้เปิดเผยออกมาว่า เนื่องจากองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO ได้มีการปรับแก้ไขมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบการบริหารองค์การ ซึ่งมุ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและมีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์การอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารอื่นๆ ได้ โดยโครงสร้างใหม่ของมาตรฐาน ISO 9000: 2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 4 ฉบับ คือ

(1) ISO 9000 เป็นฉบับที่ให้หลักการพื้นฐานของระบบการบริหารงานคุณภาพ และให้คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

(2) ISO 9001 เป็นฉบับที่เป็นการรวม ISO 9001 ,ISO 9002 และ ISO 9003 ปี 1994 รวมทั้งยังให้เห็นถึงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้าและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และนำหลักการของการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principles-QMP) มาใช้ด้วย

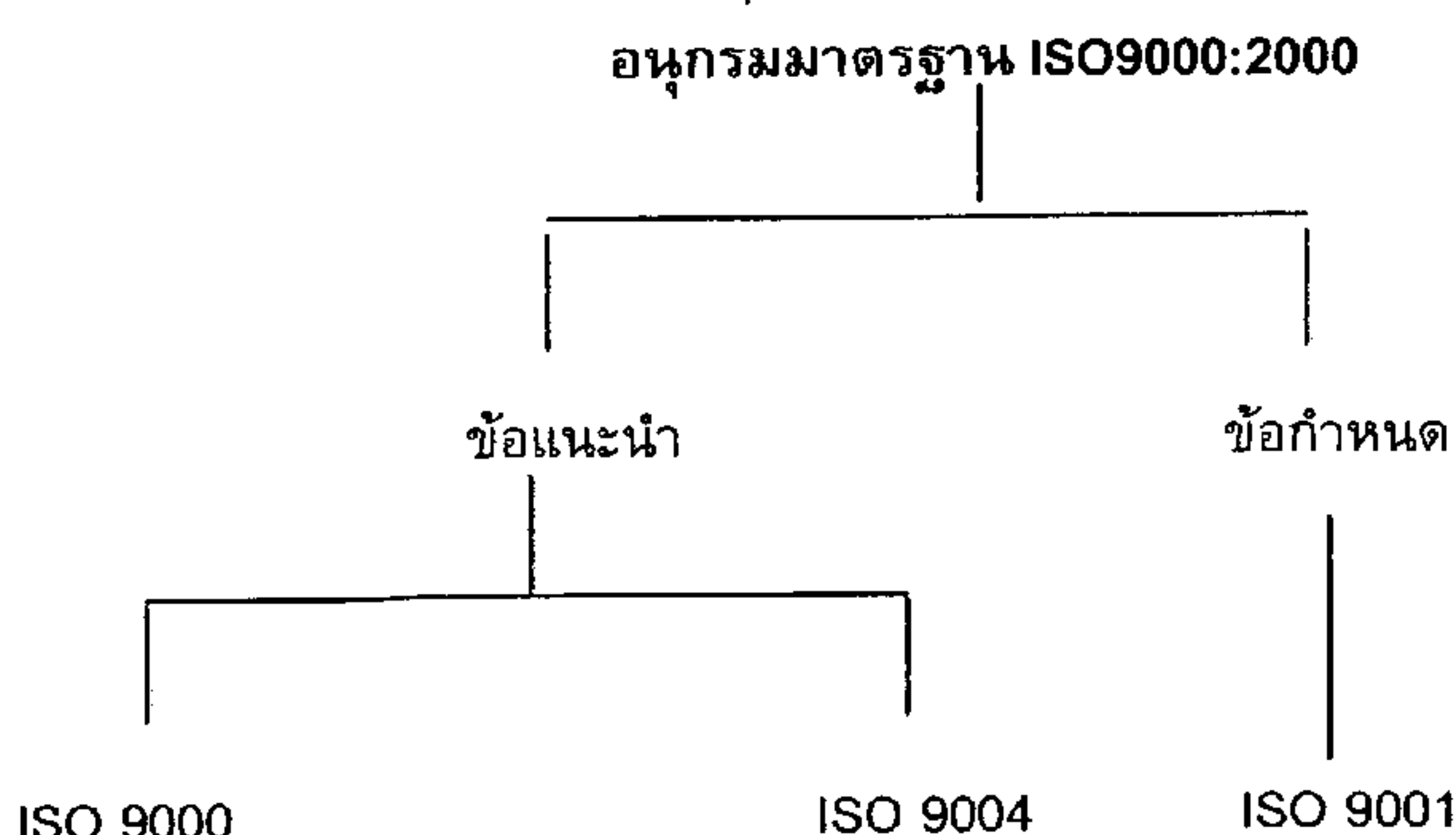
(3) ISO 9004 เป็นฉบับที่ปรับปรุง ISO 9004-1 : 1994 เพื่อให้แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาปรับปรุงนอกเหนือจากข้อกำหนดใน ISO 9001:2000

(4) ISO 19011 เป็นมาตรฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จะประกาศใช้ ค.ศ. 2002 ส่วนมาตรฐาน ISO 9000, ISO 9001 และ ISO 9004 ฉบับปี 2000 ISO ซึ่งได้จัดพิมพ์และประกาศใช้แล้วเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2543 ที่ผ่านมานั้น มีการจัดพิมพ์ออกมา 3 ภาษา คือภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส และรัสเซีย

1.5.ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

โรแบร์ แอสโซซิเอตส์ (2545 : 15) สรุปว่า ขอบเขตของระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดังนี้ อนุกรมมาตรฐาน ISO9000:2000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 มาตรฐานหลัก อันได้แก่

1. ISO 9000 (หลักการของการบริหารคุณภาพ และคำศัพท์ที่ใช้กับ ISO 9000)
2. ISO 9001 (ระบุข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ)
3. ISO9004 (เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร)



4. ISO 19011 (เพื่อใช้เป็นคู่มือแนะนำในการตรวจสอบระบบการจัดการทางด้านคุณภาพและสิ่งแวดล้อม)
ข้อกำหนดระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 (ประเสริฐ สุทธิประสิทธิ์ และกฤษฎี อุทัยรัตน์
แปลจาก ISO 9001:2000 Requirement , 2545 :2-45) ดังนี้

บทนำ (Introduction)

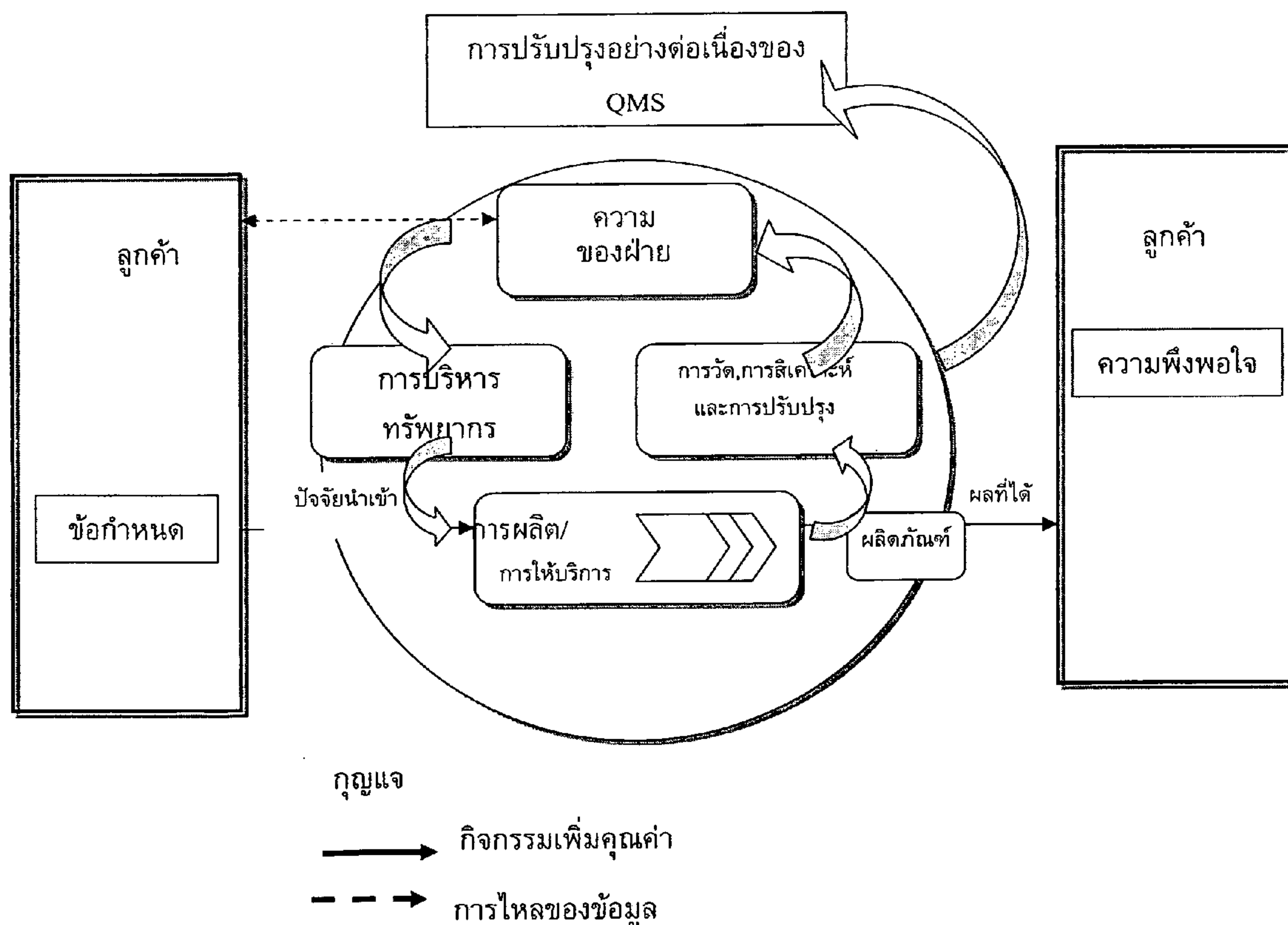
0.1 บทบาททั่วไป (General)

การใช้ระบบการบริหารคุณภาพควรเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การออกแบบและการปฏิบัติใช้จริงของระบบการบริหารคุณภาพขึ้นอยู่กับความจำเป็นหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัตถุประสงค์เฉพาะ ผลิตภัณฑ์ที่ได้ กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ตลอดจนขนาดและโครงสร้างขององค์กร

0.2 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process approach)

การประยุกต์ใช้ระบบของกระบวนการในองค์กร โดยมีการชี้แจงและมีปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนมีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้น สามารถจัดเป็น "การดำเนินงานเป็นกระบวนการ(process approach)"

ประโยชน์ที่ชัดเจนของการดำเนินงานเป็นกระบวนการก็คือในเรื่องของการดำเนินงานควบคุม ซึ่งสามารถทำได้ทั้งการควบคุมเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการในระบบของกระบวนการ และการควบคุมกระบวนการในภาพรวม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ



ภาพประกอบ 2 แสดงระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ

0.3 ความสัมพันธ์กับ ISO 9004 (Relationship with ISO 9004)

มาตรฐาน ISO 9001 และ ISO 9004 ฉบับปัจจุบัน ได้รับการพัฒนาให้เป็นมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพที่ควบคู่กันโดยมีประเด็นสาระที่เอื้อต่อกัน แต่ก็ยังสามารถนำมาใช้ได้อย่างอิสระต่อกัน ถึงแม้ว่ามาตรฐานนานาชาติทั้ง 2 ฉบับนี้จะมีของขายที่แตกต่างกัน แต่ก็มีโครงสร้างที่คล้ายคลึงกัน ทั้งนี้ก็ด้วยจุดมุ่งหมายที่จะช่วยทำให้นำมาตรฐานทั้ง 2 ไปใช้งานควบคู่กันได้

0.4 การเข้ากันได้กับระบบการบริหารอื่น ๆ (Compatibility with other management systems)

มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวเดียวกับ ISO 14001 : 1996 เพื่อที่จะส่งเสริมการเข้ากันได้ของมาตรฐานทั้งสอง อันจะทำให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนผู้ใช้ มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้เอื้อให้องค์กรควบหรือบูรณาการระบบบริหารคุณภาพกับข้อกำหนดระบบการบริหารที่เกี่ยวข้องได้ องค์กรอาจปรับระบบการบริหารต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อจะได้จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

ระบบการบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนด (Quality management systems-Requirements)

1 ขอบข่าย (Scope)

1.1 บททั่วไป (General)

มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบการบริหารคุณภาพ เมื่อองค์กร

- (a) มีความจำเป็นที่จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการจัดเนิการอย่างสม่ำเสมอให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product) ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดตามกฎหมายระเบียบที่บังคับใช้ และ
- (b) มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 การประยุกต์ใช้ (Application)

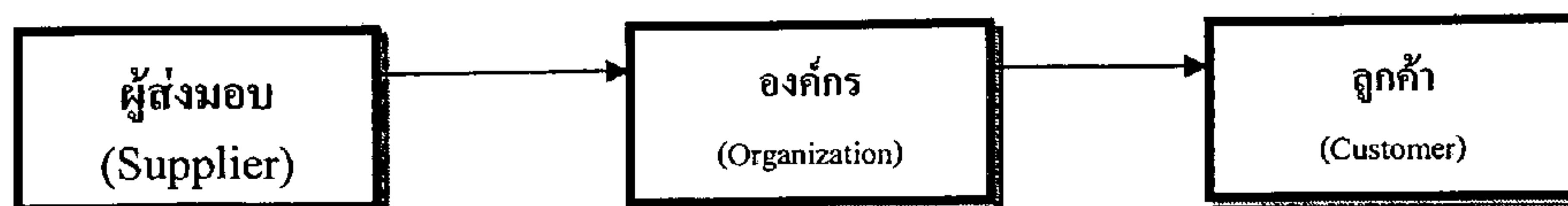
ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้มีลักษณะของความทั่วไป (generic) และการมุ่งที่จะให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทั้งมวลโดยไม่ขึ้นกับประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์ขององค์กร

2 อ้างอิง (Normative reference)

เอกสารอ้างอิงต่อไปนี้ซึ่งรวมถึงการอ้างอิงไว้ในบรรณานุกรมด้วยนั้น อย่างไรก็ตามผู้เกี่ยวข้องที่ใช้มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ควรได้พิจารณาความเป็นไปได้ของการใช้เอกสารฉบับล่าสุดเพื่อการอ้างอิง

3 คำศัพท์และคำนิยาม (Term and definitions)

ตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้นั้น คำศัพท์และคำนิยามใน ISO 9000 ได้ถูกนำมาใช้คำศัพท์ต่อไปนี้ใช้ในฉบับพิมพ์ครั้งนี้ของ ISO 9001 เพื่ออธิบายห่วงโซ่การส่งมอบซึ่งได้เปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยปัจจุบันใช้ดังนี้



4 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system) ✕

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้อง “จัดให้มี-เป็นเอกสาร-ปฏิบัติจริงและคงไว้ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพ พร้อมทั้งปรับปรุงความมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง”

4.2 ข้อกำหนดระบบเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป (General)

เอกสารระบบการบริหารคุณภาพต้องครอบคลุมนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสารคู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร (DP=Documented Procedures) เอกสารซึ่งเป็นความจำเป็นขององค์กร บันทึกคุณภาพ

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual)

องค์กรต้องจัดให้มีและคงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพที่ครอบคลุมขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติเหล่านี้ และคำอธิบายสำหรับปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control documents)

ต้องมีการควบคุมเอกสารที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพ บันทึกเป็นเอกสารลักษณะต้องมีการจัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records)

ต้องมีการควบคุมและคงไว้ซึ่งบันทึกเพื่อที่จะใช้เป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนด และการดำเนินงานของระบบการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปฏิบัติจริงซึ่งระบบการบริหารคุณภาพและทำการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพต่อเนื่องโดยทำการสื่อสารทั้งองค์กรถึงความสำคัญของการบรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดตามกฎหมายและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องจัดให้มีนโยบายคุณภาพ ทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดให้มีวัตถุประสงค์คุณภาพ ทำการทบทวนการบริหารงาน และการทำให้มั่นใจถึงความพึงพอใจของทรัพยากร

5.2 การเน้นเรื่องลูกค้า (Customer focus)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการพิจารณาและดำเนินการให้ครบถ้วนด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บรรลุซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้แน่ใจว่านโยบายคุณภาพดังกล่าวเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ครอบคลุมความมุ่งมั่น และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้กรอบแนวทางสำหรับวัตถุประสงค์คุณภาพ ได้สื่อและเป็นที่เข้าใจของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์กร ได้รับการทบทวนให้มีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

5.4 การวางแผน (Planning)

5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objectives)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้บรรลุซึ่งข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์

5.2.4 การวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management System Planning)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ บูรณาการของระบบบริหารคุณภาพยังคงดำเนินต่อไปได้ เมื่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบการบริหารคุณภาพได้รับการวางแผนและลงมือปฏิบัติจริง

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility, authority and communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องเหล่านี้ในองค์กรได้รับการนิยามและสื่อสารให้ทราบภายในองค์กร

5.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management representative)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งบุคลากรระดับบริหารคนหนึ่งซึ่งอาจมีความรับผิดชอบอื่นๆ อยู่ด้วยแล้ว ให้ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ซึ่งครอบคลุมถึง การทำให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้ถูกจัดให้มีขึ้นปฏิบัติจริงและคงไว้

5.5.3 การสื่อสารภายใน (Internal communication)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ากระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมทั้งหลายได้ถูกทำให้มีขึ้นในองค์กรและได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องความมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคุณภาพ

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.1 บททั่วไป (General)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบการบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ยาวนานไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม พอเพียงและมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

5.6.2 ปัจจัยนำเข้าสู่การทบทวน (Review input)

ปัจจัยการนำเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับผลของการตรวจติดตามผลย้อนกลับจากลูกค้า สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน การปฏิบัติการสืบเนื่องอันเกิดจากการทบทวนของฝ่ายบริหารในครั้งที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงของแผนงานที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ และข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง (recommendation)

5.6.3 ผลที่ได้จากการทบทวน (Review output)

ผลที่ได้จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมการตัดสินใจและการปฏิบัติการเกี่ยวกับการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพและกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และความจำเป็นในเรื่องทรัพยากร

6 การบริหารทรัพยากร (Resource management)

6.6.1 บททั่วไป (General)

บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีความสามารถที่จะอยู่บนพื้นฐานที่เหมาะสมในเรื่องพื้นฐานการศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม (Competence awareness and training)

องค์กรต้องพิจารณาระบุความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จัดฝึกอบรมหรือจัดดำเนินการอย่างอื่น ๆ ในอันที่จะทำให้ได้ผลที่น่าพอใจตามความจำเป็นเหล่านี้ ประเมินความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักในความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมที่ทำและการปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์คุณภาพ และคงไว้ซึ่งบันทึกที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

องค์กรต้องพิจารณาระบุจัดหาและคงไว้ซึ่งโครงสร้างที่จำเป็นสำหรับการทำให้บรรลุซึ่งความสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ในการนี้โครงสร้างพื้นฐานประกอบไปด้วยอาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์ประกอบกระบวนการต่าง ๆ (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และบริการสนับสนุนต่าง ๆ (ดังเช่น การขนส่ง หรือการสื่อสาร)

6.4 สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน (Work environment)

องค์กรต้องพิจารณาระบุและบริหารสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่จำเป็นสำหรับทำให้บรรลุซึ่งความสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

7 การผลิต / การให้บริการ (Product realization)

7.1 การวางแผนการผลิต / การให้บริการ (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการผลิต / การให้บริการการวางแผนการผลิต / การให้บริการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ของระบบการบริหาร คุณภาพ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related processes)

7.2.1 การพิจารณาระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to the product)

องค์กรต้องพิจารณาระบุข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า ข้อกำหนดที่มีได้ระบุโดยลูกค้า แต่จำเป็นสำหรับเรื่องการใช้งานตามที่ระบุไว้ หรือการใช้งานซึ่งเป็นที่รู้กันว่าเป็นลักษณะเฉพาะเจาะจงข้อกำหนดตามกฎหมายและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และข้อกำหนดเพิ่มเติมใด ๆ ที่พิจารณาระบุโดยองค์กรเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (Review of requirement related to the product)

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนต้องกระทำก่อนที่องค์กรให้คำมั่นที่จะส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication)

องค์กรต้องพิจารณาระบุและปฏิบัติจริงอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดแผนดำเนินงานเกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องของข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อเสนอต่าง ๆ การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อตกลงและคำสั่งซื้อรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้ารวมทั้งข้อร้องเรียนของลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา (Design and development planning)

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนานั้น องค์กรต้องพิจารณาระบุขั้นตอนต่าง ๆ ในการออกแบบและการพัฒนา

การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองที่เหมาะสมกับขั้นตอน และความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบและการพัฒนา

7.3.2 ปัจจัยนำเข้าของการออกแบบและการพัฒนา (Design and development inputs)

ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการพิจารณาระบุและเป็นบันทึกเก็บข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้งานและสมรรถนะข้อกำหนดด้านกฎหมายและข้อบังคับที่ใช้ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมา ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการออกแบบและการพัฒนา ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ต้องได้รับการทบทวนว่ามีความพอเพียง ทั้งนี้ โดยข้อกำหนดต่าง ๆ ต้องมีความสมบูรณ์ไม่กำกวมและไม่มีการขัดแย้งกันเอง

7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา (Design and development outputs)

ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถทวนสอบกับปัจจัยนำเข้าออกแบบและการพัฒนาได้ และต้องได้รับการอนุมัติก่อนการปล่อยให้ผ่านไปยังผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้อง

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา (Design and development review)

ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมต้องมีการทบทวนอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการออกแบบและการพัฒนาตามแผนงานที่ได้วางไว้

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา (Design and development verification)

ต้องมีการทวนสอบตามแผนงานที่ได้วางไว้เพื่อทำให้มั่นใจว่าผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาสอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวข้องกับปัจจัยการนำเข้าของการออกแบบและการพัฒนา

7.3.6 การรับรองการออกแบบและการพัฒนา (Design and development validation)

ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาโดยให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เฉพาะหรือที่สอดคล้องกับการใช้งานโดยทั่วไปหรือการประยุกต์

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา (Control of design and development changes)

การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนานั้นต้องมีการชี้แจงและเก็บบันทึกต้องมีการทบทวนทวนสอบและรับรองการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม และมีการอนุมัติก่อนการใช้งาน

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing process)

องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนดการจัดซื้อระบุไว้ สำหรับประเภทและขอบเขตของการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลของผลิตภัณฑ์จัดซื้อที่มีต่อการผลิต การให้บริการที่ตามมาหรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing information)

ข้อมูลการจัดซื้อต้องอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ Verification of purchased product)

องค์กรต้องจัดให้มีและทำการปฏิบัติจริงในเรื่องการตรวจสอบหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้

7.5 การจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (Production and service provision)

7.5.1 การควบคุมการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (Control of production and Service provision)

องค์กรต้องวางแผนและทำให้การจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการเป็นไปภายใต้เงื่อนไขที่มีการควบคุม (controlled conditions) ทั้งนี้โดยเงื่อนไขของการควบคุมต้องครอบคลุม (เท่าที่มีการนำมาใช้ได้)

7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (Validation of processes for production and service provision)

องค์กรต้องรับรองกระบวนการสำหรับการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการในกรณีที่ผลที่ได้ไม่สามารถตรวจสอบได้โดยการติดตามตรวจสอบหรือการวัด ทั้งนี้โดย ครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จะพบข้อบกพร่องได้หลังจากนำผลิตภัณฑ์ไปใช้งานหรือ ผ่านพ้นการให้บริการไปแล้ว

7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and traceability)

ในช่วงที่เหมาะสมองค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดการผลิต / การให้บริการ องค์กรสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องเนื่องกับข้อกำหนดในการติดตามตรวจสอบและการวัด กรณีที่การสอบกลับเป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ปฏิบัติแล้ว

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในขณะที่อยู่ใต้การควบคุมหรือการใช้งานขององค์กร ใน การนี้องค์กรต้องชี้บ่งตรวจสอบป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินทรัพย์สินของลูกค้าที่นำมาใช้ในการผลิตหรือการให้บริการ

7.5.5 การควบคุมเครื่องมือติดตามตรวจสอบและเครื่องวัด (Control of monitoring and measuring devices)

องค์กรต้องพิจารณากระบวนการติดตามตรวจสอบและการวัดที่จะกระทำรวมทั้งเครื่องมือติดตามตรวจสอบและเครื่องวัดที่จำเป็นสำหรับการแสดงให้เห็นให้ประจักษ์ว่าผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ได้พิจารณาระบุไว้

8 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุง (Measurement, analysis and improvement : MAI)

8.1 บทบาททั่วไป (General)

องค์กรต้องวางแผนและปฏิบัติจริงติดตามกระบวนการตรวจสอบ (monitoring) การวัด (measurement) การวิเคราะห์ (analysis) และการปรับปรุง (improvement) ซึ่งจำเป็นสำหรับ แสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคุณภาพ ทั้งนี้โดยต้องครอบคลุมการพิจารณาระบบวิธีการที่ใช้ รวมทั้งเทคนิคทางสถิติและวิธีการใช้งานไว้ด้วย

8.2 การติดตามตรวจสอบและการวัด (Monitoring and measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

ความพึงพอใจของลูกค้าถือได้ว่าเป็นการวัดสมรรถนะของระบบการบริหารคุณภาพอย่างหนึ่ง ในการนี้ องค์กรต้องติดตามตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของลูกค้าเพื่อที่จะบอกได้ว่าองค์กรได้บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน (Internal audit หรือ IQA : Internal Quality Audit)

องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามภายในตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้เพื่อที่จะพิจารณา ระบุว่าระบบบริหารคุณภาพสอดคล้องกับแผนงานที่ได้วางไว้ มีการปฏิบัติงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพและคงไว้หรือไม่

8.2.3 การติดตามตรวจสอบและการวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes)

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการติดตามตรวจสอบและเมื่อสามารถทำได้ก็ทำการ วัดคุณภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ เมื่อผลตามแผนไม่บรรลุต้องมีการแก้ไขและมีการ ปฏิบัติการแก้ไขอย่างเหมาะสมเพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้สอดคล้องกับข้อกำหนด

8.2.4 การติดตามตรวจสอบและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of product)

องค์กรต้องติดตามตรวจสอบและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะทวนสอบว่า สอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์โดยต้องดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างกระบวนการผลิต / การ ให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่วางแผนไว้

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพผิดปกติ (Control of nonconforming product : N/C Management)

องค์กรทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ได้มีการชี้บ่งและควบคุมเพื่อ ป้องกันการนำไปใช้งานหรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพผิดปกติด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่งหรือหลายวิธีพบ การอนุมัติให้นำไปใช้งาน โดยการปฏิบัติการป้องกันมิให้มีการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ โดยตั้งใจตาม

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์กรต้องพิจารณาระบบ รวบรวมทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นถึง ความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และทำการประเมินประสิทธิภาพจะสามารถ ทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการบริหารคุณภาพ

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement : CI)

องค์กรต้องทำการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการ แก้ไขและป้องกัน และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action :CA)

องค์กรต้องปฏิบัติการกำจัดสาเหตุของสภาพผิดปกติในอันที่จะป้องกันการเกิดซ้ำอีก การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลของสภาพผิดปกติที่ประสบ

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action :PA)

องค์กรต้องพิจารณาระบบการปฏิบัติการที่จะกำจัดสาเหตุของสภาพผิดปกติที่มีโอกาสเกิดขึ้น ได้ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการเกิดสภาพผิดปกติ การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่มี โอกาสเกิดขึ้นได้

1.6 ประโยชน์ของ ISO 9000

นิรมล กิตติกุล (2546 : 276) ได้สรุปประโยชน์ที่จะได้รับในการประยุกต์ใช้ ISO 9000 ดังนี้องค์กรจะได้ประโยชน์ดังนี้

1. สร้างภาพพจน์ที่ดีต่อองค์กรสามารถนำไปใช้ประชาสัมพันธ์ในทางสร้างสรรค์ได้
2. สามารถควบคุมและประสานงานกับผู้ส่งมอบได้ดีขึ้น
3. เกิดการตรวจสอบและพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่อง
4. เกิดช่องทางที่ใช้ควบคุมดูแลประเมินจุดอ่อน และจุดแข็ง ของแต่ละหน่วยงานได้
5. มีความยืดหยุ่นด้านการบริหารงานบุคลากร (Turnover, Job Rotation)
6. มีความคงที่สม่ำเสมอของคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ
7. เพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่ายและเตรียมทรัพยากรเพื่อการแข่งขันของตลาดในอนาคต

บุคลากรจะได้ประโยชน์ดังนี้

1. ทำงานง่ายขึ้นเพราะงานเป็นระบบทุกคนรู้ถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น
2. พัฒนาการทำงานเป็นทีม
3. เรียนรู้ทัศนคติ ความคิด แนวทางและความรู้ใหม่ ๆ
4. เข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อน
5. ยกระดับความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน
6. พัฒนาการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบ และครบวงจร

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงเหตุผลที่สำคัญที่ทั่วโลกยอมรับ ISO 9000 ไว้ดังนี้

1. เป็นมาตรฐานที่ใช้กันทั่วโลก
2. คุณภาพเป็นสิ่งสำคัญในการแข่งขันของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต
3. มีความหลากหลายในการนำไปประยุกต์ใช้
4. การยอมรับของประเทศชั้นนำมากกว่า 99 ประเทศ
5. สามารถขึ้นทะเบียนรับรองได้ทั่วโลก

เช็นต์ จอห์น เว็บไซด์ (2003) กล่าวว่า ในการนำระบบ ISO9000 มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ ให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานและองค์กรหรือมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร

- 1.1 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
- 1.2 ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- 1.3 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- 1.4 การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
- 1.5 ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

2. ประโยชน์ต่อองค์กรหรือมหาวิทยาลัย

- 2.1 ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์การ การบริหารงานการผลิต ตลอดจนการให้บริการให้เป็นประโยชน์อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.2 ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับ

2.3 ทำให้องค์กรที่ภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล

2.4 ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานเนื่องจากการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนางค์กรและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากการผลิต ทั้งนี้เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 สร้างจิตสำนึกในการทำงานให้บุคลากร มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญคือสามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร นับเป็นการประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (สมศักดิ์ สติรวงศ์. 2546 : 1-2 ; อ้างอิงจาก พิชิต สุขเจริญพงษ์ . 2541 : 30-32)กล่าวว่า ความจำเป็นในการผ่านการรับรองตามมาตรฐาน QS-9000 สรุปได้ 4 ด้าน คือ

1. ผลประโยชน์ต่อลูกค้า มาตรฐาน QS-9000 มุ่งเน้นการควบคุม คุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน จึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพลูกค้าที่มีประสิทธิภาพลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์กรที่ผ่านการรับรองจะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้สินค้าที่มีคุณภาพดี สม่ำเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการ หรือข้อกำหนดที่วางไว้

2. ผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ สำหรับผู้ประกอบการมาตรฐาน QS-9000 จะช่วยให้องค์กรมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดีทำให้สามารถผลิตสินค้า ที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้าที่สำคัญอย่างมาก คือ มาตรฐาน QS-9000 มีข้อกำหนดที่ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับปรุงกระบวนการผลิตการทำงาน การควบคุมคุณภาพและการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปนี้

- 2.1 ลดต้นทุนการผลิต
- 2.2 ลดของเสียหรือการแก้ไขสินค้า
- 2.3 ลดเวลาการผลิต
- 2.4 ลดเวลาการตั้งเครื่อง
- 2.5 ลดความสูญเสียเปล่าในการผลิต
- 2.6 ลดปัญหาจากการจัดเก็บสินค้า
- 2.7 ลดพื้นที่จัดเก็บสินค้าและอื่น ๆ

3. ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่จัดทำ และผ่านการรับรองมาตรฐาน QS-9000 ผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.1 ทางตรง ก็คือพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากการมีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นระบบมีการกำหนดอำนาจหน้าที่การตัดสินใจ กำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

3.2 ทางอ้อม ได้แก่ผลตอบแทนที่จะได้รับเพิ่มเมื่อองค์กรมีความเติบโตก้าวหน้า และมีผลการประกอบการที่ดี มีการเพิ่มขึ้นของยอดขาย และผลกำไรซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานที่สุด

4. ผลประโยชน์ในการป้องกันการกีดกันทางการค้า การแข่งขันทางการตลาดในยุคปัจจุบัน ซึ่งถูกกำหนดโดยองค์การการค้าระหว่างประเทศ (World Trade Organization) หรือ WTO ว่าจะต้องลดการกีดกันทางการค้าโดยใช้มาตรฐานทางภาษี และศุลกากร สำหรับ QS-9000 ซึ่งเป็นข้อ

อังกฤษ ไม่ตรีสรสันต์ (2546 : 8-9) กล่าวว่าในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานปฏิบัติงาน ต่อองค์กรหรือบริษัทรวมทั้งผู้ซื้อก็ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน

- (1) มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ
- (2) ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- (3) พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- (4) การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
- (5) พัฒนาการทำงานเป็นทีม หรือเป็นกลุ่ม

2. ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท

(1) พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริหารให้เป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

- (2) ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
- (3) ขจัดปัญหาโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ

(4) องค์กรได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

(5) ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีระบบมีประสิทธิภาพขึ้น สินค้าผลิตสูงขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น

3. ประโยชน์ต่อผู้ซื้อหรือผู้บริโภค

- (1) ช่วยให้มีมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และหรือบริการ
- (2) มีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก
- (3) ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับรองระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 เพราะ สรร., สรร., และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ จะจัดทำเป็นหนังสือรายชื่อผู้ที่ได้รับรองการเผยแพร่เป็นปัจจุบัน

(4) ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งานโดย สรร., สรร. และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ ในฐานะผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลของโรงงานที่ได้รับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

พนักงานต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อบริษัทนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติคือ

1. ต้องรู้หลักการบริหารและเข้าใจความหมายคำว่า ISO 9000
2. ต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน Procedure (PC) Work Instruction (WI) Working Standard (WS) ในจุดที่รับผิดชอบให้เข้าใจ
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ (PC, WI, WS) อย่างเคร่งครัด
4. ต้องจําแนกนโยบายคุณภาพของบริษัทให้ได้

อัครพล อรุณฤกษ์ (2545 : 21-22) ได้สรุปประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรที่นำระบบคุณภาพมาใช้จะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

- 1.1 เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจโดยมีการปรับปรุงความสามารถองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- 1.2 ทำให้มีการกำหนดโครงสร้างของการทำงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพงาน
- 1.3 มีการกำกับดูแลและทบทวนการทำงานภายในองค์กรผ่านระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4 มีการระบุปัญหาต่าง ๆ และดำเนินการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 ส่งเสริมความเป็นผู้นำและการกำหนดทิศทางทางการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.6 สนับสนุนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 1.7 กำหนดมาตรฐานและระบุตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรวมทั้งความสม่ำเสมอในการรักษาคุณภาพ
- 1.8 ทำให้การทำงานตามสายการบังคับบัญชาภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้มีเวลาในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.9 ช่วยขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกั้นทางการค้าระหว่างประเทศ
- 1.10 ช่วยให้มีการยอมรับภาพลักษณ์และพันธะด้านคุณภาพขององค์กร
- 1.11 มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มขึ้น
2. ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์
 - 2.1 สินค้าได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ
 - 2.2 ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น มีการร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง
 - 2.3 ขอบเสียในกระบวนการผลิตลดลง
 - 2.4 มีการทำงานซ้ำน้อยลง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน
3. ด้านนโยบายและการบริหาร
 - 3.1 การปรับปรุงต้นทุนและระยะเวลาการทำงานโดยการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 3.2 ส่งเสริมการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
 - 3.3 ช่วยวัดและควบคุมประสิทธิผลการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
 - 3.4 ระบุและลดความสูญเสียทรัพยากร และลดความเสี่ยงอันเกิดจากระบบบังคับบัญชาตามสายงาน
 - 3.5 การสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงาน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน และสร้างกิจกรรมมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ
 - 3.6 ผลประกอบการดีขึ้น เช่น รายได้ ส่วนแบ่งตลาด
 - 3.7 บุคลากรมีส่วนร่วมและมีการเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบมากขึ้น
 - 3.8 เน้นการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมด้านคุณภาพให้เด่นชัดยิ่งขึ้น
 - 3.9 ช่วยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบให้กระจ่างชัดส่งผลให้บุคลากรใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก
 - 3.10 ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของในการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

โดยสรุปในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย กล่าวคือ สามารถพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร บุคลากร พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากการผลิต และพัฒนาคุณภาพของสินค้า ทั้งนี้เพราะระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยส่งเสริมจิตสำนึกในการทำงานของพนักงาน ให้มีการทำงานที่เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและง่ายต่อการตรวจสอบ และสิ่งที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรซึ่งนับเป็นประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตการศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า

- คุณภาพสินค้า
- ความพึงพอใจของลูกค้า

2. ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร

- ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์กร
- ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับ
- ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล

สากล

- ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน
- การป้องกันการกีดกันทางการค้า
- ธุรกิจสามารถแข่งขันได้

3. ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

- มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
- ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- การปฏิบัติงานมีระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน
- การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อสารภายในองค์กร

ความนำ

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 133-1341) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารในระหว่างการทำงานเป็นกระบวนการหลักอีกประการหนึ่งที่จะทำให้การผลิตหรือการทำงานบรรลุผลตามเป้าหมาย การสื่อสารข้อมูลหรือการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) กริยาท่าทางหรือพฤติกรรมที่แสดงออกอื่น ๆ ในขณะนั้น ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อความรู้ความเข้าใจหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้เกี่ยวข้องทั้งสิ้น โดยเฉพาะในสถานที่ทำงาน การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างบุคคลกับกลุ่มจะส่งผลไปถึงบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในข่ายของการสื่อสารไปด้วย ทั้งที่ผู้ส่งสารหรือแหล่งของสารนั้นไม่ประสงค์จะสื่อสารไปถึงโดยตรงก็ตาม และเราจะสังเกตพบได้บ่อย ๆ ว่า เรื่องราวข่าวสารหรือข้อมูลที่ต้องการสื่อไปถึงบุคคลเป้าหมายกลับไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลนั้นในทิศทางที่เราคาดหวัง แต่กลายเป็นว่ามีผลกระทบนี้อาจมีได้ทั้งในรูปแบบที่สร้างความพอใจ (ก่อให้เกิดผลดีต่อการทำงาน) และในรูปแบบที่สร้างความไม่พอใจ (ก่อให้เกิดการต่อต้านหรือเป็นอุปสรรคในการทำงาน) ดังนั้น ความสามารถในการสื่อสารระหว่างการทำงานจึงเป็นหัวข้อที่น่าสนใจมากประการหนึ่ง

ความหมาย

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 112) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การส่งมอบข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน ประสานงานกันได้ตรงตามเป้าหมาย

เชสเตอร์ ไอ. บาร์นาร์ด (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ . 2545: 330 ; อ้างอิงจาก Cherter I. Barnard, op. cit) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญหนึ่งในสามขององค์ประกอบองค์การ นั้นก็คือ องค์ประกอบเบื้องต้นที่สำคัญขององค์การนั้นมี 3 ประการ คือ จุดมุ่งหมายที่มีร่วมกัน ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสาร โดยที่บาร์นาร์ดพิจารณาว่าองค์การเป็นระบบความร่วมมือ (cooperative system) และด้วยการอาศัยการติดต่อสื่อสารนี้เองที่จะช่วยทำให้ระบบความร่วมมือนั้นเป็นไปได้

สมพงษ์ เกษมสิน (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545 : 330; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน 2517) สรุปความว่า การติดต่อสื่อสาร (communication) นี้เป็นคำมาจากภาษาละตินว่า “communis” แปลว่าการสร้างอย่างสามัญ (common) ดังนั้น communication จึงน่าจะหมายถึง การกระทำและ / หรือ พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินไปในลักษณะที่แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันทั่วไปอย่างสามัญ

เอฟ. เอ. คาร์เตอร์ และ เค. เอ. ฮาร์วูด (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545 : 331 ; อ้างอิงจาก F.A. Carter and K.A Harwood, 1953) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารว่าเป็นกระบวนการส่งผ่านข่าวสารและความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

นอร์แมน บี ซิกแบนด์ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ. 2545 : 331 ; อ้างอิงจาก Norman B. Sigband,1969) ได้นิยามว่า การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นการส่งและการรับความคิดความรู้สึก และทัศนคติโดยใช้ถ้อยคำหรือภาษาเพื่อก่อให้เกิดปฏิกิริยาโต้ตอบ

องค์ประกอบในการสื่อสาร

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 112) สรุปว่า องค์ประกอบในการสื่อสารมีดังนี้

1.1 ผู้สื่อ คือ ผู้ต้องการส่งข้อมูลต่าง ๆ ข้อมูลอาจจะเป็นความคิด ความรู้สึก ความเชื่อ ข้อเท็จจริง เป็นต้น

1.2 เนื้อสาร คือ ข่าวสารที่ผู้สื่อต้องการให้ผู้รับสารได้ทราบ ได้เข้าใจ

1.3 ผู้รับสาร คือ ผู้รับเนื้อสาร

1.4 ช่องทางการส่งสาร เช่น สื่อทางวิทยุ สื่อทางหนังสือพิมพ์ สื่อทางโทรศัพท์ หรือพูดคุยกันโดยตรง

ตัวแบบของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

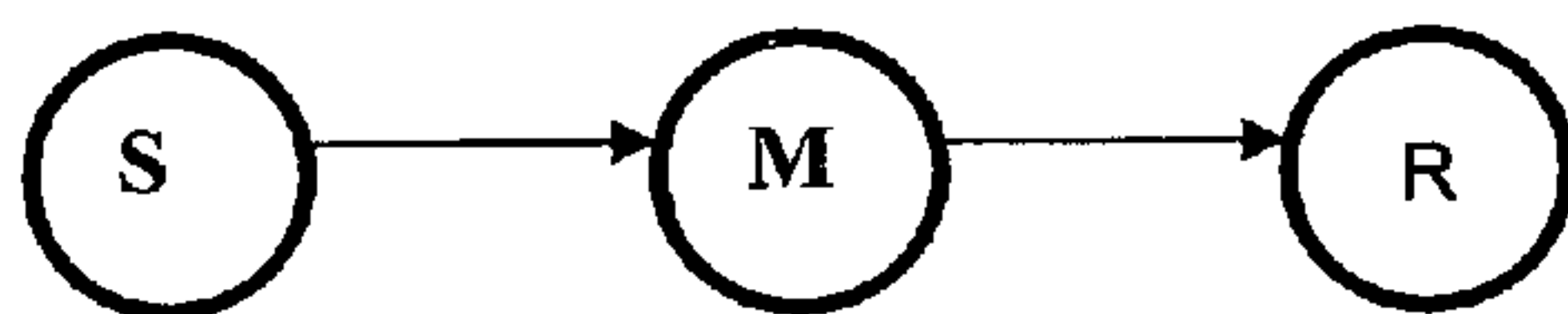
สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545 : 332) กล่าวว่า การที่บุคคลจะเข้าใจถึงการปรับปรุงการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์เท่าที่จะทำได้นั้น เขาอาจเริ่มต้นด้วยการศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในกระบวนการการติดต่อสื่อสาร ในขณะที่ผู้ส่งสารซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน เคลาด์ แชนนอน (Claude Shannon) และ วาร์เรน วีเวอร์ (Warren Weaver) ได้กำหนดขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอนในกระบวนการติดต่อสื่อสาร ทั้งนี้เพื่อใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ทางวิศวกรรมการโทรคมนาคม (telecommunications engineering) ขั้นตอนเหล่านั้นได้แก่

1. จะต้องมามีที่มาของข่าวสาร (an information source) ที่จะผลิต สร้าง หรือให้ข่าวสารอันแรกเริ่ม
2. จะต้องมีการใส่รหัส (encoding) และมีตัวผ่าน (transmitter) ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการส่งสัญญาณ (signal) หรือสัญลักษณ์ (symbol) โดยผ่านช่องทาง (channel) ที่เหมาะสม

รูปแบบการสื่อสาร

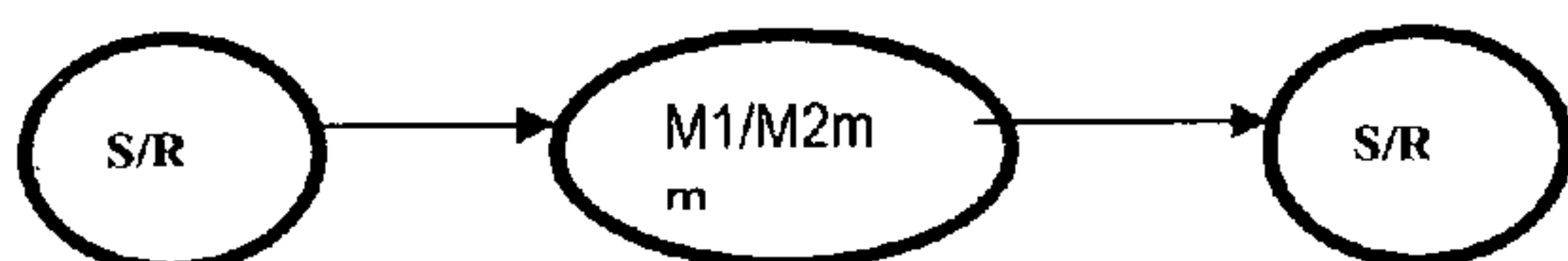
สุรพล พยอมแย้ม (2545: 135-136) ได้สรุปรูปแบบการสื่อสารหลักมี 2 แบบดังนี้

1. การสื่อสารทางเดียว (one – way communication)



ผู้ส่งมีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว

2. การสื่อสารสองทาง (two-way communication)



ผู้ส่งและผู้รับอาจสลับเปลี่ยนความเป็นผู้มีอิทธิพลต่อกันได้อย่างไรก็ตามถ้าพิจารณาให้ดี จะเห็นว่ากระบวนการสื่อสารจริง ๆ นั้น S จะเป็นผู้ส่งสารโดยการลงรหัส (encode) โดยใช้สัญญาณ (sign) หรือสัญลักษณ์ (symbol) โดยหวังว่า R จะสามารถเข้าใจความหมายได้ถูกต้อง

การติดต่อสื่อสารในองค์การ

เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์การ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 340-341) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร (ตามแผนภาพ) ทุกคนในองค์การจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ เป็นที่เห็นได้ชัดว่า จุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่มนอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล



ภาพประกอบ 5 แสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร

เกี่ยวกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์การนี้ ลี โอ. เทเยอร์ (Lee O. Thayer) ได้กล่าวแยกไว้ 5 ประการคือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล
3. เพื่อการอำนวยความสะดวกหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่นโดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ทำงานเป็นอาทิซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์การมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจการอื่น ๆ ภายในองค์การที่อาจมิได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์การ โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์การ เช่น การที่สมาชิกขององค์การมีการติดต่อกันในทางสังคมในรูปขององค์การอุปนัยหรือองค์การที่ไม่มีโครงสร้างตั้งที่กล่าวมาแล้ว เป็นต้น

ชนิดของการสื่อสารภายในองค์การ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545 : 341-348) การติดต่อสื่อสารจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลหนึ่งนั้นอาจจะกระทำได้ 2 ทางใหญ่ ๆ คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (formal communication) นี้จะเดินไปตามช่องทางการติดต่อสื่อสาร (channels of communication) ที่ปรากฏในแผนภูมิขององค์การ (organizational chart) นับเป็นการติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผนที่ชัดเจน โดยปกติการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการที่เกิดขึ้นในองค์การหรือที่พยายามจะให้เกิดขึ้นนั้น อาจแยกได้สามประเภทคือ

การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง (downward communication) นี้ นับเป็นแบบของการติดต่อสื่อสารที่สำคัญ และทฤษฎีการจัดการแบบดั้งเดิม (classical theory of management) ได้ให้ความสนใจแก่การติดต่อสื่อสารแบบนี้มากที่สุด ทั้งนี้เพราะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ การสั่งงาน หรือการควบคุม นอกจากนี้การติดต่อแบบระดับบนลงสู่ล่างยังเป็นวิธีการพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลซึ่งอยู่ในระดับการบังคับบัญชาล่างได้ทราบนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบน การติดต่อสื่อสารแบบระดับผู้ปฏิบัติในระดับชั้นการบังคับบัญชาล่าง ๆ ขึ้นไปยังนักบริหารสูง ๆ โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนนี้มีความสำคัญและเป็นที่ต้องการไม่น้อยกว่าการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารแบบระดับบนสู่ระดับล่าง แต่โดยทั่วไปในทางปฏิบัติกลับได้รับความสนใจน้อยกว่า

การติดต่อสื่อสารแบบระดับล่างขึ้นไปสู่ระดับบนนั้นแตกต่างจากการติดต่อสื่อสารแบบระดับบนลงล่างหรือแบบแนวราบหรือแนวนอน ซึ่งจะกล่าวในตอนต่อไป ข่าวสารข้อมูลที่ส่งขึ้นสู่ระดับบนนี้ก่อนจะถึงผู้บังคับบัญชาก็มักจะถูกบิดเบือนเพื่อให้ถูกใจผู้บังคับบัญชา เมสัน แฮร์ (Mason Haire) เห็นว่าบุคคลมักจะพยายามทำตัวเองให้เป็นที่ถูกใจของผู้ควบคุมบังคับบัญชาโดยการพยายามลดข้อขัดแย้งให้น้อยที่สุด ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีทัศนคติกับตนในทางที่ดี

การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนหรือแนวราบ (lateral or horizontal communication) ซึ่งบางท่านให้ศัพท์ว่า across communication นี้ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการติดต่อสื่อสารสองแบบแรก การติดต่อสื่อสารแบบนี้เป็นการติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

เช่น การติดต่อสื่อสารจากผู้ปฏิบัติคนหนึ่งที่มีไปยังผู้ปฏิบัติงานอีกคนหนึ่ง จากผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นผู้หนึ่งไปยังผู้ควบคุมบังคับบัญชาชั้นต้นอีกผู้หนึ่งจากหัวหน้ากองไปยังหัวหน้าหัวหน้ากอง เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

ดังที่ได้กล่าวไว้ในเรื่องขององค์การอุปนัยว่าทุก ๆ องค์การจะมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication or diagonal communication) โดยเฉพาะ ซึ่งอาจเรียกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่น (grapevine) (ดูแผนภาพ) การติดต่อสื่อสารแบบเถาองุ่นนี้นับเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของความซับซ้อนในองค์การโดยทั่วไป และเป็นการช่วยตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในแง่ของการส่งข่าวสารอันรวดเร็วที่ผู้ปฏิบัติงานเหล่านั้นสนใจ หรือข่าวสารที่มีผลกระทบโดยเฉพาะถึงหน่วยงานของตน หรือกลุ่มงานตน หรืออาจเป็นข่าวสารส่วนตัวที่กระทบถึงตัวบุคคลก็ได้

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

โรเจอร์ (Rogers . 1978) ได้กล่าว เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใด ๆ เกิดการยอมรับในสารที่เปลี่ยนไป หรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจยอมรับสารนั้นควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ สื่อบุคคลนั้นจะเป็นประโยชน์มากในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ประสิทธิภาพของสื่อบุคคล

เสถียร เชยประทับ (2525) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารบุคคลว่า สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนสารแบบยูลวิธสามารถได้ตาม หรือขอข่าวสารเดิมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็วการที่ช่องทางที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับปฏิบัติตอบสนองที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกแปลหรือติดตามสาร และการเลือกส่งสารได้นอกจากนี้การส่งสารระหว่างบุคคลสามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

โรเจอร์ (Rogers. 1978 : 292) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่า ผลจากการวิจัยต่าง ๆ พบว่า สื่อมวลชนสามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพราะข่าวสารที่ถ่ายทอดออกจากสื่อยาวไป ตัวอย่างเดียวไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังแน่น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเมทิง ฮอส (Bettinghouse . 1968 :180) ที่ว่าสื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเข้าใจและทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างเดียว แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ฉะนั้นสื่อมวลชนจึงเป็นเพียงแหล่งความคิด และเป็นผู้วางแนวทางในความเปลี่ยนแปลงเท่านั้น กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้นเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าเห็นตาทั้งสิ้น

นอกจากนี้ แคทซ์และลาซาเฟล (Katz & Lazafeld. 1955 : 27) ก็เห็นพ้องต้องกันว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่า สื่อมวลชนในขั้นจูงใจสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในขั้นของการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีผลบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

ตามแนวคิดของ ลาซาเฟลและคณะ (Rezarfeld & Manzel . 1968 : 97) 4 ประการเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลมากกว่าการติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อมวลชนมีดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟังเป็นไปได้อย่างยากกว่าเนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟัง จะเป็นไปได้อย่างยากกว่าการรับข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น ผู้รับสารอาจหลีกเลี่ยงไม่รับฟังเนื้อหาที่แย้งกับทัศนคติ และความเชื่อของตนหรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย
2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า เพื่อโอกาสให้ผู้ฟังส่งสารสามารถปรับปรุงหรือ เปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้สนทนากันได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากกลุ่มสนทนา
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น จะมีลักษณะง่าย ๆ เป็นกันเองจึงง่ายต่อการชักจูงใจให้คล้อยตาม
4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อกันในข้อตัดสินใจและความคิดเห็นของผู้ที่เรารู้จัก และนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่เคยรู้จักมาก่อน แล้วมาติดต่อสื่อสารด้วย

การสื่อสารที่ดี (Effective Communication)

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 137) กล่าวว่า การสื่อสารที่ประสบความสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์หรือความต้องการของผู้ส่งสารนั้น มีเทคนิคและวิธีการหลายประการ American Management Association ได้รวบรวมไว้เป็นบัญญัติประการ ในการสื่อความหมายที่ดีดังนี้

1. จงคิดและกำหนดให้ชัดเจนว่าเราต้องการสื่อข่าวสารอะไร ก่อนที่จะเริ่มต้นการส่งสาร
2. กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อข่าวสารนั้น ว่าต้องการให้บรรลุผลอะไรเป็นอย่างไร
3. คำนึงถึงสิ่งแวดล้อมตามสถานการณ์ขณะที่สื่อข่าวสารที่ต้องการนั้น ว่าจะมีปัญหาหรืออุปสรรคอย่างไรบ้าง
4. ใช้รูปแบบ Two-Way communication มากกว่า One-Way communication
5. ใช้ถ้อยคำและการออกเสียงที่ดี มีจังหวะหรือวรรคตอนในการสื่อข่าวสารหรือข้อความอย่างเหมาะสม
6. ในขณะที่เป็นผู้ส่งข่าวสาร ควรแยกประเด็นของข่าวสารที่ต้องการส่ง ให้ผู้รับข่าวสารได้รับอย่างชัดเจน โดยอาจแยกกล่าวเป็นข้อ ๆ หรือเป็นขั้นตอน
7. ติดตามผลของการส่งข่าวสารนั้น ๆ ว่าได้ผลตรงตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด
8. ข่าวสารที่ส่งออกไปถึงผู้รับต้องมีความเที่ยงตรง มีความหมายที่ชัดเจนและเป็นที่เชื่อถือได้ตลอดไป
9. หากมีการใช้ภาษาท่าทาง (body language) จะต้องแสดงออกให้สอดคล้องและเหมาะสมกับข่าวสารนั้นๆ
10. ผู้ส่งข่าวสารจะต้องเป็นผู้รับข่าวสารที่ดีด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะการตั้งใจที่จะรับข่าวสารทั้งหมดที่ย้อนกลับด้วยการแปลความหมาย (decoding) อย่างถูกต้องสมบูรณ์

หลักวิธีการในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

สุรพล พยอมแย้ม (2545: 138-141) ได้อธิบายว่า การที่จะทำให้การสื่อสารมีความสมบูรณ์ครบถ้วนหรือเข้าใจตรงกันอย่างสมบูรณ์แบบนั้น เป็นสิ่งที่ทำได้ยากมาก ๆ เรื่องหนึ่ง ดังนั้น หากเรายอมรับความยากนี้ตั้งแต่ต้น พร้อมกับบอกกล่าวตนเองว่าเราจะต้องสื่อสารกับผู้อื่นให้ได้ผลตรงความต้องการมากที่สุด การใช้หลักวิธีต่อไปนี้ประกอบกับการสื่อสารที่เราเคยมีอยู่เดิม อาจทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1. ยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารต้องมีข้อบกพร่องเสมอ

แม้ว่าเราจะใช้การสื่อสารมานานขนาดไหนก็ตาม ระยะเวลาไม่ใช่เครื่องยืนยันว่าเราจะสื่อสารได้ดีเสมอไป

2. คิดถึงเรื่องที่สื่อสารในเชิงของการพิจารณาจากภายนอก

การพิจารณาจากสายตาหรือนึกคิดอย่างผู้ไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ขณะนั้น จะช่วยให้เราสื่อสารได้ดีขึ้น โดยเฉพาะการเปรียบเทียบข้อแตกต่างที่เกิดขึ้น

3. พิจารณาความหมายทั้งหมดของข่าวสารที่ได้รับ

การติดต่อสื่อสารนั้นอย่าเพียงฟังหรืออ่านตัวภาษาสัญลักษณ์เท่านั้นต้องสังเกตสิ่งที่นอกเหนือจากภาษาสัญลักษณ์เหล่านั้น เช่น ระดับน้ำเสียง กริยาท่าทางประกอบการสื่อสาร

4. พิจารณาที่มาหรือแหล่งของข่าวสารนั้น

แหล่งที่มาของข่าวสารนั้นมีความสำคัญไม่น้อยกว่าข้อมูลความหมายของสารนั้น คำพูดกับตัวผู้พูดมีความหมายทัดเทียมกัน ผู้สื่อสารหรือส่งข่าวสารนั้นเป็นตัวสารด้วยเช่นกัน

5. ปรับแต่งข้อมูลข่าวสารให้เหมาะกับผู้รับเสมอ

หากเป็นผู้ส่งข่าวสารนั่นเอง การปรับแต่งข่าวสารให้สอดคล้องกับภูมิหลัง และแนวความคิดต้องการของผู้รับสารเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำเขารับข่าวสารได้มีประสิทธิภาพ

6. ใช้การตั้งคำถามประกอบการสื่อสาร

หลาย ๆ คนไม่ต้องการตั้งคำถามในเรื่องที่สื่อสารกันอยู่ ทั้งที่ยังไม่กระจ่างชัดในเรื่องที่สื่อสารนั้น ๆ เนื่องจากเกรงจะถูกมองว่าเป็นคนโง่ ดังนั้น แทนที่จะถามในรายละเอียดโดยตรง อาจใช้วิธีการทวนสิ่งที่เขาพูดหรือสื่อกับเราแทน

7. จงรู้ตัวเองว่าขณะสื่อสารนั้นคิดอย่างไร

อย่าพยายามสื่อสารด้วยการแสดงออกถึงการตัดสินใจหรือเสนอความคิดเห็น ในเรื่องที่เรามีความรู้เรื่องเพียงน้อยนิด การตรวจสอบตนเองอย่างตรงไปตรงมาว่าเรื่องที่สื่อสารกับตัวเรานั้นเป็นอย่างไรอย่างแท้จริง อาจช่วยให้การสื่อสารในช่วงต่อไปดีกว่าเดิมยิ่งขึ้น

8. จงระบุเฉพาะเจาะจงหรือยืนยันหลักฐานสนับสนุนข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ

พยายามพูดให้ตรงประเด็นมากกว่าจะพูดแบบน้ำท่วมทุ่ง ผักบุ้งโหรงเหรง

9. ใช้ภาษาสามัญธรรมดาในการสื่อสาร

ผู้ที่รู้จักการทำให้ยากให้เป็นของง่าย และรู้จักตัดทอนและปรับปรุงข่าวสารให้ผู้รับเข้าใจได้ง่ายและถูกต้องอย่างรวดเร็ว

10. คิดเสมอว่าเราไม่สามารถสื่อสารสิ่งใดได้อย่างสมบูรณ์ร้อยเปอร์เซ็นต์

ทุกครั้งที่สื่อสาร ให้แน่ใจเสมอว่าเรากำลังทำให้ข้อมูลหลักฐาน บางอย่างตกหล่นหายไป เพราะฉะนั้นจึงพร้อมที่จะเพิ่มเติมแก้ไข หรือนั่นประเด็นสำคัญของการสื่อสารนั้นให้พร้อมเสมอ โดยรอเวลาและจังหวะในการทำเช่นนั้นเมื่อถึงโอกาสอันควร

11. แสดงความสนใจกับผู้ติดต่อสื่อสารให้เขารับรู้ได้

เมื่อติดต่อสื่อสารกับใครก็ตาม จงแสดงความสนใจต่อเขาให้มากเท่ากับเราต้องการให้เขาสนใจเราเช่นกัน

12. อย่าด่วนสรุปตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่สื่อสารแบบตายตัว

การติดต่อสื่อสารเป็นการทำความเข้าใจระหว่างกัน ถ้ารีบด่วนสรุปหรือตัดสินใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่เราสื่อสารด้วยเร็วเกินไป เราอาจไม่ได้รับข้อมูลสำคัญ บางประการ หลักวิธีทั้ง 12 ข้อนี้ เป็นเพียงประเด็นใหญ่ ๆ ที่ใช้ประกอบการพิจารณาในการสื่อสารติดต่อระหว่างกัน สิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพอยู่ที่ผู้ที่ติดต่อสื่อสารทั้งสองฝ่ายต่างพร้อมที่จะรับรู้ปัญหาในการสื่อสารและพยายามปรับปรุงแก้ไขปัญหานั้น อย่างเต็มความสามารถ หัวข้อที่นำมาพูดถึงนี้ เป็นเพียงจุด เริ่มต้นบางตอนเท่านั้น

อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผล (Communication Breakdown)

สรุป พยอมแย้ม (2545: 141-142) จากความสำคัญขององค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการแรก ได้แก่ ผู้ส่งสาร ข่าวสาร ผู้รับสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลจะมาจากองค์ประกอบ 3 ประการเช่นนี้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ด้านผู้ส่งสาร

- 1.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสารนั้น ๆ
- 1.2 มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารไม่พอเพียงหรือไม่ชัดเจน
- 1.3 มีความรู้ความสามารถในการส่งสารไม่เพียงพอ
- 1.4 ขาดการวางแผนหรือขั้นตอนการส่งสารที่เหมาะสม
- 1.5 ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาและภาษาทางไม่ตรงหรือเหมาะสมกับผู้รับสาร
- 1.6 ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลและเหมาะสมกับกาลเทศะ
- 1.7 ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่นการสร้างบรรยากาศหรือความสัมพันธ์กับผู้รับ
- 1.8 มีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการรับสาร เช่น เหน็ดเหนื่อยมีอาการเจ็บป่วย
- 1.9 ไม่มีเวลาพอเพียงที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์หรือรีบเร่งจนเกินไป
- 1.10 มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไป จนไม่ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร

2. ด้านผู้รับสาร

- 2.1 มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือข่าวสาร
- 2.2 มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
- 2.3 ไม่ใช่เทคนิคการช่วยจำ เช่น การบันทึกเพิ่มเติม
- 2.4 ขาดความสามารถและความชำนาญในการรับข่าวสาร
- 2.5 ไม่ยอมรับข่าวสารนั้น เนื่องจากมีประสบการณ์หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น
- 2.6 สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง
- 2.7 ข่าวสารมีมากเกินไปความสามารถที่จะรับได้
- 2.8 ร่างกายอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร
- 2.9 เวลาไม่พอเพียงที่จะรับข่าวอย่างสมบูรณ์

3. ด้านข่าวสาร

- 3.1 ข่าวสารนั้นสั้นหรือน้อยเกินไป จนไม่สามารถแปลความหมายได้
- 3.2 ข่าวสารนั้นยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร
- 3.3 ข่าวสารมีภาษาเฉพาะหรือใช้ศัพท์เทคนิคเกิดความสับสน
- 3.4 ข่าวสารนั้นกำกวม หรือมีความหมายหลายทาง
- 3.5 ข่าวสารไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

แนวทางของการสื่อสารในการทำงาน

สรุป พยอมแย้ม (2545: 143) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องกระตุ้นให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดปฏิกิริยาได้มาครั้งเท่าที่จะทำได้ ผู้ส่งสารจะต้องมีความตั้งใจจริงที่จะให้ข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ที่ติดต่อสื่อสารด้วย และสร้างความรู้สึกว่าเขาผู้นั้นมีความสำคัญต่อผู้ส่งสารมาก พร้อมทั้งบอกย้ำให้ชัดเจนว่าเราต้องการให้เขาทำอะไรหรือเราจะทำอะไรกัน

การสื่อสารควรคำนึงถึงหลักการต่อไปนี้

1. ข้อมูลสื่อสารสูญหายได้เสมอ

ข้อมูลข่าวสารมีโอกาสบิดเบือนหรือเปลี่ยนแปลงไปได้เรื่อย ๆ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงไปตามการขยายตัวของกลุ่ม

2. มีข้อมูลย่อมมีความรู้สึก

การสื่อสารโดยมีแต่ข้อมูลหรือมีเพียงเหตุผลประกอบข้อมูลด้านเดียวแต่ไม่สร้างความรู้สึกที่ดีหรือมีอารมณ์ที่สอดคล้องกับข้อมูลข่าวสารนั้น ความสำเร็จในการสื่อสารจะน้อยกว่า การติดต่อสื่อสารที่พยายามสร้างความเข้าใจที่ดีและมีสัมพันธภาพต่อกัน การแสดงความรู้สึกที่จริงใจในการสื่อสารระหว่างกัน จะสามารถสร้างความเข้าใจได้ดีมากขึ้น

3. นำข้อมูลการสื่อสารไปปฏิบัติได้จริง

การสื่อสารประสบผลสำเร็จ คือการสื่อสารที่สามารถนำไปปฏิบัติจริงได้ ถ้าเป็นการสื่อสารในการทำงาน ย่อมหมายถึงสามารถนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนั้นไปประยุกต์ใช้กับงานได้ และยิ่งไปกว่านั้น การนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง ย่อมทำให้เกิดความเข้าใจและจำได้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปอีกด้วย

หลักการสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสาร(Communication)

นิรมล กิตติกุล (2546 : 272) ได้สรุปว่า หลักการสำคัญเกี่ยวกับการสื่อสารดังนี้

1. ผู้จัดการควรใช้เวลาในการบริหารถึง 2 ใน 3 ส่วน เพื่อการติดต่อสื่อสาร
2. ก่อนที่ผู้จัดการจะพยายามติดต่อสื่อสารกับบุคคลใดก็ตามต้องมีความกระจำในเรื่องที่จะสื่อสารเสียก่อน
3. วัตถุประสงค์ที่แท้จริงของข้อความ (Message)
4. ต้องพิจารณาสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับบุคคลทุกด้านอย่างรอบคอบ
5. ปรึกษากับคนอื่น ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือความไม่เข้าใจระหว่างกัน
6. ให้ระวังการใช้ถ้อยคำที่ใส่อารมณ์มากเกินไปรวมทั้งข้อความที่ต้องการ สื่อสาร
7. ติดตามข่าวสารเรื่องต่าง ๆ ต้องได้รับการสนับสนุนด้วยการกระทำของผู้สื่อ
8. ในการติดต่อสื่อสารนั้น ทั้งสองฝ่ายต้องเต็มใจที่จะรับฟังซึ่งกันและกัน

จากแนวคิดการสื่อสารภายในองค์กร สรุปได้ว่า การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้โดยการสื่อสาร นอกจากการติดต่อสื่อสารจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลและพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้ตั้งใจให้ทำงานมากขึ้นมีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมีความจำเป็นในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยผ่านรูปแบบสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล

3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ความนำ

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 249) กล่าวว่าในการพัฒนาบุคคลในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถและความชำนาญให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางวิทยาการ เพื่อประโยชน์ในการประกอบกิจการงานของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น การฝึกอบรมนับว่าเป็นกระบวนการที่นำมาใช้มากกว่ากระบวนการหรือวิธีการอื่น ๆ เพราะนอกจากจะเป็นการเสริมศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานแล้ว การฝึกอบรมยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดี

ให้กับบุคคลในการทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น รวมทั้งขวัญและกำลังใจในการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายการผลิตขององค์กร

ความหมายของการฝึกอบรม

Eysenck, H.J., Amod W. and Meili, R. (สุรพล พยอมแย้ม. 2545 : 250; อ้างอิงจาก Encyclopedia of Psychology, 1980) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นระบบที่จัดกระบวนการฝึกอบรมปฏิบัติไว้อย่างชัดเจนเป็นพิเศษ โดยมุ่งที่จะเพิ่มหรือรักษาศักยภาพสูงสุดของความแข็งแกร่งทางร่างกาย การใช้ร่างกายและสมรรถภาพทางสมอง และความทุ่มเทใจให้กับงาน (Eysenck , Amod and Mili. 1980)

เบค (สุรพล พยอมแย้ม. 2545 : 250 ; อ้างอิงจาก Beach. 1975) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญตามวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง โดยมุ่งให้บุคคลนั้นรู้เรื่องหนึ่ง ๆ โดยเฉพาะ พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามทิศทางที่ต้องการ

เซน (สุรพล พยอมแย้ม . 2545 : 250; อ้างอิงจาก Schein.1969) ให้คำจำกัดความว่า การฝึกอบรม คือ กระบวนการในการดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงาน (knowledge) ความเข้าใจในงาน (understanding) ความชำนาญในงาน (Skill) และการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (efficiency and effectiveness)

ความสำคัญในการจัดฝึกอบรม

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 252-253) กล่าวว่า จากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการและการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็ว หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการให้การทำงานของหน่วยมีประสิทธิภาพไม่ตกต่ำจากเดิมหรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีหรือวิทยาการใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในการทำงาน การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะรับความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมเป็นการให้ความรู้ใหม่และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องและชำนาญมากขึ้น งานบางอย่างอาจมีขอบเขตขยายกว้างขึ้น จำเป็นต้องใช้คนทำงานที่มีความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าเดิม ในทางตรงกันข้าม งานบางอย่างอาจเปลี่ยนลักษณะงานแคบลง ทำให้ต้องใช้บุคคลที่มีความชำนาญ มีความรู้เฉพาะเรื่องมากขึ้นหรือยิ่งไปกว่านั้นงานหลาย ๆ ชนิด อาจหมดสิ้นไปและถูกทดแทนด้วยงานใหม่ ซึ่งความอยู่รอดขององค์กรภายใต้สภาพของการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบัน การเจริญเติบโตขององค์กรในการเพิ่มและขยายงานออกไป การพัฒนาพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ให้เรียนรู้วิธีการทำงาน การพัฒนาพนักงานเก่าที่เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและการเตรียมพนักงานไว้สำหรับการเลื่อนตำแหน่ง หรือโยกย้ายหน้าทำงาน ซึ่งต้องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคคลเข้ามาเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น ดังนั้นภาระหน้าที่พื้นฐานของหน่วยงานในการฝึกอบรมก็มากขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายหลักที่บุคคลที่จะเป็นทรัพยากรการผลิตที่สำคัญ สามารถผลิตสิ่งที่หน่วยงานต้องการออกมาให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างคุ้มค่า การฝึกอบรมมีบทบาทตั้งแต่การสร้างให้เห็นภาพของความก้าวหน้าและการพัฒนาของหน่วยงาน และเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการพัฒนาไปพร้อม ๆ กับความก้าวหน้าขององค์กรที่ตนสังกัดอยู่

บอยเดล (Boydell.1971) ได้กล่าวถึงปัญหา ข้อขัดข้อง และอุปสรรคที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กรว่าพิจารณาได้จาก

1. อัตราการสิ้นเปลืองสูงขึ้นเรื่อย ๆ

2. มาตรฐานการปฏิบัติงานต่ำลง
3. ใช้เวลาในการทำงานยาวนานขึ้น
4. ใช้เวลาเรียนรู้ในการทำงานนาน
5. การใช้ประโยชน์จากเครื่องมือและเครื่องจักรไม่เต็มที่
6. จำนวนอุบัติเหตุสูงขึ้น
7. จำนวนการออกของพนักงานสูงขึ้น
8. ทำงานล่าช้า
9. องค์การเสื่อมเสียชื่อเสียง
10. มีการร้องทุกข์จากกลุ่มลูกค้าผู้รับบริการ
11. มีปัญหาการคัดเลือกพนักงาน

ซึ่งการฝึกอบรมอาจจะสามารถแก้ไขปัญห ขัดข้อง หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นได้บ้างแต่คงไม่หมด และถ้าเป็นข้อบกพร่องที่เกิดจากตัวบุคคลภายในหน่วยงาน การคลี่คลายปัญหาโดยวิธีการฝึกอบรมคงจะเป็นหนทางที่เหมาะสมกว่าแนวทางอื่น ๆ

หน้าที่ด้านการฝึกอบรมของหน่วยงานสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประการใหญ่ หน้าที่ประการแรกคือ การแก้ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นจากทรัพยากรภายใน หน่วยงาน ประการต่อมาคือ การรับมือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกที่จะเข้ามากระทบต่อภาวะการปฏิบัติงาน

ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมในงานอุตสาหกรรม

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 253-254) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลในองค์การให้มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อจากในแต่ละบุคคลย่อมมีประสบการณ์การทำงานรวมทั้งทักษะในการทำงานที่แตกต่างกัน หรือยิ่งกว่านั้นอาจจะไม่มีทักษะในการทำงานตามที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิผลของหน่วยงานที่ตั้งไว้ ดังนั้นเราอาจจะแบ่งความจำเป็นที่หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องมีการฝึกอบรมพนักงานและคนงานได้ดังนี้

1. เพื่อช่วยให้คนงานปรับความรู้ทักษะและทัศนคติให้สอดคล้องเหมาะสมกับลักษณะงานหรือภาพแวดล้อมของหน่วยงาน สามารถปรับตัวและใช้ความรู้ความชำนาญอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีความรู้ มีทักษะที่ทันต่อวิทยาการเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานใหม่ ๆ ซึ่งมีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอันจะเป็นผลให้การดำเนินงานขององค์การได้ผลดียิ่งขึ้น
3. เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของหน่วยงานให้คล่องตัว มีประสิทธิภาพและเป็นการสร้างขวัญกำลังใจเต็มที่ที่จะทุ่มเทความรู้ ความสามารถในการทำงานในหน้าที่ของตน
4. เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาอื่นที่อาจเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงขององค์การในด้านต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบการบริหาร หรือเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานในหน่วยงาน ผู้บริหารจำเป็นจะต้องเตรียมฝึกอบรมบุคลากรไว้ล่วงหน้า เพื่อให้การดำเนินเป็นไปโดยราบรื่น
5. เพื่อแก้ไขปัญหาในด้านต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น อุบัติเหตุอันเกิดขึ้นจากเครื่องจักร ถ้าผู้บริหารจัดฝึกอบรมการใช้เครื่องจักรให้แก่พนักงาน พนักงานก็จะมีทักษะในการใช้เครื่องจักรมากขึ้น อุบัติเหตุในการทำงานก็จะลดน้อยลง

ประโยชน์ของการฝึกอบรม

สุรพล พยอมรัมย์ (2545 : 255-256) กล่าวว่า การฝึกอบรมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรและบุคลากรโดยตรงดังต่อไปนี้

1. ช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงาน เพิ่มพูนขีดความสามารถให้สูงขึ้น
2. ช่วยพัฒนาระบบการดำเนินงานขององค์กรให้มีความก้าวหน้า
3. ช่วยเพิ่มพูนผลงานประสิทธิภาพการบริหารให้มีความคล่องตัว มีความร่วมมือในการทำงาน โดยผ่านกระบวนการฝึกการทำงานเป็นทีม
4. ช่วยเพิ่มผลงานในการผลิตแต่ลดค่าใช้จ่าย หรือความสิ้นเปลืองอื่นๆ เนื่องจากการฝึกอบรมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน
5. ช่วยสร้างคุณภาพของงานให้มีมาตรฐาน มีความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ทั้งจากผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้องอื่น ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ผู้บังคับบัญชา
6. ลดเวลาในการเรียนรู้น้อยลง การฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
7. การแก้ปัญหาการขาดแคลนคนทำงานในบางตำแหน่งหน้าที่ ที่ไม่สามารถจะหาบุคคลจากภายนอกตามที่หน่วยงานต้องการได้
8. กระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความเต็มใจ เพราะตระหนักว่าตนเองเป็นพนักงานที่มีคุณค่าต่อหน่วยงาน มองเห็นโอกาสที่จะได้รับการเลื่อนขั้นให้สูงขึ้น

ประเภทของการฝึกอบรม

สุรพล พยอมรัมย์ (2545 : 262) กล่าวว่า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมให้เป็นหลายแบบด้วยกันตามแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนกเป็นต้นว่า Marshall Edward Dimorock, (1961) ได้จัดประเภทการฝึกอบรมไว้ 6 ประการคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Entry Training / Pre-Service Training)
2. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (Post-Entry Training / In Service Training)
3. การฝึกอบรมโดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On the Job Training)
4. การฝึกอบรมโดยแนะนำงานนอกเหนือจากหน้าที่โดยมิได้ปฏิบัติจริง (Off the job Training)
5. การปฐมนิเทศ (Orientation)
6. การฝึกอบรมผู้บริหาร (Executive Training)

อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้วอาจจำแนกประเภทการฝึกอบรมออกได้เป็น 3 ประการ คือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training)
2. การปฐมนิเทศ (Orientation)
3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-Service Training)

๓๐ .

เทคนิคการฝึกอบรม

สุรพล พยอมรัมย์ (2545 : 262-263) กล่าวว่า วิธีการฝึกอบรมหรือเทคนิคในการปฏิบัติเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของการฝึกอบรมและเป็นความลำบากประการหนึ่งของการฝึกอบรมในการที่จะเลือกใช้วิธีใดในหลาย ๆ วิธีของการฝึกอบรมให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของการฝึกอบรมนั้น การเลือกใช้เทคนิคในการฝึกอบรมจะต้องยึดถือความต้องการ พื้นความรู้ความสามารถของผู้เข้ารับ

การอบรม ความเหมาะสมกับหลักสูตรต้องใช้เทคนิคในการฝึกอบรมหลาย ๆ วิธีรวมกันก็ได้ทั้งนี้โดยมุ่งให้เกิดความรู้ความเข้าใจในงาน ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมและเพื่อบรรลุประสงค์ขององค์การเป็นสำคัญ

วิธีการฝึกอบรมที่นิยมใช้กันในปัจจุบันมีหลายวิธี เป็นต้นว่า

1. การบรรยาย (Lecture)
2. การอภิปราย (Discussion)
3. การสัมมนา (Seminars)
4. การศึกษากรณีตัวอย่าง (Case Study)
5. การฝึกอบรมแบบกลุ่มเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Sensitivity Training / T-Groups)
6. การใช้เกมประกอบการฝึกอบรม (Games)

นอกจากนี้ยังมีเทคนิคอื่นๆ ที่มีข้อจำกัดในการนำมาใช้มากกว่าปกติ ได้แก่

1. การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)
2. การทดลองแก้ไขปัญหตามกรณีที่เกิดขึ้น (The Incident Method)
3. การฝึกอบรมให้ตัดสินใจภายในเวลาที่กำหนด (In-Basket)
4. การเรียนรู้ (Program instruction)
5. การสาธิต (Demonstration)
6. การชมกิจการ (Study Tour)

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมจัดขึ้นเพื่อพัฒนาบุคคลในองค์กรให้มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ เป็นการช่วยในการปรับความรู้ ทักษะและทัศนคติให้สอดคล้องกับลักษณะงานหรือสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน และเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ จึงมีการศึกษาตัวแปรซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยการฝึกอบรมดังกล่าวอยู่ใรูปของการห้ความรู้พื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (On-the-job Training : OJT)

4.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

สมนัส จิตพิทักษ์ (ชูดา จิตพิทักษ์. 2525:64 ; อ้างอิงจาก วิทยานิพนธ์ชั้นปริญญาสังคมวิทยามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์. 2520) ได้อธิบายว่า ทัศนคติมาจากศัพท์ภาษาละติน "Aptus" ซึ่งมีความหมายว่าเหมาะสม (fitness) หรือการปรุ่แต่ง (adaptedness) ในทางจิตวิทยาถือว่าทัศนคติเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่ไม่สามารถจะสังเกตเห็นได้โดยง่าย แต่จะต้องศึกษาค้นคว้าด้วยกรรมวิธีที่ซับซ้อน นักจิตวิทยาและนักจิตวิทยาสังคมหลายท่านนำคำว่า attitude มาใช้ และให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กันถึง 80 ความหมาย นักจิตวิทยาทางตะวันตกคนแรกคนหนึ่งที่น่าคำว่า attitude มาใช้ ก็คือ สเปนเซอร์ (Spencer)

ทัศนคติ เป็นแกนกลางของจิตวิทยาสังคมยุคปัจจุบัน ซึ่งถือว่าทัศนคติมีความสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมในสังคม ดังเช่นมีผู้กล่าวว่าจิตวิทยาสังคมก็คือ ทัศนคติศาสตร์ (Social Psychology as attitude Science)

ออลพอร์ท (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 1 ; อ้างอิงจาก Allport.1960) กล่าวว่า ทศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิต ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นตัวกำหนดทิศทาง หรือเป็นตัวกระตุ้นปฏิกิริยาตอบสนอง ของบุคคลต่อสิ่งต่าง ๆ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

แก็ทซ์ (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 1 ; อ้างอิงจาก Katz.1960) กล่าวว่า ทศนคติเป็นสิ่งที่มุ่งใจให้บุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปแบบของความชอบหรือไม่ชอบ ทศนคติจะรวมความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และความรู้สึกรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งนั้นคุณลักษณะของมันและส่วนที่สัมพันธ์กับสิ่งอื่น

เคร็ช และครัทซ์ฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 1 ; อ้างอิงจาก Kretch and R.S Crutch field, 1948) กล่าวว่า ทศนคติเป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการรับรู้ อารมณ์การยอมรับและพุทธิปัญญา (cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

โรคิช (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 2 ; อ้างอิงจาก Rokeach.1970) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ทริแอนดิส (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2538 : 5 ; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) กล่าวว่า ทศนคติเป็นความคิดที่มีความรู้สึกแฝงอยู่ ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำต่อสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ทางสังคมนั้น คำจำกัดความนี้เสนอแนะว่า ทศนคติมี 3 องค์ประกอบคือ ความรู้หรือความคิด (cognitive) ความรู้สึก (affective) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่มุ่งใจให้เกิดพฤติกรรม และองค์ประกอบที่สามคือ ความพร้อมที่จะกระทำ

คุณลักษณะของทศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538 : 2-7) ได้สรุปว่า นักทฤษฎีทางทศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพ้องต้องกัน และเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษาเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดูบ (Doob. 1947), เชิน (Chein. 1948), ฮอฟแลนด์ และ คณะ (Hovland. et al. 1953), เซอร์วีฟ (Sherif and Sherif. 1956), ชอร์ และ ไวท์ (Shaw and Wright. 1956), เคร็ช และ คณะ (Kretch et al.1962), แมคเดวิด และ ฮารารี (McDavid and Harari. 1969) ได้รวบรวมคุณลักษณะของทศนคติดังกล่าวดังนี้

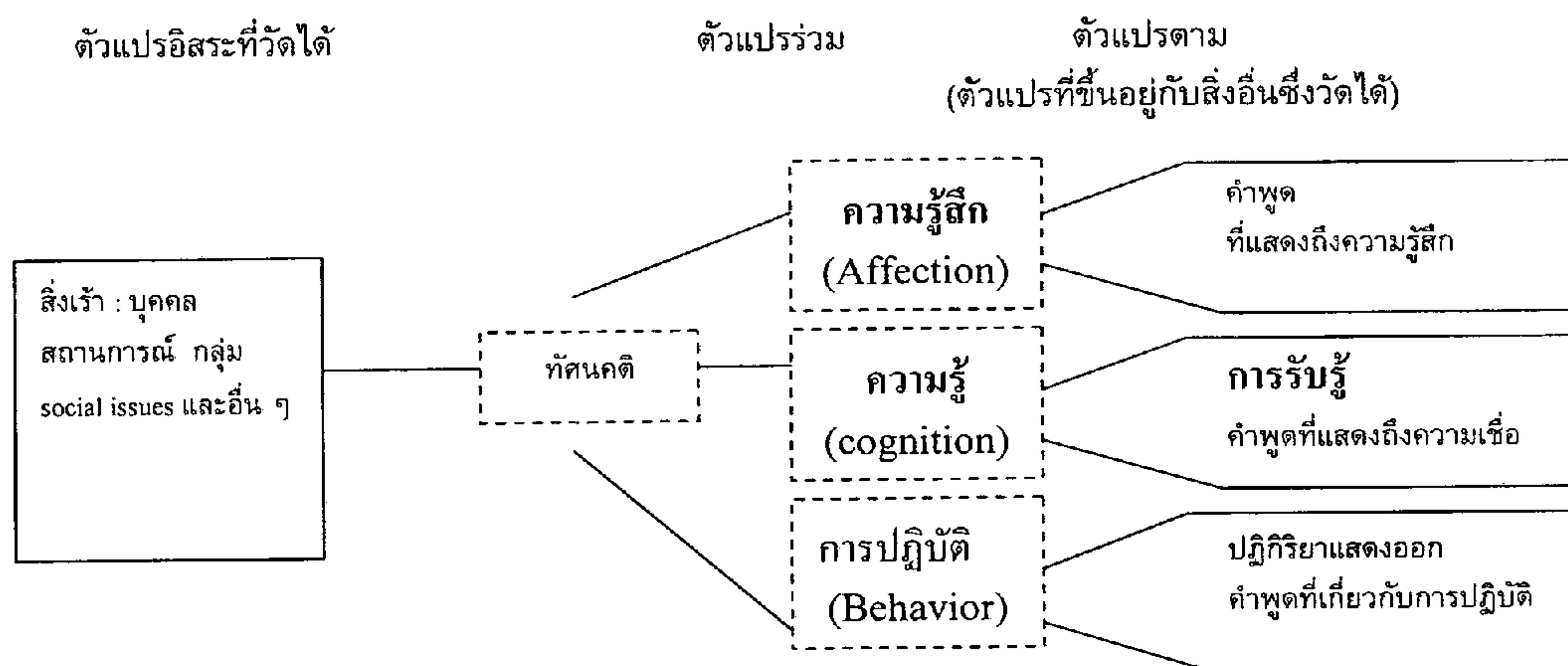
1. ทศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ไม่ใช่ที่มีติดตัวมาแต่กำหนด ประสบการณ์มีอิทธิพลอย่างมากต่อทศนคติ
2. ทศนคติดูคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) ทศนคติเกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับสิ่งของ
3. ทศนคติมีคุณภาพและความเข้ม (Quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทศนคติจะเป็นสิ่งที่บอกถึง ความแตกต่างของทศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ
4. ทศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง (permanence) ทศนคติดังทนและเปลี่ยนได้ไม่มากนัก (stable and enduring) เนื่องจากสิ่งที่ประเมินมีความชัดเจนถูกต้องแน่นอนหรือในกรณีที่มีการสะสมประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้น โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้มานานพอ
5. ทศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (attitude object) ทศนคติจะต้องมีสิ่งที่หมายถึงที่แน่นอน นั่นคือทศนคติต่ออะไร ต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์
6. ทศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ ทศนคติแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งของบุคคลอื่นหรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกมุ่งใจ (Motivation affect)

องค์ประกอบของทัศนคติ

สุชา จันทรหอม (2541 : 242 – 243) ได้กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. **Cognition Component** เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้หรือความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
2. **Feeling Component** เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึกของบุคคล ซึ่งมีอารมณ์เกี่ยวข้องอยู่ด้วยนั้น คือ หากบุคคลมีความรู้สึกรัก หรือชอบพอบุคคลใด หรือสิ่งใด ก็จะทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อบุคคลนั้นไปด้วย
3. **Action tendency Component** เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล คือ ความโน้มเอียงที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมตอบโต้ได้อย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

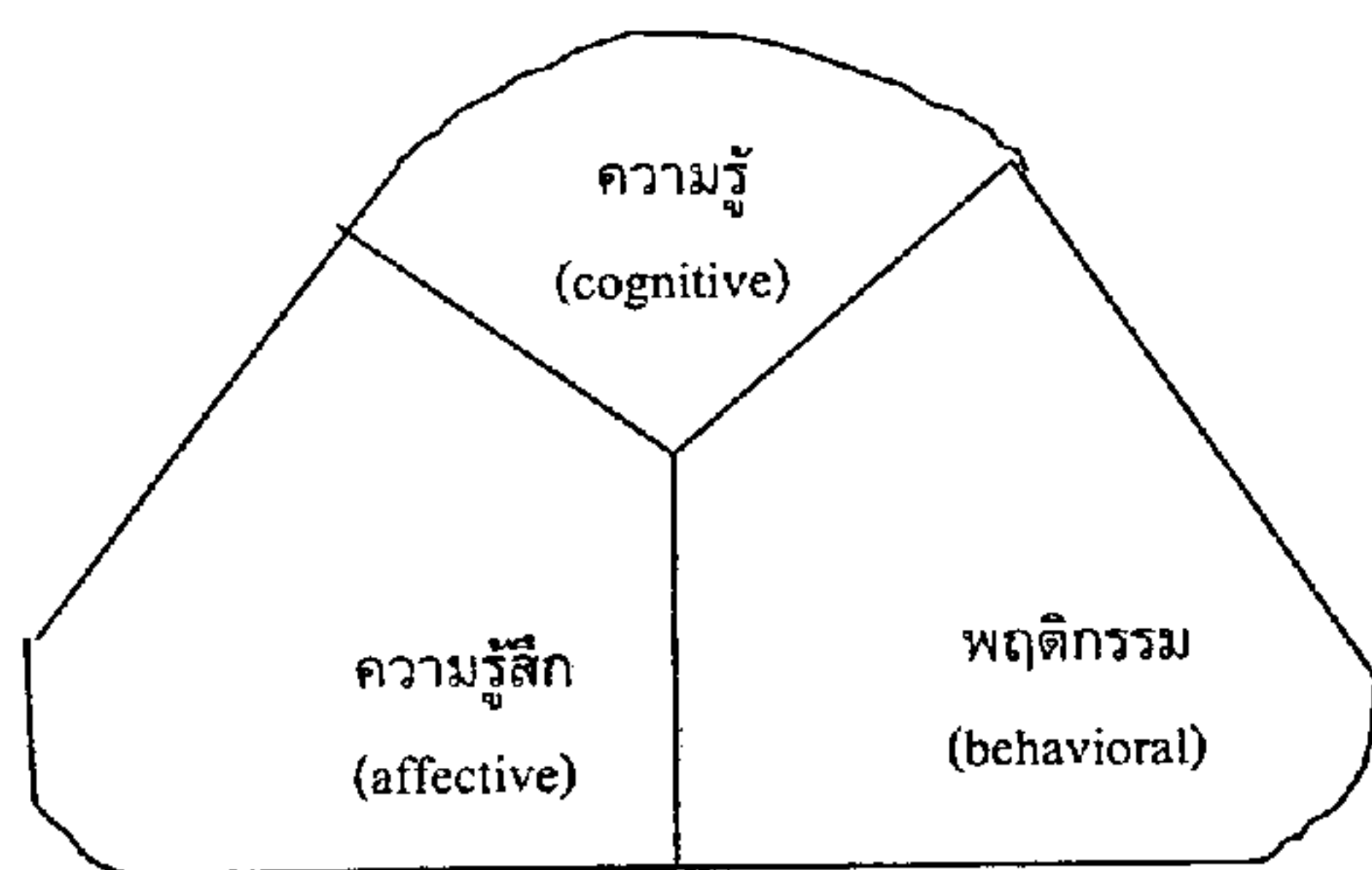
องค์ประกอบทั้งสามอย่างข้างต้นนี้ มีความสัมพันธ์อย่างแยกไม่ออกเกี่ยวกับทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทริแอนดิส (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526 : 5; อ้างอิงจาก Triandis. 1971) ได้สรุปแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้



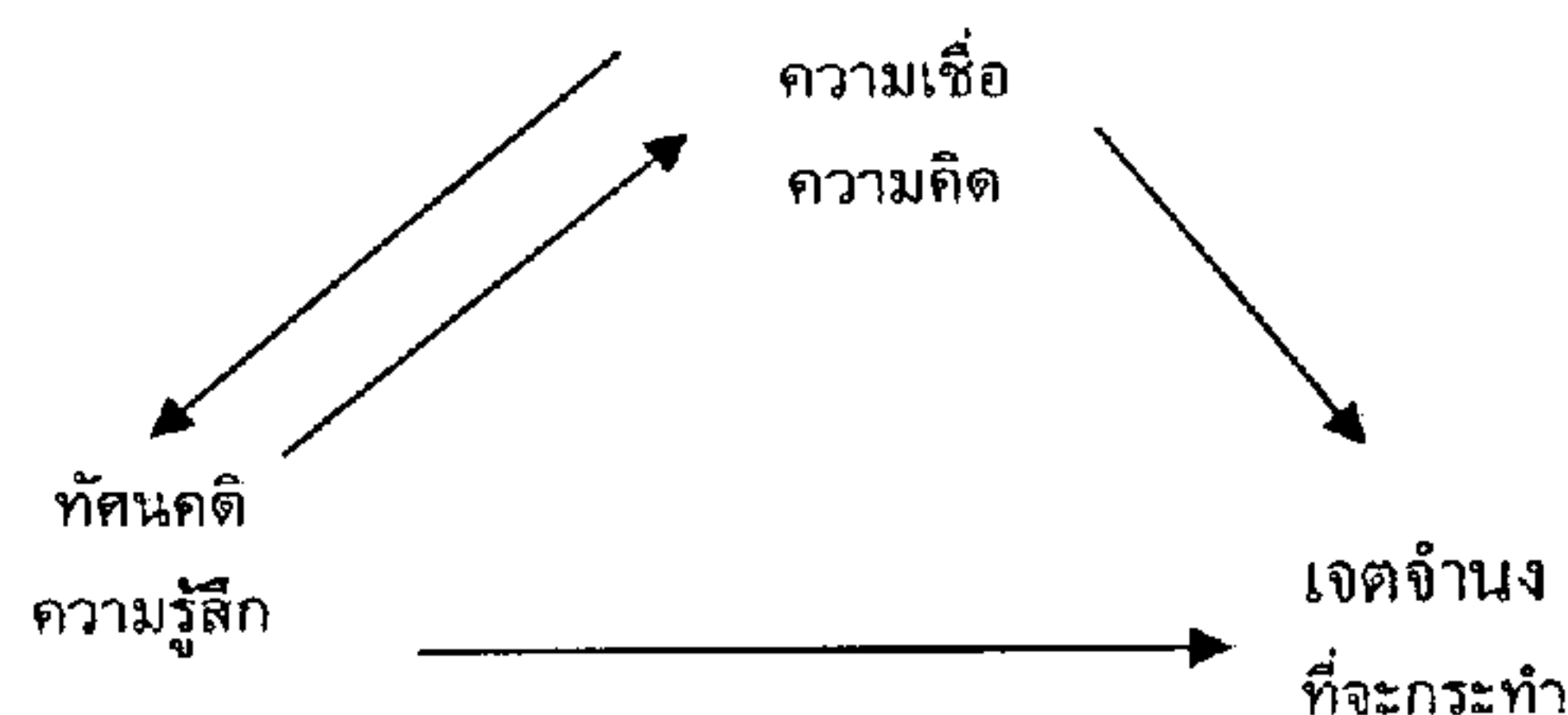
ภาพประกอบ 6 แผนภูมิ องค์ประกอบของทัศนคติ

ที่มา : Harry C. Triandis, Attitudes and Attitudes Change (New York : John Willey & Son, Inc., 1971) 3.

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538: 5-7) กล่าวว่า ทริแอนดิส ยังได้แสดงให้เห็นว่าในแต่ละองค์ประกอบจะต้องวัดตัวแปรใด จึงจะได้สิ่งที่เป็นตัวแทนสำหรับองค์ประกอบนั้น ๆ อีกแนวคิดหนึ่งได้แก่กลุ่มของ ฟิชบายน และ ไอเซน (1975) ซึ่งเรียกว่าเจตจำนง (behavioral intention) ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งหรือองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ แต่เป็นส่วนที่เกิดจากทัศนคติ ซึ่งจะผลักดันการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งนั้น เจตจำนงจะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (overt behavior) ทัศนคติตามแนวนี้นี้เกิดจากการประเมินความเชื่อหลาย ๆ ความเชื่อที่บุคคลมีเกี่ยวกับสิ่งนั้น และทัศนคติดังกล่าวจะสัมพันธ์กับเจตจำนงทั้งหมดและมักจะไม่สามารถสัมพันธ์กับเจตจำนงอันใดอันหนึ่งที่จะกระตุ้นการกระทำเฉพาะอย่าง (ดูรูปโครงสร้างข้างล่างนี้)



ทัศนคติตามแนวคิดของ



ทัศนคติตามแนวคิดของ

ฟิชบายน์ และคณะ

(1965)

โรเซ็นเบอร์ก และ ฮอฟแลนด์ (1960)

เคิร์ช และคณะ (1962)

ภาพประกอบ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติ

ลักษณะสำคัญของทัศนคติ

ซาดา จิตพิทักษ์ (2525 : 65) กล่าวว่า กอร์ดอน ออลพอร์ท (Gordon Allport) ได้อธิบายเกี่ยวกับทัศนคติโดยการแยกอธิบายความหมายของทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะย่อย ๆ ดังนี้ คือ

1. เป็นภาวะทางจิตและประสาท ซึ่งอาจแสดงออกให้เห็นได้ทางพฤติกรรมเช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น
2. เป็นความพร้อมที่จะตอบสนอง คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ชอบวิชาภาษาอังกฤษ ก็มีความต้องการที่จะเรียนหรือสนใจวิชาภาษาอังกฤษอยู่เสมอ
3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระเบียบ เกิดขึ้นเป็นกลุ่มและจัดระเบียบไว้แล้วในตัวเอง คือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วก็จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกัน และจะติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธก็จะหน้าบึ้ง เป็นต้น
4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ หมายความว่าประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติได้ดีหรือไม่
5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก

ลักษณะโครงสร้างของทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (538 : 8) ได้สรุปว่า ทัศนคติมีโครงสร้างดังต่อไปนี้

1. ขนาดหรือระดับความเข้ม (magnitude or valence) หมายถึง ระดับมากน้อยของทัศนคติ (ความชอบมาก-น้อย) ทัศนคติที่มีระดับความเข้มมากจะเปลี่ยนยากกว่าทัศนคติที่มีระดับความเข้มน้อย
2. ความซับซ้อน (complexity of attitude) หมายถึง ทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะมีความเชื่อหลายอย่างเป็นพื้นฐาน
3. อันตบความสำคัญ (centrality) ถ้าทัศนคดียิ่งลึกมากเท่าใดก็ยิ่งมีความสำคัญต่อผู้เป็นเจ้าของมากเท่านั้น
4. ความเด่น (salience) ทัศนคติที่เด่นในความคิดคำนึงของผู้เป็นเจ้าของย่อมจะกระตุ้นให้เกิดการกระทำได้ง่ายกว่าทัศนคติที่มีลักษณะตรงข้าม

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

สุชา จันทร์หอม (2541 : 245-246) กล่าวว่า ทัศนคติบางอย่างพอที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเห็นเป็นไปในทางที่จะทำให้บุคลิกภาพเสื่อมเสีย นักจิตวิทยาได้แนะนำวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 3 ประการ ดังนี้

1. การชักชวน (persuasion)
2. การเปลี่ยนแปลง (Group Change)
3. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จะได้ผลอย่างไรขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

ก. การเลือกรับรู้ (Selective perception) คนเราจะรับรู้ในสิ่งเห็นว่า เหมาะสมกับตนเองเท่านั้น หากสิ่งใดที่ไม่เหมาะสมกับคน ตนจะตัดออกไป

ข. การหลีกเลี่ยง (Avoidance) นั่นคือ คนเราจะรับเอาแต่สิ่งให้ความสุขหรือให้ในสิ่งที่ตนต้องการเท่านั้น ส่วนหนึ่งที่จะบังเกิดความทุกข์แก่ตน บุคคลจะไม่ยอมรับ คนชนิดนี้ก็เปลี่ยนทัศนคติได้ยากเช่นเดียวกัน

ค. การสนับสนุนของกลุ่ม (Group support) บุคคลที่ประสบความสำเร็จขณะอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ก็ไม่ยากที่จะเปลี่ยนแปลงกลุ่มใหม่ เพราะมีความสุข และประสบความสำเร็จแล้วพวกนี้ก็จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากเช่นเดียวกัน

การวัดทัศนคติ (Measurement of Attitudes)

สุชา จันทร์หอม (2541 : 243-244) กล่าวว่า การวัดทัศนคติทำให้เราเข้าใจทัศนคติของบุคคล และสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ ได้ การวัดทัศนคติทำได้หลายแบบ ดังนี้

1. **Scaling Technique** เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้วัดทัศนคติ มีอยู่ 2 แบบ คือ

ก. วิธีของเธอร์สโตน (The Thurstone method)

แบบนี้ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ประมาณ 10-20 ประโยค หรือมากกว่านั้น ประโยคต่าง ๆ เหล่านี้จะเป็นตัวแทนของระดับความคิดเห็นต่าง ๆ กัน ผู้ถูกทดสอบจะต้องแสดงให้เห็นว่าเขาเห็นด้วยกับประโยคใดบ้าง ประโยคหนึ่ง ๆ จะกำหนดค่าเอาไว้ คือ กำหนดเป็น Scale Value ขึ้น เริ่มจาก 0.0 ซึ่งเป็นประโยคที่ไม่พึงพอใจมากที่สุดเรื่อย ๆ ไปถึง 5.5 สำหรับประโยคที่มีความรู้สึกเป็นกลาง ๆ (Neutral Statement) จนกระทั่งถึง 11.0 ซึ่งมีค่าสูงสุดสำหรับประโยคที่พึงพอใจมากที่สุด

ตัวอย่าง การสร้างแบบทดสอบตามวิธีของเธอร์สโตน เพื่อวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อบริษัทที่เขาทำอยู่

ข้าพเจ้าคิดว่า บริษัทนี้ดูแลพนักงานดีกว่าบริษัทอื่น ๆ	10.4
ถ้าข้าพเจ้าจะหางานใหม่ ก็คงเลือกบริษัทนี้อีก	9.5
คนงานเอาใจใส่บริษัทเท่า ๆ กับบริษัทเอาใจใส่คนงาน	5.1
ท่านต้องติดตามกระตุนคนงานบางคนในบริษัทนี้ งานจึงจะดี	2.1
คนที่ซื่อสัตย์ทำงานล้มเหลวในบริษัทนี้	0.8

ข.วิธีของลิเกอร์ (The Liker Technique)

มาตรฐานแบบนี้ ประกอบด้วยประโยคต่าง ๆ ซึ่งแต่ละประโยคผู้ถูกทดสอบจะแสดงความรู้สึกของตนออกมา 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เฉย ๆ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แต่ละระดับมีคะแนนให้ไว้ตั้งแต่ 1-5 คะแนน คะแนนของคนหนึ่ง ๆ ได้จากคะแนนรวมจากทุก ๆ ประโยค

ตัวอย่าง แบบทดสอบทัศนคติของกลุ่มบุคคลเกี่ยวกับเรื่องที่ว่ารัฐบาลจะยื่นมือเข้าไปควบคุมธุรกิจต่างๆ
เช่น

รายการ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. รัฐบาลควรออกระเบียบเกี่ยวกับธุรกิจให้มากขึ้น					
2. รัฐบาลควรเป็นเข้าของและจัดการอุตสาหกรรมใหญ่ๆ เสียเอง					

2. **Polling** การหยั่งเสียงประชาชน ส่วนมากใช้กับการเลือกตั้งพรรคการเมือง หรือที่ทำอะไรเกี่ยวกับประชาชน ก็ต้องมีการตรวจสอบ หยั่งเสียงกันเพื่อหยั่งดูว่า มหาชนมีความรู้สึกในเรื่องนั้น ๆ อย่างไร เช่น การลดกำลังอาวุธ การเลือกตั้งพรรคการเมือง

3. **Questionnaire** คือ การใช้แบบสอบถามว่าเห็นด้วยหรือไม่ ดีหรือไม่ดี โดยแบ่งการสอบถามออกเป็น 2 แบบ คือ

ก. **Fixed-alternative questions** คือ คำถามที่ถามเฉพาะเจาะจงลงไป แล้วให้ตอบตามเรื่องที่ถามเท่านั้น

ข. **Open-ended questions** คือ คำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมแล้วนำความคิดเห็น หรือความรู้สึกของคนส่วนมากมาจัดกลุ่มดูว่า เขาเหล่านั้นมีความรู้สึกอย่างไร หรือมีทัศนคติเช่นไร

หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ (Function of Attitude)

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ (2538 : 8) ได้สรุปว่า สมิทและคณะ (Smith et al., 1956) และแก์ทซ์ (1960) ได้กล่าวถึงหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติไว้คล้าย ๆ กันว่า มี 4 อย่างดังนี้

1. หน้าที่ให้ความเข้าใจ (understanding or know ledge function)
2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (ego-defense or protect their self-esteem)
3. หน้าที่ในการปรับตัว (adjustive function or need satisfaction)
4. หน้าที่แสดงออกซึ่งค่านิยม (value expression) ทัศนคติช่วยให้บุคคลได้แสดงออกซึ่งค่านิยมของตนเอง

ตัวอย่าง คนที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ชอบพวกฉ้อราษฎร์บังหลวง

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (ขวัญตา กีระวิสาสะกิจ. 2545 : อ้างอิงจาก เอกสารประกอบการบรรยายวิชาจิตวิทยาขั้นสูง ของ ดวงเดือน พันธุมนาวิน ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติไว้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม
2. วัดเพื่อหาทางป้องกัน

3. วัดเพื่อการแก้ไข

4. วัดเพื่อให้เข้าใจสาเหตุและผล

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าทัศนคติเป็นความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางหรือแนวโน้มที่จะทำให้บุคคลแสดงปฏิกิริยา หรือพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และทัศนคติที่มีต่อประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 สามารถแบ่งได้ 3 ด้านดังนี้ คือ ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในทั้ง 3 ด้านเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการวัดทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ จะใช้วิธีของลิเคิร์ต (The Likert Technique)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความนำความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 53) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่เกิดขึ้นในกระบวนการจูงใจ หากบุคคลเกิดความพึงพอใจ จะมีผลย้อนกลับให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานด้วย

สิริอร วิชชาวุธ (2544 : 221) เมื่อนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมหลายท่านสนใจเกี่ยวกับทัศนคติในงาน พวกเขาจึงออกแบบสอบถามเพื่อวัดทัศนคติ ข้อสอบถามเหล่านี้มักถามถึงความรู้สึกที่มีต่องาน ต่อหัวหน้า หรือต่อองค์กร คำตอบที่ได้มักออกมาในรูปของความพอใจหรือไม่พอใจในงาน การศึกษาเจตคติต่องานค่อย ๆ เปลี่ยนไปเป็น การศึกษาความพอใจในงานของพนักงาน โดยมีสมมติฐานว่าหากพนักงานพอใจในงาน เขาจะตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่แต่หากพนักงานไม่พอใจในงาน เขาจะไม่ตั้งใจทำงาน เขาจะขาดงานหรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อการทำงาน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 133) กล่าวว่า หากพิจารณาว่างานเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งของ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) จึงเป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction) ฉะนั้นความพึงพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล โดยมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตโดยทั่วไปของบุคคล ๆ หนึ่ง

ความหมายของความพึงพอใจในงาน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 133) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง

เอ็ดวิน เอ. ล็อก (สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ 2545 : 134) อ้างอิงจาก Edwin A. Locke , 1976 : 1342) ได้นิยามความพึงพอใจในงานไว้ว่า เป็นภาวะทางอารมณ์ซึ่งเป็นผลจากการรับในผลงานของบุคคลบุคคลหนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคลบุคคลหนึ่ง

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

สุรพล พยอมแย้ม (2545 : 54) ได้อธิบายว่า เป็นบุคคลอยู่ในสภาวะอารมณ์ที่พึงพอใจในงาน ย่อมหมายถึงบุคคลนั้นมีสภาวะอารมณ์ที่ดีหรือเป็นไปในทางบวกด้วยการประเมินภาพรวมในระหว่างการทำงานหรือ

ประสบการณ์ทั้งหมดของบุคคลนั้น โดยทั่วไปแล้วการที่จะระบุว่าบุคคลหนึ่งบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานเสียก่อน Luthans (1992) ได้สรุปองค์ประกอบดังกล่าวได้ 3 ประการ ได้แก่

1. อารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์ทำงานนั้น
2. อารมณ์ตอบสนองต่อการเปรียบเทียบผลตอบแทนจริงจากการทำงานกับผลตอบแทนตามความคาดหวัง
3. อารมณ์ตอบสนองที่มีต่อลักษณะต่าง ๆ ของงานนั้น ได้แก่ ตัวงาน (work itself) ค่าจ้าง (pay) โอกาสก้าวหน้า (promotion opportunities) หัวหน้างาน (supervisor) และเพื่อนร่วมงาน (co-worker)

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากความพึงพอใจเป็นเรื่องของอารมณ์และความรู้สึกตลอดจนกระแสของความคิดที่จะแสดงออกถึงแนวโน้มพฤติกรรมที่บุคคลนั้นจะแสดงออกในการทำงาน องค์ประกอบในการศึกษาความพึงพอใจอาจแตกต่างกันไปตามแนวความคิดและหลักวิธีการที่ผู้ศึกษาสนใจ ตัวอย่างของการแบ่งกลุ่มลักษณะหรือองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานที่ Arvey and other, 1989 แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ ความพึงพอใจภายใน (intrinsic satisfactions) และความพึงพอใจภายนอก (extrinsic satisfactions) หรือที่ Hackman and Oldman, 1980 แยกไว้ 2 องค์ประกอบเช่นกัน ได้แก่ องค์ประกอบด้านบริบท (context satisfaction) ซึ่งมีความมั่นคงในงาน (security) ค่าตอบแทน (pay) ผู้ร่วมงาน (co-worker) และการกำกับแนะนำและดูแลในงาน (supervision) กับองค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้ (affective satisfaction) อันเป็นความพึงพอใจที่อยู่ภายในรูปแบบที่จูงใจให้ทำงานนั้น ๆ ต่อไป (internal work motivation) ซึ่งอาจรวมถึงความรู้สึกพึงพอใจที่ได้เห็นความก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ (growth satisfaction)

ความพึงพอใจในการทำงานและการจูงใจ

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2545 : 136-137) ได้อธิบายความพึงพอใจในงานและการจูงใจเป็นความคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน แต่ไม่ใช่แนวความคิดเดียวกัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ในขณะที่การจูงใจ หมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธภาพระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจอาจทำได้โดยพิจารณาจากภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงานดังนี้

ความพึงพอใจในงาน (job Satisfaction)	สูง	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจและอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดีและทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger)
	ต่ำ	ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker)	ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจแต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard working worker)

การจูงใจในงาน (Job Motivation)

ต่ำ

สูง

ที่มา : Andrew J. Dubrin , Foundation of Organizational Behavior (Eaglewood Cliffs, N.J.:Prentice-Hall ,Inc.,1984 ,P.142)

ภาพประกอบ 8 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพึงพอใจในงานและการจูงใจในงาน

จากแผนภาพ ก็จะได้บุคคล 4 ประเภทคือ

1. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ และอยู่อย่างสบาย ๆ (contented, relaxed worker) บุคคลบางคนเกิดความพึงพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดันใด ๆ ถ้าหากเขาต้องทำงานหนัก เขาก็จะไม่มี ความพึงพอใจในงาน
2. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความไม่พอใจและไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องใด ๆ (disgruntled, uninvolved worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักจะมี ความเครียด เขามักจะไม่ชอบงาน จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูก ลงโทษว่ากล่าวตักเตือน บังคับทางเศรษฐกิจจะเป็นตัวบังคับให้เขาต้องทำงาน
3. ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่มีความพึงพอใจ แต่ทำงานหนัก (dissatisfied, hard-working worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มีจำนวนมาก ซึ่งทำงานอย่างเป็นอาชีพอย่าง เป็นอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้เขาจะไม่พอใจเกี่ยวกับงาน และสภาพแวดล้อมของงานโดยทั่วไปก็ตาม แรงจูงใจในการทำงานของเขาก็คือการทำงานอย่างเป็นวิชาชีพซึ่ง ต้องไม่ทำลายชื่อเสียงโดยผลงานที่ด้อยค่า แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วเขาจะไม่มีความพึงพอใจก็ตาม
4. ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจดี และทำงานหนัก (well-satisfied, hard charger) โดยทั่วไปจะเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือการต้องการประจักษ์ตนของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) นั่นเอง

ทฤษฎีของเฟรดเดอริค เฮอริชเบิร์ก (The Herzberg's Theory or Dual-Factors Theory)

สรุป พยอัมแย้ม (2545 : 63-64) ได้สรุปไว้ว่า Frederick Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอ ทฤษฎีจูงใจคำจูงขึ้น หรือบางทีเรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากการต้องการ คำตอบว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย และสมมติฐานที่ว่าองค์ประกอบและผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในระยะสั้น

ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงาน เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factors) และสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่า “ปัจจัยคำจูง” (Maintenance Factors) จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของ Herzberg และคณะ ยังพบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบงาน ได้แก่ ความยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลง จึงเรียกปัจจัยนี้อีกชื่อหนึ่ง ว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” (Hygiene Factors) แกละเนื่องจากทั้งสองปัจจัยนั้นเป็นคนละชนิดไม่เกี่ยวกัน เพราะสิ่งที่ช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน มิได้มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจในงานแต่อย่างใด ถ้าขาดสิ่งเหล่านี้ จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นจึงเรียกทฤษฎีนี้ชื่อหนึ่งว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่” (Dual-Factors Theory)

Herzberg (1959) สรุปถึงปัจจัย 2 ประการ ดังนี้

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** เป็นปัจจัยที่จูงใจให้มนุษย์ทำงานมากขึ้น เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จ (Achievement)
- 1.2 การยอมรับนับถือ (Recognition)
- 1.3 ตัวงาน (Work itself)

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement)

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary)

2.2 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with subordinate)

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal relations with supervisor)

2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relations with peers)

2.5 การนิเทศ (Supervision)

2.6 นโยบายและการบริหารงาน (Company policy and administration)

2.7 สภาพการทำงาน (Working conditions)

2.8 สภาพชีวิตส่วนตัว (Personal life)

2.9 สถานภาพของตำแหน่ง (Status)

2.10 ความมั่นคงปลอดภัยในงานหรือสวัสดิการ (Job Security)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เพื่อให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด รวม 5 ด้านคือ

1. ด้านความสำเร็จ (Achievement)

2. ด้านการยอมรับนับถือ (Recognition)

3. ด้านตัวงาน (The work itself)

4. ด้านความรับผิดชอบ (Responsibility)

5. ด้านความก้าวหน้า (Advancement)

ผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน

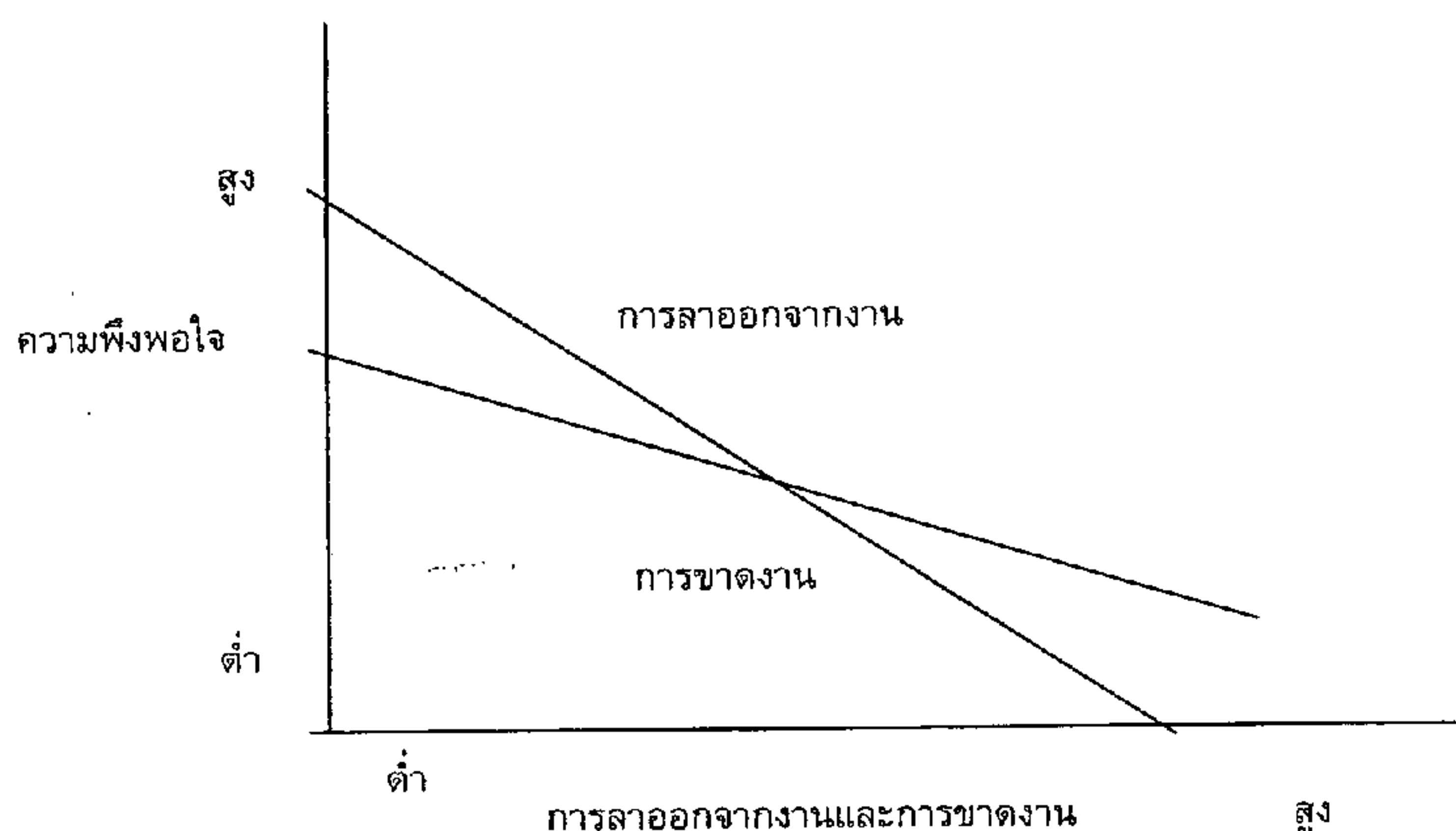
สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2545 : 143-145) ได้กล่าวว่า เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานส่งผลเป็นวงกว้าง เมื่อบุคคลมีระดับความพึงพอใจในงานต่ำนั้น อาจเนื่องมาจากความคับข้องใจที่เขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดีจะด้วยเหตุใด ๆ ก็ ตาม ซึ่งอาจทำให้เขาถึงกับต้องลาออกจากงาน ในที่นี้จะกล่าวถึงผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์การดังต่อไปนี้

การลาออกจากงาน บุคคลผู้ไม่ชอบงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อย ๆ และอาจหนักถึงลาออกจากงาน (turnover) บุคคลโดยทั่วไปอาจคาดหมายได้ว่า ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจที่สูงกว่าจะไม่คิดลาออกจากงาน

การลาออกจากงานของสมาชิกองค์การนับเป็นการสูญเสียแก่องค์การ เพราะการออกไปเสียจากองค์การ ก็เท่ากับองค์การเสียทรัพยากรบุคคลที่มีค่า โดยเฉพาะเมื่อบุคคลผู้นั้นมีความรู้ ความสามารถ มีความชำนาญมาก

การขาดงาน จากแผนภาพ แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อย มีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น ระดับความพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นตัวทำนายอัตราการขาดงานของคนทำงานกลุ่มเดียวกันนั้นในระยะต่อมาได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าคนทำงานที่ไม่พอใจในงานมักมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่มีความพอใจในงานเสมอ

จากแผนภาพอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการลาออกจากงานมากกว่าการขาดงาน ทั้งนี้ เพราะในกรณีขาดงาน คนอาจขาดงานตามกฎระเบียบขององค์กรที่กำหนดไว้ได้อยู่แล้ว คนไม่พึงพอใจไม่จำเป็นต้องวางแผนจะขาดงาน และเขาอาจฉวยโอกาสที่ทำได้ง่ายอยู่แล้ว



ที่มา : Davis and Newstrom ,op.cit. p112

ภาพประกอบ 9 แสดงถึงผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจน้อยมีแนวโน้มจะขาดงานบ่อยขึ้น

ผลผลิต เป็นที่ทราบกันทั่วไปว่าผลผลิตหรือการปฏิบัติงานนั้นจะผันแปรไปตามระดับความพึงพอใจในงาน แต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงข้าม นั่นคือ ปรากฏมีบุคคลไม่มีความพึงพอใจในงานหรือมีแต่น้อย แต่กลับทำงานหนัก ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจในงานกลับทำงานได้ผลน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมในการทำงานเป็นสำคัญ

สุขภาพทางกายและการมีอายุยืนนาน งานซึ่งไม่เป็นที่พึงพอใจจะส่งผลเสียต่อสุขภาพของบุคคล โดยจะทำให้บุคคลเกิดความเครียด งานใดที่มีความไม่พึงพอใจมากยิ่งจะนำไปสู่ปฏิกิริยาต่อความเครียดภายในร่างกาย ซึ่งนำไปสู่ความเจ็บป่วยที่รุนแรง เช่น เป็นโรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหารเป็นต้น

ปรากฏว่าได้มีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกายภาพและทัศนคติด้วย Longevity Quotient L.Q. เป็นจำนวนปีของการสังเกตหลังจากที่ผู้ปฏิบัติงานได้ทำการทดสอบทางกายภาพตัวทำนายที่ดีที่สุดตัวเดียวของการมีอายุยืนนาน (Longevity) ก็คือ ความพึงพอใจในงาน ดังนั้นคำนิยามเชิงปฏิบัติการ (operational definition) ของความพึงพอใจที่ใช้ก็คือความรู้สึกของความเป็นประโยชน์หรือความสามารถที่จะทำตามบทบาททางสังคมที่มีความหมาย

สุขภาพจิต ดังได้กล่าวข้างต้นแล้วว่า ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตผูกสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออกและเช่นกัน ผู้ปฏิบัติงานที่ครุ่นแค้นจะเป็นผู้มีประสบการณ์ของความไม่พึงพอใจในงานซึ่งกระทบไปถึงชีวิตส่วนตัว อันหมายถึงคุณภาพชีวิต และสุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม

จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 และเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ทัศนคติจึงมีเป็นตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบนพื้นฐานของ “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory)” โดยศึกษาเฉพาะปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งเป็นโดยการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ด้านคือ ความสำเร็จ

(Achievement) การยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) และความก้าวหน้า (Advancement)

7. ประวัติความเป็นมา บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นในปี 1988 โดยบริษัท พูจิคุระ(ประเทศไทย) จำกัด และ บริษัท พูจิคุระ เอเชีย จำกัด (ประเทศสิงคโปร์) เริ่มต้นการผลิตในส่วนโรงงานที่ 1 โรงงานที่ 2 และโรงงานที่ 3 ในเดือนมกราคม 1989 มกราคม 1990 และ มิถุนายน 2000 ตามลำดับ

บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

55/25 หมู่ 13 นิคมอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 4

ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง

จ.ปทุมธานี 12120

บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

101/54 หมู่ 20 นิคมอุตสาหกรรมนวนคร โครงการ 1

ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง

จ.ปทุมธานี 12120

บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

129/37-38 นิคมอุตสาหกรรมวังน้อย

อ. วังน้อย

จ. อยุธยา 13170

บริษัทดำเนินธุรกิจในการผลิต อิเล็กทรอนิกส์ คอนเนคเตอร์ (Electrical Connectors) และ เคเบิลฮาร์เนส (Cable harness) ไปสู่ตลาดโลกภายใต้ตราสินค้า “DDK” คอนเนคเตอร์ของบริษัท ครอบคลุมการใช้งานอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน ยกตัวอย่างเช่น พรินเตอร์(Printer) เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน (Personal Computer) มือถือ (Mobile Phone) เครือข่ายการสื่อสาร (Communication network) ฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ (Hard disk drive) และอื่น ๆ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการยกขีดความสามารถขององค์กรเข้าสู่ความเป็นองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) โดยการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารคุณภาพขององค์กร และดำเนินการขอรับรองมาตรฐาน ISO9002:1994 จาก RWTUV ในปี 2539 และปรับมาตรฐานเป็นระบบบริหารคุณภาพตามข้อกำหนดฉบับล่าสุดคือ ISO 9001:2000 ในปี 2544

นโยบายคุณภาพของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด มุ่งมั่นในการเป็นผู้นำด้านการผลิตและการส่งมอบคอนเนคเตอร์ไปสู่ตลาดโลก โดยการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า บนพื้นฐานการบริหารด้านคุณภาพ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ

การปฏิบัติตามข้อตกลงของลูกค้าทั้งด้านคุณภาพ ราคา และการส่งมอบ ทั้งนี้องค์กรได้ตระหนักถึง คุณค่าของบุคลากร สภาพความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ รวมทั้งการลดและเลิกใช้สารที่มีผล กระทบต่อสิ่งแวดล้อมตามข้อกำหนดของลูกค้า

วัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

- | | |
|--|---|
| a) ค่าร้องเรียนของลูกค้า | $\leq$ 550 PPM. |
| b) สัดส่วนการสูญเสียต่อยอดขาย | $\leq$ 1.37% per Sales Amount |
| c) การส่งมอบให้กับลูกค้า | $\geq$ 99.2% |
| d) การลดต้นทุนต่อยอดขาย | $\geq$ 5% per Sales Amount |
| e) ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า | $\geq$ 85% |
| f) การเลิกใช้สารที่กระทบต่อสิ่งแวดล้อม | 3 เดือนก่อนวันที่ลูกค้ากำหนด
ตามที่ลูกค้ากำหนดสำหรับ
กรณีเร่งด่วน |

8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาติ ตรีพัฒนาศูวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคิดและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปลล์มอลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านการรับรู้ ด้านความรู้ ด้านประโยชน์ และด้านการปฏิบัติตาม ของมาตรฐาน ISO 9000 ศึกษากระบวนการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มเติม ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 246 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ การศึกษา และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่างกันอย่างมีนัยสำคัญมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกัน นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่า ทักษะคิดของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมในทางเดียวกัน

สมศักดิ์ สติรวงศ์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัดโดยทำการศึกษาความ ทักษะคิดต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในด้านต่าง ๆ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบ และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน

ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงานเพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่าพนักงานที่มีเพศ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกัน แต่อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมไม่ต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน และทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

มะลิ เมื่อกจิตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรกรณีศึกษา : บริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศไทย จำกัด ในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน และเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามความแตกต่างด้านลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน โดยผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับพอใจ
2. เพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงปลอดภัยในงาน และด้านผลตอบแทนมากกว่าเพศหญิง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าเพศชาย
3. อายุที่ต่างกันมีความแตกต่างในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยที่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุในช่วงอื่น ๆ
4. สถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง
5. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่าระดับปวช.และปวส.ในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงาน และด้านผลตอบแทน
6. เงินเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่า 10,000 บาทมีความพึงพอใจน้อยสุด
7. ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการและซูเปอร์ไวเซอร์มีความพึงพอใจมากกว่าระดับปฏิบัติการ ในด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายบริษัท และด้านบังคับบัญชา
8. ระยะเวลาปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นระยะเวลา 5-10 ปีมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในช่วงอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในงานและด้านผลตอบแทน

สุนทรี เวชสวรรค์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน).ในด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด รวมทั้งรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะ ของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน โดยผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานกลุ่มสำนักงานมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานกลุ่มโรงงานผลิตมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก
2. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25-34 ปี พนักงานส่วนใหญ่สมรสแล้ว ISO 9002 พนักงานส่วนใหญ่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีอายุมากกว่า 2 ปี และส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่กลุ่มโรงงานผลิต
3. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 อยู่ในระดับมาก
4. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกันพนักงานของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวม และพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 ในด้านนโยบาย และกฎระเบียบการทำงาน ด้านการกำหนดมาตรฐานการทำงาน และการได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002 แล้วทำให้งานมีความมั่นคงมากขึ้น
6. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน)ที่มีสังกัดหน่วยงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
7. พนักงานบริษัทไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) ที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ ISO 9002 ต่างกัน มีความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อังคณา ไผตรีสรสันต์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด และศึกษาถึงระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยกลุ่มตัวอย่างมาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด 256 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมกันในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยอย่างอื่น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน

4. พนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 ที่ระดับสำคัญทางสถิติ .05

5. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 ที่ระดับสำคัญทางสถิติ .05

6. ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการทำวิจัย

6.1. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจใน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

6.2. ผู้บังคับบัญชาแต่ละหน่วยงานควรให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000

6.3. ปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อการมีส่วนร่วมกันในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000

6.4. ควรมีการกระตุ้น และสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมกันในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000

4.5. ควรมีการนำระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) มาประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วมกันในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000

ณัฐวิภา พิมพิวิชัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ทักษะคิดและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการติดตามการดำเนินงานของบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องบริษัทมากกว่าเรื่องส่วนตัว สื่อบุคคลเป็นสื่อที่สำคัญในการเปิดรับข่าวสาร ประเภทของเนื้อหาข่าวสารในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้รับความสนใจที่สุดและข่าวสารที่ไม่ตรงกับผลประโยชน์โดยตรงของกลุ่มตัวอย่างจะไม่ได้รับความสนใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีความถี่ในการพูดคุยเรื่องสาระสำคัญต่าง ๆ สที่ได้รับจากบริษัทกับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสูง และการจัดอันดับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในต่าง ๆ ตามความสนใจติดตามและการเปิดรับของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดในสามอันดับแรกนั้น ได้แก่ ป้ายประกาศ สื่อบุคคลได้แก่ผู้บังคับบัญชา การอบรม และอันดับ 3 ได้แก่ การประชุมพนักงานและการพิสูจน์?สมมุติฐาน พบว่า ความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารโดยทั่วไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย)จำกัด ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ คือ การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย โดยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูลการกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,640 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 5 มกราคม 2547)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัดที่ได้ผ่านการอบรมทางด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,640 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 5 มกราคม 2547) โดยวิธีการหาค่าจากสูตรการหาขนาดประชากรของยามานะ (ลัวัน สายยศและ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967 : 886-887) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 321 คน

$$\text{จากสูตร} \quad n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ .05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{1,637}{[1 + (1,637)(0.05)^2]} \\ &= 321 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาด(Sampling Size) ตัวอย่างประมาณ 321 คน สำรองไว้ 9 คน รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 330 คน

การเลือกตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ซึ่งเป็นการเลือกตัวอย่างที่สามารถคำนวณหาความน่าจะเป็นที่แต่ละหน่วยในประชากรจะถูกเลือกเป็นตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) โดยกำหนดตัวแปรด้านตำแหน่งงานของพนักงานในองค์กรในการแบ่งประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ และการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิจะต้องสร้างกรอบตัวอย่าง ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เราทำการแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ทั้งสิ้น 3 กลุ่มของตำแหน่งงาน โดยมีรายชื่อกลุ่มตำแหน่งงานและจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ระดับพนักงานปฏิบัติการ (OP,NM,SP)	จำนวน	1,445	คน
2. ระดับหัวหน้างานขั้นต้น(SO 1-2, M1-2)	จำนวน	169	คน
3. ระดับบริหาร (M 3-9)	จำนวน	26	คน
รวมทั้งสิ้น		<u>1,640</u>	คน

จากจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่าง นำมาคำนวณอัตราส่วนจากจำนวนพนักงานทั้งหมดในแต่ละกลุ่มของตำแหน่งงาน เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างได้สัดส่วนดังนี้

1. ระดับพนักงานปฏิบัติการ(OP,NM,SP)(1,445 x321)/1,640	จำนวน	283	คน
2. ระดับหัวหน้างานขั้นต้น(SO 1-2, M1-2) (169 x321)/1,640	จำนวน	33	คน
3. ระดับบริหาร (M 3-9) (26x 321)/1,640	จำนวน	5	คน
รวมทั้งสิ้น		<u>320</u>	คน

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้วิจัยจะส่งแบบสอบถามตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละชั้นภูมิ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับเรื่องทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย)จำกัด โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 6 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพแบ่งเป็นดังนี้

ด้านสื่อเฉพาะกิจ	จำนวน	6	ข้อ
ด้านสื่อบุคคล	จำนวน	5	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ. 2536:171)

มีระดับการสื่อสารในองค์กรมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับการสื่อสารในองค์กรมาก	4	คะแนน
มีระดับการสื่อสารในองค์กรปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับการสื่อสารในองค์กรน้อย	2	คะแนน
มีระดับการสื่อสารในองค์กรน้อยที่สุด / ไม่มี	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงานแบ่งเป็นดังนี้

การฝึกอบรมความรู้พื้นฐาน ISO 9001 :2000	จำนวน	6	ข้อ
การฝึกอบรมในงาน (OJT Training)	จำนวน	7	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ. 2536:171)

มีระดับผลการฝึกอบรมมากที่สุด	5	คะแนน
มีระดับผลการฝึกอบรมมาก	4	คะแนน
มีระดับผลการฝึกอบรมปานกลาง	3	คะแนน
มีระดับผลการฝึกอบรมน้อย	2	คะแนน
มีระดับผลการฝึกอบรมน้อยที่สุด / ไม่มี	1	คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงานแบ่งเป็นดังนี้

ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	จำนวน	2	ข้อ
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	จำนวน	6	ข้อ
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	จำนวน	5	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ. 2536:171)

มีระดับทัศนคติดีมาก(มีประโยชน์มากที่สุด)	5	คะแนน
มีระดับทัศนคติดี (มีประโยชน์มาก)	4	คะแนน
มีระดับทัศนคติปานกลาง(ประโยชน์ปานกลาง)	3	คะแนน
มีระดับทัศนคติไม่ดี(มีประโยชน์น้อย)	2	คะแนน
มีระดับทัศนคติไม่ดีย่างมาก(มีประโยชน์น้อยที่สุด / ไม่มี)	1	คะแนน

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัดแบ่งเป็นดังนี้

ด้านความสำเร็จของงาน	จำนวน	5	ข้อ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	จำนวน	5	ข้อ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	จำนวน	5	ข้อ
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน	2	ข้อ
ด้านความก้าวหน้าในงาน	จำนวน	5	ข้อ

โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ชั้น (ล้วน สายยศ และ อังศณา สายยศ. 2536:171)

มีระดับความพึงพอใจอย่างมาก	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจ	4	คะแนน
มีระดับเฉย ๆ	3	คะแนน
มีระดับความไม่พึงพอใจ	2	คะแนน
มีระดับความไม่พึงพอใจอย่างมาก	1	คะแนน

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 :2000ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อดังนี้

ข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบคุณภาพ	จำนวน	1	ข้อ
ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ	จำนวน	1	ข้อ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

การหาคุณภาพของเครื่องมือมีดังนี้

1.ความเที่ยงตรง (Validity)

1.1 ในการหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าจากคำว่า เอกสาร บทความ ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาตรฐานคุณภาพ QS 9000 การสื่อสารภายในองค์กร การฝึกอบรมและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดของเขตการวิจัย และเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิจัย ให้ควบคุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

1.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดของเขตและเนื้อหาแบบสอบถามให้มีความชัดเจน ตามความมุ่งหมายของการวิจัยมากขึ้น

1.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาและโครงสร้างจากที่ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา เพื่อขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้เกิดความถูกต้องของเนื้อหามากขึ้น ตลอดจนความเหมาะสมของแบบสอบถาม คือ เพื่อให้เกิดความเข้าใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามและสามารถจัดได้ตรงกับเรื่องที่ต้องการศึกษา ผู้เชี่ยวชาญ 2 ท่าน มีรายชื่อดังต่อไปนี้

(1) รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

(2) รศ.ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำ

หลังจากได้คำแนะนำจากทั้ง 2 ท่าน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงเพื่อความเหมาะสมและความถูกต้องก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูล

2.ความเชื่อมั่น (Reliability)

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแบบสอบถามทั้งหมดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและพัฒนาจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยอื่นได้สร้างไว้ ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้จริง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษารวม 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจนของแบบสอบถาม แล้วนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม มาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยได้ผลวิเคราะห์ดังนี้

1.1 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัดการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีค่าเท่ากับ .8387 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

1.2 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัดการฝึกอบรมทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .9419 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

1.3 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .9575 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

1.4 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ .9384 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์จากบริษัทในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลจากพนักงานในบริษัทซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามและส่งคืนแบบสอบถามโดยใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามระหว่างเดือนธันวาคม

2546 – มกราคม 2547

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

- เมื่อได้แบบสอบถามคืนมาทั้งหมด ผู้วิจัยได้ตรวจสอบสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และสร้างคู่มือในการลงรหัส (Code book) เพื่ออ่านข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นค่าตัวแปรที่กำหนดชื่อตัวแปรต่างๆ
- นำแบบสอบถามมาดำเนินการถ่ายรหัสลงในฟอร์มถ่ายข้อมูล (Transfer Sheet) บรรจุข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical package for Social Sciences) For Windows Version 11.5
- นำข้อมูลด้านลักษณะลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในด้าน เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงานของพนักงาน ที่เป็นคำตอบมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละในการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทการจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลโดยคำนวณได้ ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนมีดังนี้

ส่วนหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านการสื่อสารภายในองค์กร ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61- 3.40 หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81- 2.60 หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง การสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับน้อยที่สุด/ ไม่มี

ส่วนหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ผลการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด/ ไม่มี

ส่วนหลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับดี
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61- 3.40 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81 - 2.60 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00 - 1.80 หมายถึง ทัศนคติของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

หลักเกณฑ์ในการให้คะแนนด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจอย่างมาก
- ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใจ

ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 2.61 - 3.40 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเฉย ๆ
 ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.81- 2.60 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่
 พอใจ
 ค่าเฉลี่ยของคะแนนอยู่ระหว่าง 1.00- 1.80 หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่
 พอใจอย่างมาก

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการใช้การ
 ประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติดังนี้

4.1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

4.1.1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร (อภิสิทธิ์ จันตะนี. 2538 : 75)

$$P = \frac{f (100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือ % (Percentage)

f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

4.1.2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

คำนวณจากสูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 40)

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

เมื่อ	S	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	n - 1	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
	$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

4.2. สถิติที่ใช้ใช้ในการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha โดยค่า Cronbach's alpha เป็นค่าที่เกิดจากค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546: 449-450) โดยที่

$$\begin{aligned} \text{Cronbach's alpha} &= \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}} \\ k &= \frac{\text{จำนวนคำถาม}}{\text{covariance}} \\ &= \frac{\text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนรวมระหว่างคำถามต่าง ๆ}}{\text{variance}} \\ &= \text{ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม} \end{aligned}$$

ในกรณีที่มีการ Standardized แต่ละคำถาม ค่า Cronbach's alpha จะกลายเป็น

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \bar{r}}{1 + (k - 1) \bar{r}}$$

$$\bar{r} = \text{ค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคำถามต่าง ๆ}$$

4.3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

4.3.1. การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (เพศ, สถานภาพทางการสมรส) โดยใช้

สถิติ t-test (ล้วน สายยศ. 2536 : 134)

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\overline{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

ใช้ Degrees of Freedom เป็น

$$df = \frac{\left[\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right) + \left(\frac{S_2^2}{n_2} \right) \right]^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

เมื่อ

t แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ t เพื่อทราบความมีนัยสำคัญ

S_1^2, S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

n_1, n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

4.3.2. การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์อื่น ๆ (One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2544 : 175)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ F แทน ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
 MS_b แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
 MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

4.3.3. การทดสอบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (บุญธรรม กิจปรีดาภิรมย์. 2543: 254)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์ .2541: 316)

ในเรื่องของสหสัมพันธ์ ผลการคำนวณที่ได้จะแปลเพียงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์หรือไม่ ระดับใดและสัมพันธ์กันอย่างไร แต่จะไม่แปลว่าตัวแปรหนึ่งเป็นสาเหตุของอีกตัวแปรหนึ่งหรือตัวแปร 2 ตัวนั้นเป็นเหตุเป็นผลซึ่งกันและกัน

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ ระดับใด เราพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คำนวณได้ ซึ่งพิจารณาได้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 - 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง
- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 - 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ปานกลาง

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

- ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0.00 ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

ถ้าเป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง จะต้องมีการทดสอบนัยสำคัญของ r ที่คำนวณได้ พิจารณาจากเครื่องหมายซึ่งมีอยู่ 2 กรณี คือ

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวก
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นลบ แสดงว่าตัวแปร 2 ตัวนั้นมีความสัมพันธ์ทางลบ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยเรื่อง ทักษะที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยโดยแบ่งการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	หมายถึง	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p	หมายถึง	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	หมายถึง	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	หมายถึง	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
r	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Coefficient)
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ใช้วัด ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพทางสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ต่างกัน

6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
7. การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000
8. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000
9. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ว่าบริษัทควรปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างไรที่จะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากแบบสอบถามปลายเปิด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1. ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	103	31.20
หญิง	227	68.80
รวม	330	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	8	2.40
21-30 ปี	221	67.00
31-40 ปี	93	28.20
41-50 ปี	8	2.40
รวม	330	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	168	50.90
สมรส / อยู่ด้วยกัน	158	47.90
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	4	1.20
รวม	330	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษา	190	57.60
ม.6 / ปวช.	81	24.50
อนุปริญญา / ปวส.	54	16.40
ปริญญาตรี	5	1.50
สูงกว่าปริญญาตรี		
รวม	330	100.00
5. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	33	10.00
1-5 ปี	177	53.60
6-10 ปี	81	24.60
10 ปีขึ้นไป	39	11.80
รวม	330	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงานปฏิบัติการ (OP,NM,SP)	273	82.70
ระดับหัวหน้างานขั้นต้น (SO1-2, M1-2)	50	15.20
ระดับบริหาร (M3-8)	7	2.10
รวม	330	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 330 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 31.20 และพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 68.80 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย
2. อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 และพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 50.90 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 47.90 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานมีการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.60 พนักงานที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าตามลำดับ

5. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี

มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 53.60 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี รองลงมาคือ 6-10 ปี ต่ำกว่า 1 ปี และ 10 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

6. ตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 พนักงานระดับหัวหน้างานขั้นต้น มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานขั้นต้น

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามหลังจัดกลุ่ม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	229	69.40
31 ปีขึ้นไป	101	30.60
รวม	330	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	168	51.53
สมรส	158	48.47
รวม	326	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ม.6 / ปวช.	190	57.60
อนุปริญญา / ปวส.	81	24.50
ปริญญาตรี / สูงกว่า	59	17.90
รวม	330	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
ระดับพนักงานปฏิบัติการ (OP,NM,SP)	273	82.70
ระดับหัวหน้างานขั้นต้น (SO1-2, M1-2)	57	17.30
รวม	330	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 330 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

1. อายุ เนื่องจากช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวนข้อมูลในช่วงน้อยไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี และสามารถแจกแจงได้ดังนี้พนักงานที่อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 69.40 และพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 30.60 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปีมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป

2. สถานภาพสมรส เนื่องจากมีช่วงสถานภาพสมรสหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวนข้อมูลในช่วงน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยตัดออกและสามารถแจกแจงข้อมูลได้ดังนี้ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 51.53 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 48.47 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากกว่าสถานภาพสมรส

3. ระดับการศึกษา เนื่องจากมีช่วงระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวนข้อมูลในช่วงน้อยไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไปและสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานมีการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. มีจำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 57.80 พนักงานที่มีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.90 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับ ม.6/ปวช. รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ตามลำดับ

4. ตำแหน่งงาน เนื่องจากมีช่วงตำแหน่งงานระดับบริหาร มีจำนวนข้อมูลในช่วงน้อยไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่โดยรวมเข้ากับพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นต้นและสามารถแจกแจงข้อมูลได้ดังนี้ พนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 82.70 พนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นต้น มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมากกว่าพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นต้น

1.2.ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ตาราง 3 แสดงผลระดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

การสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ สื่อสาร ภายใน องค์กร
ด้านสื่อเฉพาะกิจ			
1.เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9001:2000	2.86	.83	ปานกลาง
2.บอร์ด ISO ของหน่วยงาน	2.81	.85	ปานกลาง
3.บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท	3.09	.82	ปานกลาง
4.เสียงตามสาย (Broadcasting)	2.90	.86	ปานกลาง
5.การประชุมในแผนก	2.69	.92	ปานกลาง
6.การประชุมตอนเช้า (Morning Talk)	2.79	.99	ปานกลาง
รวม	2.85	.62	ปานกลาง

ตาราง 3 (ต่อ)

การสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับการ สื่อสาร ภายใน องค์กร
ด้านสื่อบุคคล			
7.เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000	2.60	.86	น้อย
8.เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)	2.74	.86	ปานกลาง
9.พนักงาน QA	2.46	.91	น้อย
10.ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน	2.93	.89	ปานกลาง
11.เพื่อนร่วมงาน	2.45	.99	น้อย
รวม	2.64	.69	ปานกลาง
การสื่อสารภายในองค์กรโดยรวม	2.75	.58	ปานกลาง

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.74

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการสื่อสารภายในองค์กรด้านสื่อเฉพาะกิจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมรายด้านเท่ากับ 2.85 และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้รายข้อบอร์ดข่าวสาร ข้อมูลทั่วไปของบริษัทเป็นข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

ส่วนระดับการสื่อสารภายในองค์กรด้านสื่อบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมรายด้านเท่ากับ 2.75 และรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นรายข้อที่มีระดับการสื่อสารภายในองค์กรที่ค่าเฉลี่ยในระดับน้อยคือ ข้อที่เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงาน QA และเพื่อนร่วมงาน โดยข้อที่มีค่าสูงสุดคือ ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93

ตาราง 4 แสดงระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับผลที่ ได้รับจาก การ ฝึกอบรม
ความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000			
1.ทำให้ทราบนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ คุณภาพของบริษัท	3.40	.81	ปานกลาง
2.ทำให้เกิดจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงาน	3.48	.74	ปานกลาง

ตาราง 4 (ต่อ)

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับผลที่ ได้รับจาก การ ฝึกอบรม
3. ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำระบบ การบริหารคุณภาพ	3.28	.80	ปานกลาง
4.การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.30	.81	ปานกลาง
5.ทำให้ตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดทำระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001:2000	3.32	.80	ปานกลาง
6.ต้องให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	3.37	.86	ปานกลาง
รวม	3.36	.68	ปานกลาง
การฝึกอบรมในงาน(OJT Training)			
7.ทำให้ทราบถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001:2000	3.27	.83	ปานกลาง
8.เป็นเครื่องมือที่ทำให้บุคลากรเกิดความรู้ ความ เข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	3.28	.82	ปานกลาง
9.เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เกิดความสะดวกในการ ทำงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2000	3.27	.82	ปานกลาง
10.ลดปัญหาและความผิดพลาดในการทำงาน	3.29	.87	ปานกลาง
11.เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ	3.42	.83	ปานกลาง
12.เป็นกิจกรรมที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิด ทักษะในการปฏิบัติงาน	3.35	.81	ปานกลาง
13.ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ	3.34	.81	ปานกลาง
รวม	3.31	.71	ปานกลาง
การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวม	3.34	.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.34

เมื่อพิจารณารายด้านและรายชื่อพบว่าระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000 และด้านการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมรายด้าน เท่ากับ 3.36 และ 3.31 ตามลำดับ

นอกจากนี้รายชื่อของทุกคนด้านมีระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลางโดยที่ รายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000 คือรายชื่อการฝึกอบรมทำให้เกิดจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 และรายชื่อที่มีค่าสูงสุดของด้านการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) ที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ตนรับผิดชอบซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ตาราง 5 แสดงระดับทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัทดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า			
1.คุณภาพสินค้า	3.93	.66	ดี
2.การส่งมอบที่ตรงเวลา	3.85	.70	ดี
รวม	3.89	.62	ดี
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร			
3.ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์กร	3.59	.71	ดี
4.ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับ	3.84	.75	ดี
5.ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล	3.86	.75	ดี
6.ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน	3.56	.70	ดี
7.การป้องกันการกีดกันทางการค้า	3.61	.73	ดี
8.ธุรกิจสามารถแข่งขันได้	3.78	.73	ดี
รวม	3.71	.58	ดี
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน			
9.มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ	3.61	.67	ดี
10.ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.52	.71	ดี
11.บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น	3.62	.74	ดี
12. การปฏิบัติงานมีระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน	3.58	.74	ดี
13.ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม	3.55	.77	ดี
รวม	3.58	.61	ดี
ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหาร คุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวม	3.68	.54	ดี

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับทัศนคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.68

เมื่อพิจารณารายด้านและรายข้อพบว่า ระดับทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในทั้ง 3 ด้านอันประกอบด้วย ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมรายด้านเท่ากับ 3.89 และ 3.71 รวมทั้ง 3.58 ตามลำดับ

นอกจากนี้รายข้อของทุกด้านมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยที่รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าคือ รายข้อเกี่ยวกับคุณภาพสินค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดของด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรคือ รายข้อเกี่ยวกับการทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าองค์กรที่มีระบบบริหารคุณภาพที่ได้มาตรฐานระดับสากลซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 รวมทั้งรายข้อด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานคือรายข้อบุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้นโดยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.62

ตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความสำเร็จของงาน			
1.ระดับความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.81	.61	พอใจ
2.ระดับความก้าวหน้าในสายงานที่ท่านปฏิบัติ	3.48	.82	พอใจ
3.การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้	3.77	.66	พอใจ
4.การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านทำ	3.77	.66	พอใจ
5.โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.15	.84	เฉย ๆ
รวม	3.60	.54	พอใจ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
6.งานได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	3.82	.64	พอใจ
7.การยกย่องหรือชื่นชมจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.66	.65	พอใจ
8.คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้ลูกค้า	3.91	.66	พอใจ
9.การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน	3.90	.71	พอใจ
10.บริษัท ดีดีเค มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก	4.03	.64	พอใจ
รวม	3.86	.54	พอใจ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
11.ความน่าสนใจของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน	3.86	.63	พอใจ
12.ความเหมาะสมของงานที่ท่านทำ	3.69	.72	พอใจ
13.ลักษณะงานก่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงาน	3.67	.77	พอใจ
14.อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย	3.61	.72	พอใจ
15.โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	3.63	.80	พอใจ
รวม	3.69	.50	พอใจ

ตาราง 6 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความรับผิดชอบ	3.78	.69	พอใจ
16.ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน	3.92	.66	พอใจ
17.ความรับผิดชอบต่องานที่ทำอยู่	3.85	.62	พอใจ
รวม			
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.81	.61	พอใจ
18.ความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ	3.48	.69	พอใจ
19.การสนับสนุนให้เปลี่ยนแปลงสายงานได้			
20.ความยุติธรรมในการคัดเลือกพนักงานเพื่อเลื่อน ตำแหน่ง	3.22 3.31	.84 .83	พอใจ พอใจ
21.ความก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ			
22.โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับ การฝึกอบรม	3.49 3.46	.87 .58	พอใจ พอใจ
รวม			
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.67	.44	พอใจ

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับพอใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยรวมกับ 3.67

และเมื่อพิจารณาในรายด้านทั้งหมด 5 ด้านตามทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก อันประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติแต่ละด้านในระดับพอใจ

เมื่อพิจารณารายข้อของแต่ละด้านพบว่า

1. พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแต่ละข้อของทั้ง 5 ด้านในระดับพอใจยกเว้นในข้อโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ระดับความพึงพอใจของพนักงานคือ เฉย ๆ
2. รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความสำเร็จของงานคือรายข้อระดับความสำเร็จของงานที่พนักงานปฏิบัติอยู่ซึ่งมีค่าเฉลี่ยกับ 3.81
3. รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านการยอมรับนับถือคือ รายข้อบริษัทดีดีเค มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
4. รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ รายข้อความน่าสนใจของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86
5. รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความรับผิดชอบ คือ รายข้อความรับผิดชอบต่องานที่ทำอยู่ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

6. รายข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในด้านความก้าวหน้าในงานคือ รายข้อความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	เพศชาย N = 103		เพศหญิง n = 227		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	7.70	1.27	7.81	1.24	-.781	328	.435
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	22.25	3.57	22.24	3.49	.035	328	.972
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	17.40	3.12	18.10	3.04	-1.922	328	.055
รวม	47.35	7.20	48.15	6.88	-.965	328	.335

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการทดสอบค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าเท่ากับ .335 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานเพศชายกับพนักงานเพศหญิงมีทัศนคติโดยรวมต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ค่า Probability (p) ในรายด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน มีค่ามากกว่า .05 ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีทัศนคติในรายด้านต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงผลเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	≤ 30 ปี N = 229		> 31 ปี n = 101		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	7.80	1.23	7.72	1.29	.541	328	.589
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	22.14	3.43	22.47	3.69	-.766	328	.444
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	18.02	3.06	17.55	3.06	1.27	328	.203
รวม	47.97	6.84	47.74	7.31	.272	328	.786

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการทดสอบค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าเท่ากับ .786 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติโดยรวมต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ค่า Probability (p) ในรายด้านทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีทัศนคติในรายด้านต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่าง แต่เมื่อพิจารณาค่า Probability (p) ในรายด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพทางสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	โสด N = 229		สมรส n = 101		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	7.77	1.28	7.78	1.23	-.213	324	.832
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	22.20	3.43	22.34	3.62	-.357	324	.721
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	17.95	3.01	17.84	3.17	.324	324	.746
รวม	47.92	6.85	47.97	7.18	-.075	324	.941

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการทดสอบค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าเท่ากับ .941 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพทางสมรสต่างกันมีทัศนคติโดยรวมต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบค่า Probability (p) ในรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพทางสมรสที่ต่างกัน มีทัศนคติในรายด้านต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001:2000	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F- Prob.
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	2.493	1.246	.799	.451
	ภายในกลุ่ม	327	510.359	1.561		
	รวม	329	512.852			

ตาราง 10(ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001:2000	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F- Prob
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	15.265	7.632	.619	.539
	ภายในกลุ่ม	327	4031.341	12.328		
	รวม	329	4046.606			
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	20.927	10.463	1.109	.331
	ภายในกลุ่ม	327	3086.225	9.438		
	รวม	329	3107.152			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	5.473	2.736	.056	.946
	ภายในกลุ่ม	327	16010.227	48.961		
	รวม	329	16015.700			

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .946 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทดสอบค่า Probability (p) ในรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่ามีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติในรายด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

ทัศนคติต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001:2000	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระหว่างกลุ่ม	3	570.460	190.153	4.014*	.008
ภายในกลุ่ม	326	15445.240	47.378		
รวม	329	16015.700			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติโดยรวมต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน และเพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทในรายคู่ใดบ้างที่มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระยะเวลาการ ทำงานกับบริษัท	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	51.52	-	4.41*	3.13*	4.05*
1-5 ปี	47.10	-	-	-1.28	-.36
6-10 ปี	48.38	-	-	-	.92
10 ปีขึ้นไป	47.46	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเพื่อพิจารณาประเด็นของทัศนคติที่มีความแตกต่างกันตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท จึงได้ทำการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F- Prob.
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	14.981	4.994	3.270*	.021
	ภายในกลุ่ม	326	497.871	1.527		
	รวม	329	512.852			
1.คุณภาพสินค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	4.313	1.438	3.349*	.019
	ภายในกลุ่ม	326	139.941	.429		
	รวม	329	144.255			
2.การส่งมอบที่ตรงเวลา	ระหว่างกลุ่ม	3	3.375	1.125	2.316	.076
	ภายในกลุ่ม	326	158.350	.486		
	รวม	329	161.724			
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	80.978	26.993	2.219	.086
	ภายในกลุ่ม	326	3965.628	12.165		
	รวม	329	4046.606			
3.ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	3.878	1.293	2.600	.052
	ภายในกลุ่ม	326	162.073	.497		
	รวม	329	165.952			
4.ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.505	.835	1.512	.211
	ภายในกลุ่ม	326	179.983	.552		
	รวม	329	182.488			
5.ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล	ระหว่างกลุ่ม	3	1.001	.334	.596	.618
	ภายในกลุ่ม	326	182.586	.560		
	รวม	329	183.588			
6.ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.532	.844	1.713	.164
	ภายในกลุ่ม	326	160.632	.493		
	รวม	329	163.164			
7.การป้องกันการกีดกันทางการค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	1.092	.364	.676	.567
	ภายในกลุ่ม	326	175.481	.538		
	รวม	329	176.573			

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F- Ratio	F- Prob.
8.ธุรกิจสามารถแข่งขันได้	ระหว่างกลุ่ม	3	4.776	1.592	3.061*	.028
	ภายในกลุ่ม	326	169.515	.520		
	รวม	329	174.291			
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	130.179	43.393	4.752*	.003
	ภายในกลุ่ม	326	2976.973	9.132		
	รวม	329	3107.152			
9.มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.722	.574	1.294	.277
	ภายในกลุ่ม	326	144.630	.444		
	รวม	329	146.352			
10.ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.757	1.252	2.510	.059
	ภายในกลุ่ม	326	162.667	.499		
	รวม	329	166.424			
11.บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	6.576	2.192	4.082*	.007
	ภายในกลุ่ม	326	175.075	.537		
	รวม	329	181.652			
12.การปฏิบัติงานมีระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.774	1.258	2.348	.073
	ภายในกลุ่ม	326	174.678	.536		
	รวม	329	178.452			
13.ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	3	15.405	5.135	9.289*	.000
	ภายในกลุ่ม	326	180.219	.553		
	รวม	329	195.624			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า มีค่า p เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าในข้อ 1 คุณภาพสินค้า ค่า p มีค่าเท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 เรื่องคุณภาพสินค้าแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร มีค่า p เท่ากับ .086 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ ค่า p มีค่าเท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 เรื่องธุรกิจสามารถแข่งขันได้แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) พบว่า ทักษะคิดด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน มีค่า p เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในข้อ 11 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น ค่า p มีค่าเท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 เรื่องบุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้นแตกต่างกัน และในข้อ 13 ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม ค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 เรื่องก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีมแตกต่างกัน

และเพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทในรายคู่ใดบ้าง ที่มีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 14-19

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	8.36	-	.72*	.51*	.62
			(.002)	(.046)	(.035)
1-5 ปี	7.64	-	-	-.21	-.10
				(.211)	(.649)
6-10 ปี	7.85	-	-	-	.11
					(.653)
10 ปีขึ้นไป	7.74	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 1 คุณภาพสินค้า

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.24	3.85	3.95	3.95
ต่ำกว่า 1 ปี	4.24	-	.39* (.002)	.29* (.032)	.29 (.059)
1-5 ปี	3.85	-	-	-.10 (.268)	-.10 (.41)
6-10 ปี	3.95	-	-	-	.00 (.988)
10 ปีขึ้นไป	3.95	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ในข้อ 1 คุณภาพสินค้า พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.09	3.70	3.85	3.74
ต่ำกว่า 1 ปี	4.09	-	.39* (.005)	.24 (.109)	.35* (.043)
1-5 ปี	3.70	-	-	-.15 (.119)	-.04 (.736)
6-10 ปี	3.85	-	-	-	.11 (.442)
10 ปีขึ้นไป	3.74	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		19.67	17.58	18.01	17.44
ต่ำกว่า 1 ปี	19.67	-	2.08*	1.65*	2.23*
			(.000)	(.008)	(.002)
1-5 ปี	17.58	-	-	-.43	.15
				(.289)	(.785)
6-10 ปี	18.01	-	-	-	.58
					(.328)
10 ปีขึ้นไป	17.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 11 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		3.97	3.56	3.70	3.44
ต่ำกว่า 1 ปี	3.97	-	.41* (.003)	.27 (.080)	.53* (.002)
1-5 ปี	3.56	-	-	-.14 (.143)	.12 (.342)
6-10 ปี	3.70	-	-	-	.27 (.062)
10 ปีขึ้นไป	3.44	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ในข้อ 11 บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ในข้อ 13 ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	10 ปีขึ้นไป
		4.18	3.47	3.58	3.38
ต่ำกว่า 1 ปี	4.18	-	.71* (.000)	.63* (.000)	.80* (.000)
1-5 ปี	3.47	-	-	-.09 (.386)	.08 (.132)
6-10 ปี	3.56	-	-	-	.17 (.239)
10 ปีขึ้นไป	3.38	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ในข้อ 13 ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน คือ t-test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ระดับปฏิบัติการ	47.54	6.81	-2.049*	328	.041
หัวหน้างานขั้นต้น	49.61	7.55			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการทดสอบค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าเท่ากับ .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกันโดยที่พนักงานในตำแหน่งงานหัวหน้างานขั้นต้นมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานในตำแหน่งระดับปฏิบัติการ และเพื่อพิจารณาประเด็นของทัศนคติที่มีความแตกต่างกันตามตำแหน่งงาน จึงได้ทำการเปรียบเทียบเป็นรายข้อ ดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พิจารณาเป็นรายข้อ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ระดับปฏิบัติการ		หัวหน้างานชั้นต้น				
	n = 273		n = 57		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า							
1.คุณภาพสินค้า	3.89	.65	4.12	.71	-2.470*	328	.014
2.การส่งมอบที่ตรงเวลา	3.83	.70	3.95	.72	-1.135	328	.257
รวม	7.72	1.22	8.07	1.36	-1.945	328	.053
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร							
3.ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์กร	3.54	.70	3.82	.74	-2.795*	328	.006
4.ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับ	3.82	.75	3.95	.74	-1.204	328	.229
5.ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล	3.82	.75	4.04	.71	-1.947	328	.052
6.ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน	3.56	.68	3.58	.80	-.180	328	.857
7.การป้องกันการกีดกันทางการค้า	3.56	.71	3.86	.79	-2.870*	328	.004
8.ธุรกิจสามารถแข่งขันได้	3.74	.72	3.96	.73	-2.099*	328	.037
รวม	22.05	3.45	23.21	3.67	-2.306*	328	.022
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน							
9.มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ	3.58	.66	3.77	.68	-1.998*	328	.047
10.ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.49	.70	3.61	.77	-1.155	328	.249
11.บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น	3.61	.74	3.68	.78	-.703	328	.482
12.การปฏิบัติงานมีระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน	3.55	.74	3.70	.73	-1.388	328	.166
13.ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม	3.55	.78	3.56	.76	-.106	328	.915
รวม	17.78	3.03	18.33	3.29	-1.229	318	.022

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าโดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ในการทดสอบค่า Probability (p) พบว่าค่า p เท่ากับ .053 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 1 คุณภาพสินค้ามีค่า p เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่ง

หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องคุณภาพของสินค้าแตกต่างกัน และในข้อ 2 การส่งมอบที่ตรงเวลา มีค่า p เท่ากับ .257 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการส่งมอบที่ตรงเวลาแตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t -test ในการทดสอบค่า Probability (p) พบว่าค่า p เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 3 ก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการองค์กร มีค่า p เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการองค์กรแตกต่างกัน ในข้อ 7 การป้องกันการกีดกันทางการค้า มีค่า p เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการป้องกันการกีดกันทางการค้าแตกต่างกัน และในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ มีค่า p เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องธุรกิจสามารถแข่งขันได้แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t -test ในการทดสอบค่า Probability (p) พบว่าค่า p เท่ากับ .220 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 9 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ มีค่า p เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 7 การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสื่อสารภายในองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

H_1 : การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองกลุ่ม คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p มีค่าน้อยกว่า .05

ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22-25

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน

การสื่อสารภายในองค์กร	ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	.315**	.000	ปานกลาง
ด้านสื่อบุคคล	.306**	.000	ปานกลาง
รวม	.347**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้วยสถิติ พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .347 หมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล พบว่าสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .315 และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .306

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า

การสื่อสารภายในองค์กร	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	.256**	.000	ต่ำ
ด้านสื่อบุคคล	.187**	.000	ต่ำ
รวม	.249**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าด้วยสถิติ พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .249 หมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับต่ำ

เมื่อพิจารณาด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล พบว่าสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .256 และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .187

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	.275**	.000	ต่ำ
ด้านสื่อบุคคล	.285**	.000	ต่ำ
รวม	.313**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรด้วยสถิติ พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .313 หมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล พบว่าสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .275 และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้าน

ผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .285

ตาราง 25 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

การสื่อสารภายในองค์กร	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	.296**	.000	ต่ำ
ด้านสื่อบุคคล	.294**	.000	ต่ำ
รวม	.330**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยสถิติ พบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .330 หมายความว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล พบว่าสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .296 และสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .294

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 8

สมมติฐานที่ 8 การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การฝึกอบรมไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

H_1 : การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองกลุ่ม คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 26-29

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงาน

การฝึกอบรม	ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000	.619**	.000	ปานกลาง
OJT Training	.608**	.000	ปานกลาง
รวม	.642**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .642 หมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) พบว่าการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .619 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .608

ตาราง 27 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า

การฝึกอบรม	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000	.492**	.000	ปานกลาง
OJT Training	.449**	.000	ปานกลาง
รวม	.490**	.000	ปานกลาง

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01**

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .480 หมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) พบว่าการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .474 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .449

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร

การฝึกอบรม	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000	.559**	.000	ปานกลาง
On-the-Job Training : OJT	.549**	.000	ปานกลาง
รวม	.580**	.000	ปานกลาง

**** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01**

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .580 หมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) พบว่าการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อ

องค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .559 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .549

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน

การฝึกอบรม	ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน		
	r	p	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้พื้นฐาน ISO9001:2000	.566**	.000	ปานกลาง
On-the-Job Training : OJT	.573**	.000	ปานกลาง
รวม	.597**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ของพนักงานด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .597 หมายความว่า การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) พบว่าการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .566 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .573

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 9

สมมติฐานที่ 9 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองกลุ่ม คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 30-35

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.393**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.413**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.532**	.000	ปานกลาง
รวม	.512**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .512 หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทศนคิตายด้านพบว่า ทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .393 ทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .413 และทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .532

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จของงาน

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.271**	.000	ต่ำ
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.296**	.000	ต่ำ
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.427**	.000	ปานกลาง
รวม	.385**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความสำเร็จของงานด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .385 หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงาน ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทัศนคติด้านพบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .271 ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .296 และทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จของงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .427

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.394**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.424**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.488**	.000	ปานกลาง
รวม	.499**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .499 หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทัศนคติรายด้านพบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .394 ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .424 และทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .488

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.373**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.365**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.431**	.000	ปานกลาง
รวม	.440**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .440 หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทัศนคติรายด้านพบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .373 ทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .365 และทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .431

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบ

ทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.315**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.372**	.000	ปานกลาง
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.417**	.000	ปานกลาง
รวม	.427**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความรับผิดชอบด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .427 หมายความว่า ทศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทศนติรายด้านพบว่า ทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .315 ทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .372 และทศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .417

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในงาน

ทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000	ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงาน		
	r	p	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า	.226**	.000	ต่ำ
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร	.228**	.000	ต่ำ
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน	.365**	.000	ปานกลาง
รวม	.316**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านความก้าวหน้าในงานด้วยสถิติพบว่าค่า p มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .316 หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทัศนคติด้านพบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226 ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .228 และทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในงานในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .365

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

ผลการสรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ว่า บริษัทฯ ควรปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO9001:2000 อย่างไรถึงจะทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องรวมทั้ง ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 จากแบบสอบถาม ปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาทำการรวบรวมและวิเคราะห์ผล ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความเห็นซึ่งเป็นข้อเสนอแนะในเรื่องการปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพISO9001:2000

กลุ่มตัวอย่าง	ความถี่	ร้อยละ
กลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็น	326	98.78
กลุ่มตัวอย่างที่ไม่แสดงความคิดเห็น	4	1.22
รวม	330	100.00

จากตาราง 32 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 330 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นซึ่งเป็นข้อเสนอแนะ คิดเป็นความถี่ 326 ส่วนที่ไม่แสดงความคิดเห็นมีเพียงความถี่เท่ากับ 4

ตาราง 37 แสดงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิด	ความถี่
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	
1. ควรมีการจัดการฝึกอบรม ISO9001:2000 ให้พนักงานใหม่และเก่าในทุกระดับและทำอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการฝึกอบรมในงาน (On-the-job- Training : OJT)	74
2. ควรมีการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรและการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ อันได้แก่ บอร์ดข่าวสาร เสียงตามสายและวีซีดี เพื่อให้เกิดความเพียงพอและชัดเจนมากขึ้น	35
3. ควรให้ความรู้และความเข้าใจกับพนักงานมากขึ้นและทำอย่างต่อเนื่อง	20
4. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพของขบวนการให้มีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น	14
5. ควรมีการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกคุณภาพให้กับพนักงานมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับระดับปฏิบัติการ	11
6. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและพัฒนาความสามารถของตนเองมากขึ้น	9
7. การปฏิบัติงานควรมีการทำอย่างจริงจังและเป็นในเรื่องการทำงานแบบ Cross-Functional team รวมทั้งมีการให้คำแนะนำอย่างต่อเนื่อง	9

ตาราง 37 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ความถี่
8. ควรมีการจัดสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานรวมทั้ง และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากร โดยควบคู่กับปัจจัยจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น ผลตอบแทน	9
9. การปรับปรุงระบบเอกสารและบุคลากรที่ต้องปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	6
10. หัวหน้างานควรเป็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 อย่างจริงจัง	4
11. ควรมีการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานตระหนักและปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ	4
รวม	195

ตาราง 38 ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000

ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	ความถี่
1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจไม่เพียงพอในระบบบริหารคุณภาพและการปฏิบัติงานตามระบบ	38
2. พนักงานไม่ปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 อย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่องและบางส่วนหลีกเลี่ยงการปฏิบัติตาม ขาดการทำงานเป็นทีมและผู้ให้คำปรึกษา	7
3. พนักงานทุกระดับมีจิตสำนึกไม่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานจากผู้รับจ้างช่วง	19
4. การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานต่าง ๆ และในองค์กรไปเพียงพอไม่ชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากระดับบนลงล่าง ทำให้เกิดการผิดพลาดในการสื่อสารและส่งผลกระทบต่องาน	17
5. พนักงานส่วนใหญ่ไม่ตระหนักและให้ความร่วมมือกับนโยบายขององค์กร	16

ตาราง 38 (ต่อ)

ปัญหาหรืออุปสรรคในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	ความถี่
6. หัวหน้างานบางส่วนไม่ให้ความสนใจและไม่เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	8
7. ระบบเอกสารมีความซ้ำซ้อนและไม่สะดวกในการเรียกใช้(ควรใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยจัดการ)	8
8. พนักงานใหม่ได้รับการฝึกอบรมไม่เพียงพอก่อนเริ่มปฏิบัติงาน	8
9. ขาดความชัดเจนในการติดตามผลการปฏิบัติงานรวมทั้งการวัดผลงาน	35
10. พนักงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	3
11. การบริหารงานยังขาดการกระจายอำนาจที่เพียงพอ	3
12. ขาดความชัดเจนและความเหมาะสมในการจัดเก็บบันทึกคุณภาพ	2
รวม	164

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ต่อองค์กรและต่อผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด กรอบความคิดในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคล ที่คาดว่าจะมีผลต่อทัศนคติของพนักงาน อันประกอบด้วยตัวแปรด้านเพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน นอกจากนี้การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ประกอบด้วยสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล รวมทั้งการฝึกอบรมในด้านระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (On-the-job Training : OJT) เป็นตัวแปรที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานซึ่งผลของการที่ได้จากการวิจัยในเบื้องต้นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรเพื่อเป็นแนวทางในการทำแผนสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานบริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย)จำกัด มีทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มากขึ้นรวมทั้งการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของบริษัทฯ และนำไปใช้ประกอบกับเครื่องมือบริหารองค์กรอื่น ๆ อันได้แก่ การประเมินผลงานแบบ Balanced Scorecard การบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14000 และนำ Competency Base มาประยุกต์ใช้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยครั้งนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพISO9001:2000
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรและทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000ของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัดต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า ผลประโยชน์ต่อองค์กร และผลประโยชน์ต่อ ผู้ปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค(ประเทศไทย) จำกัดตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำผลการศึกษาเบื้องต้นไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการทำแผนสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด มีทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มากขึ้น รวมถึงการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของระบบการบริหาร ISO9001:2000 ของ บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

4. ผลของการศึกษาสามารถนำไปใช้ประกอบกับเครื่องมือบริหารองค์กรอื่นๆ อันได้แก่ การ ประเมินผลงานแบบ Balanced Scorecard การนำCompetency Base มาประยุกต์ใช้ และ ระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO 14000 (Environmental Management System : ISO 14001 : 1996)

สมมุติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ต่างกัน
2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
3. พนักงานที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
5. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
6. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
7. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000
8. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 1,640 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 5 ธันวาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย จากจำนวนประชากร 1,640 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทน ของประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด เป็นจำนวน 321 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสมบรูณ์มากขึ้นเป็น 330 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) และในแต่ละชั้นภูมิ (Stratum) จะใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenient Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Quest raise) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติของพนักงานบริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 6 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและตำแหน่งงาน จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพแบ่งเป็นด้านสื่อ

เฉพาะกิจจำนวน 6 ข้อ และด้านสื่อบุคคล จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงานแบ่งเป็น การฝึกอบรมความรู้พื้นฐาน ISO 9001 :2000จำนวน 6 ข้อและ การฝึกอบรมในงาน (OJT Training)จำนวน 7 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงานแบ่งเป็นด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า จำนวน 2 ข้อ ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร จำนวน 6 ข้อและด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้นคะแนน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัดแบ่งเป็นด้านความสำเร็จของงานจำนวน 5 ข้อ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือจำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติจำนวน 5 ข้อ ด้านความรับผิดชอบจำนวน 2 ข้อ และ ด้านความก้าวหน้าในงานจำนวน 5 ข้อ โดยเป็นข้อคำถามชนิดมาตราจัดอันดับ หรือ การจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scale) มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนตามข้อคำถามตามวิธีของ Likert กำหนดมาตราเป็น 5 ขั้น

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 :2000ประกอบด้วยคำถามปลายเปิดจำนวน 2 ข้อ ข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบคุณภาพจำนวน 1 ข้อและปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพจำนวน 1ข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้ก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำไปทดสอบกับพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 คน เพื่อทดสอบในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัดทั้งฉบับโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์ออฟฟของอัลฟา ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระหว่าง 0.8387-0.9575

การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเพื่อขอความอนุเคราะห์จากบริษัทในการขออนุญาตให้เก็บข้อมูลจากพนักงานในบริษัทขึ้นเป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 330 ชุด
3. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบและส่งคืนคำถามโดยใช้เวลาในการแจกแบบสอบถามระหว่างเดือน ธันวาคม 2546 – มกราคม 2547
4. ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้รับข้อมูลกลับในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.5 (Statistical Package for Social Science) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอสรุปผลการวิจัยและผลทดสอบสมมุติฐานของการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. สรุปผลโดยทั่วไป

1.1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาข้อมูลทางกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 330 คน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่เป็นคนโสดมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี ระดับการศึกษา ม.6 / ปวช. มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ

1.2 การวิเคราะห์แบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรทั้งในด้านสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ทั้งในด้านความรู้ ISO 9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) อยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับตัวแปรตามที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ คือ ทักษะของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในทุก ๆ ด้านอันประกอบด้วย ด้านผลประโยชน์กับลูกค้า ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร และด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในทั้ง 5 ด้าน ตามทฤษฎีของเอิร์ชเบิร์ก พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานอยู่ในระดับพอใจ

2. สรุปผลการวิจัยของการทดสอบสมมุติฐาน

จากการทดสอบสมมุติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ 9 ข้อ ซึ่งผลจากการทดสอบสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ที่ไม่แตกต่างกันซึ่งผลไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน
จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ที่ไม่แตกต่างกันซึ่งผลไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มีสถานภาพทางการสมรสต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า สถานภาพทางการสมรสของพนักงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผลไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปีมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 6 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ต่างกัน

จากการวิเคราะห์ที่สรุปได้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันที่ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 แตกต่างกันโดยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการส่งมอบที่ตรงเวลาแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการองค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการป้องกันการกีดกันทางการค้าแตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องธุรกิจสามารถแข่งขันได้แตกต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ผลรายด้านของทัศนคติในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้าแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 1 คุณภาพสินค้า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการส่งมอบที่ตรงเวลาแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ผลรายด้านของทัศนคติในด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 3 ก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการองค์กร พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องก่อให้เกิดการพัฒนาการจัดการองค์กรแตกต่างกัน ในข้อ 7 การป้องกันการกีดกันทางการค้า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องการป้องกันการกีดกันทางการค้าแตกต่างกัน และในข้อ 8 ธุรกิจสามารถแข่งขันได้ และ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องธุรกิจสามารถแข่งขันได้แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ผลรายด้านของทัศนคติในด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยมีพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นมีทัศนคติที่ดีกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ในข้อ 9 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพและพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติเรื่องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

จากการวิเคราะห์ที่สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ของพนักงาน พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ในระดับปานกลางและสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับปานกลางและสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าระดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารงาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ อีสรางค์ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อระบบ QS9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและว่าด้วยการปฏิบัติตามคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

อย่างไรก็ตามกับงานวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับ ดนัย เจตะวัฒนะ (2546) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา : บริษัท อีสออน (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศและตำแหน่งแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อระบบ ISO9001:2000 ไม่ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ อีสรางค์ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อระบบ QS9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและว่าด้วยการปฏิบัติตามคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรพรรณ สุวรรณประสพ (2546) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษาบริษัท เอสต้า จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มีสถานะภาพสมรสที่ต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ไมตรีสรสันธ์ (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 ฉบับปี 2000 : บริษัท ไคโด อิเลคทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ สถานะภาพทางการสมรส ไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน

4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ อีสรางค์ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อระบบ QS9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและว่าด้วยการปฏิบัติตามคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

5. พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทต่างกันมีทัศนคติต่อระบบบริหาร ISO9001:2000 ต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศักดิ์ อีสรางค์ (2546) ศึกษาเรื่องทัศนคติต่อระบบ QS9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอส เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษาของพนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและว่าด้วยการปฏิบัติตามคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน

6. ตำแหน่งงานที่ต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพISO9001:2000 แตกต่างกัน

กล่าวคือ ทัศนคติพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นดีกว่าระดับปฏิบัติการ เนื่องจากพนักงานในระดับหัวหน้างานชั้นต้นของบริษัทมีส่วนร่วม (Involvement) และมีความรู้สึกการเจ้าของ (ownership) มากกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับ อรรถสรณ สุวรรณประสง (2546) ศึกษาเรื่อง ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแตกต่างกัน กล่าวคือ ทัศนคติของพนักงานระดับผู้บริหารมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมากกว่าทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการ

7. พนักงาน พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในระดับปานกลางและสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลางและสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในระดับต่ำซึ่งสอดคล้องกับสร้อยตระกูล (กิจยานนท์) อรรถมานะ (2545) ที่กล่าวว่าจุดประสงค์ของการสื่อสารคือ การให้ข่าวสารข้อมูลและพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็นเพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนั้นการสื่อสารยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้นและยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ Roger (Rogers.1978) ซึ่งได้กล่าวว่า ถึงผลของสื่อสารจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทัศนคติ และการปฏิบัติของผู้รับสารการเปลี่ยนแปลงทั้งสามประการนี้บังเกิดต่อเนื่องเป็นลูกโซ่กันคือการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้มักจะตามมาด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และในที่สุดก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะเพิ่มว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งความรู้ แล้วความรู้จะนำไปสู่การมีทัศนคติที่ดีและท้ายสุดจะเกิดการยอมรับ

โรเจอร์ (Rogers. 1978 : 292) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่า ผลจากการวิจัยต่าง ๆ พบว่า สื่อมวลชนสามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารคือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพราะข่าวสารที่ถ่ายทอดออกจากสื่อยาวไป ตัวอย่างเดียวไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังแน่น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเมททิง เฮ้าส (Bettinghouse . 1968 :180) ที่ว่าสื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเข้าใจและทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างเดียว แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ฉะนั้นสื่อมวลชนจึงเป็นเพียงแหล่งความคิด และเป็นผู้วางแนวทางในความเปลี่ยนแปลงเท่านั้น กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้นเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าเห็นตาทั้งสิ้น

นอกจากนี้ แคทซ์และลาซาเฟล (Katz & Lazafeld. 1955 : 27) ก็เห็นพ้องต้องกันว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่า สื่อมวลชนในชั้นจูงใจสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในชั้นของการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีผลบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

นอกจากนี้ในข้อกำหนดของมาตรฐานคุณภาพ ISO9001:2000 ข้อ 5.5.3 การสื่อสารภายใน (Internal Communication) ระบุว่า ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า กระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมทั้งหลายได้ถูกทำให้มีขึ้นในองค์กรและได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องความมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคุณภาพ และมีกล่าวถึงเรื่องการสื่อสารในข้อกำหนด ข้อ 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Committed)

ระบุว่า ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ต้องจัดให้มีหลักฐาน (Evidence) ที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของตนที่มีต่อการพัฒนา การนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการดังนี้ คือ ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirements) ซึ่งสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายข้อบังคับ (Statutory and Regulatory Requirements) ที่เกี่ยวข้องร่วมกับการกำหนดหรือจัดทำนโยบายคุณภาพ การทำให้มั่นใจได้ว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ และดำเนินการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (ตามวิธีการที่ระบุในข้อกำหนด 5.6 Management Review) และทำให้มั่นใจว่า องค์การมีทรัพยากรที่จะเป็นต้องใช้อย่างเพียงพอ

8. การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) พบว่าการฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับ อังคณา ไมตรีสรสณฑ์ ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000; ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไทได อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลจากการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ที่ระดับมีสำคัญทางสถิติ 0.5 และมีความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับปานกลางนอกจากนี้ยังซึ่งสอดคล้องกับ เซน (สุรพล พยอมแย้ม.2545 : 250 ; อ้างอิงจาก Schein, Edgar H., 1969) ได้ให้คำจำกัดความว่า การฝึกอบรมคือ กระบวนการในการดำเนินการเพื่อเพิ่มพูนความรู้ในงาน (Knowledge) ความเข้าใจในงาน (Understanding) ความสำคัญในงาน (Skill) และการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับผู้ปฏิบัติงาน จนทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)

9. ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาทัศนคติรายด้านพบว่า ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง ทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง และทัศนคติด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับสมศักดิ์ สติรวงศ์ (2546) ศึกษาเกี่ยวกับ ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด โดยทำการศึกษาความทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ในด้านต่าง ๆ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการปฏิบัติตามระบบ และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านการได้การยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในงาน เพื่อศึกษาทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับเวลาที่ปฏิบัติงานกับบริษัท เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับความพึง

พอใจในการปฏิบัติโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทต่างกันมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้านด้านการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่ต่างกัน นอกจากนี้การวิจัยยังพบว่าพนักงานที่มีเพศ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกัน แต่อายุ และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมไม่ต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานกับบริษัทที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมและรายด้านไม่ต่างกัน และทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในทิศทางเดียวกันทุกด้าน

นอกจากนี้ยังซึ่งสอดคล้องกับ สรุพล พยอมแย้ม (2545 : 63-64) ได้สรุปไว้ว่า Frederick Herzberg และคณะ ได้ทำการวิจัยและเสนอทฤษฎีจูงใจจั่วขึ้น หรือบางที่เรียกว่า ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ (Dual-Factors Theory) เนื่องจากการต้องการคำตอบว่า “ผู้ปฏิบัติงานต้องการอะไรจากงานของเขา” และเพื่อพิสูจน์สมมติฐานหลักที่ว่า องค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติในทางบวก และองค์ประกอบที่นำไปสู่ทัศนคติทางลบในการปฏิบัติงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งค้านกับสมมติฐานเดิมที่ว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติทางบวกในการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อทัศนคติในทางลบด้วย และสมมติฐานที่ว่าองค์ประกอบและผลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ในระยะสั้น ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งนำไปสู่ทัศนคติในทางบวก ทำให้คนอยากทำงาน เรียกว่า “ปัจจัยจูงใจ” (Motivation Factors) และสิ่งที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานเรียกว่า “ปัจจัยค้ำจุน” (Maintenance Factors) จากคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์ของ เอิร์สเบิร์ก และคณะ ยังพบว่า ผู้ที่ไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นเพราะภาวะแวดล้อมรอบงาน ได้แก่ ความยุติธรรม ความไม่เป็นระเบียบ ทำให้บุคคลเหล่านั้นมีสุขภาพจิตในการปฏิบัติงานเสื่อมลง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับ ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจใ้การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 เพื่อให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1. องค์การควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้พื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความรู้ในระบบที่ตนเองต้องรับผิดชอบผ่านระบบการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) เพื่อเป็นการให้เกิดความมั่นใจว่าพนักงานมีความรู้ และความตั้งใจที่เพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 โดยมีการจัดการฝึกอบรมต่อเนื่องและทำอย่างจริงจัง รวมทั้งอาจจะจำเป็นต้องฝึกอบรมซ้ำ (Refresh Training) เป็นการสนับสนุนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การฝึกอบรมความรู้พื้นฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ในระดับปานกลาง หมายความว่า ถ้าองค์กรมีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พนักงานมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

2. องค์การควรมีการทำสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพและเป้าหมาย รวมทั้งผลที่เกิดขึ้นจริง เป็นช่วง ๆ เช่น รายเดือน รายไตรมาส รายครึ่งปี และผลประจำปีให้มากขึ้นและควรสื่อสารให้พนักงานทุกระดับทราบรวมทั้งข้อมูลข่าวสาร

อื่นๆ อันได้แก่ ข้อร้องเรียนของลูกค้า ความคาดหวังของลูกค้าและอื่น ๆ ทั้งนี้การสื่อสารสามารถลดช่องว่างหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานร่วมกันได้ในระดับหนึ่ง

นอกจากนี้ควรมีปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรและการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อต่าง ๆ อันได้แก่ บอร์ดข่าวสาร เสียงตามสายและวีซีดี เพื่อให้เกิดความเพียงพอและชัดเจนมากขึ้นการสื่อสารควรจะเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยใช้การสื่อสารหลาย ๆ รูปแบบที่เสริมให้เกิดประสิทธิผล ยกตัวอย่างเช่น การมุ่งเน้นให้เกิดการสื่อสารสองทาง (Two way Communication) แทนการสื่อสารทางเดียว (One way Communication) พบทั้งการสื่อสารแบบระดับบนลงไปสู่ระดับล่างและการสื่อสารแบบระดับล่างไปสู่ระดับบนซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทิศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ในระดับปานกลางหมายความว่า ถ้าองค์กรมีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นพนักงานมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

3. หัวหน้างานสามารถเป็นสื่อในการให้ข้อมูล ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ได้เป็นอย่างดี เริ่มจากการที่หัวหน้างานปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีเพื่อให้พนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ได้บังคับบัญชาตระหนักและปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดและทำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับโรเจอร์ (Rogers.1978 : 292)

โรเจอร์ (Rogers. 1978 : 292) ได้กล่าวเปรียบเทียบประสิทธิภาพของสื่อมวลชนและสื่อบุคคลไว้ว่า ผลจากการวิจัยต่าง ๆ พบว่า สื่อมวลชนสามารถเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจอย่างมีประสิทธิภาพ ดังเป็นการเปลี่ยนแปลงการรับรู้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่า เมื่อวัตถุประสงค์ของผู้สื่อสารคือการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพราะข่าวสารที่ถ่ายทอดออกจากสื่อยาวไป ตัวอย่างเดียวไม่สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังแน่น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของเบตติงเฮาส์ (Bettinghouse . 1968 :180) ที่ว่า สื่อมวลชนเป็นเพียงตัวเสริมความเข้าใจและทัศนคติที่มีอยู่เดิมให้ฝังแน่นมากกว่าจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติอย่างเดียว แต่อาจเปลี่ยนแปลงการรับรู้ได้บ้างในขอบเขตจำกัดของประสบการณ์ ฉะนั้นสื่อมวลชนจึงเป็นเพียงแหล่งความคิด และเป็นผู้วางแนวทางในความเปลี่ยนแปลงเท่านั้น กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้นเป็นผลมาจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าเห็นตาทั้งสิ้น

นอกจากนี้ แคทซ์และลาซาเฟล (Katz and Lazafeld. 1955 : 27) ก็เห็นพ้องต้องกันว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่า สื่อมวลชนในชั้นสูงใจสื่อมวลชนจะมีความสำคัญกว่าในชั้นของการให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและอาจมีผลบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

4. การบริหารงานควรมีการกระจายอำนาจมากขึ้น เพื่อเป็นการลดขั้นตอนและลำดับขั้นของการทำงาน ทำให้เกิดการแก้ไขหรือการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อีกทั้งเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานในระดับต่าง ๆ มีส่วนร่วมกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มากขึ้น

5. ควรมีการรณรงค์เพื่อสร้างจิตสำนึกคุณภาพให้กับพนักงานมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับปฏิบัติงาน

6. ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและพัฒนาความสามารถของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) และความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) ในการที่จะริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

7. การปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ควรทำอย่างจริงจังและมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมที่ส่งเสริมกันแบบ

(Cross Functional Team) ซึ่งจะเสนอและแลกเปลี่ยนความคิด และความรู้ร่วมกัน เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

8. บุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้านตามนี้
9. องค์กรควรมีการปรับปรุงคุณภาพของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปนี้ ควรจะศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ฤทธิ์แห่งความสำเร็จของการตรวจติดตามภายในแบบบูรณาการของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:1996

ควรจะศึกษาถึงการตรวจติดตามภายในแบบบูรณาการของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO1400 (Integrated Internal Audit of ISO 9000 and ISO 14000) เนื่องจากในปัจจุบันนี้องค์กรชั้นนำเป็นจำนวนมากนำมาตรฐานสากลดังกล่าวมาใช้เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการบริหารงานทั้งในด้านคุณภาพและด้านสิ่งแวดล้อมต่างเริ่มตระหนักและให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรมนุษย์ประกอบกับการที่องค์กรต่าง ๆ เริ่มตระหนักถึงแนวความคิดที่ว่า “ทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นเหมือนทรัพย์สิน มิใช่ต้นทุน” ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงเริ่มมีการบูรณาการมาตรฐานสากลต่าง ๆ เข้าด้วยกันรวมทั้งการริเริ่มให้มีการตรวจติดตามภายในแบบบูรณาการ (Integrated Internal Audit)

2. ฤทธิ์แห่งความสำเร็จในการบูรณาการระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:1996

หลังจากที่มีการศึกษาด้านการบูรณาการตรวจติดตามภายใน (Integrated Internal Audit) องค์กรควรมีการศึกษาถึงฤทธิ์แห่งความสำเร็จในการบูรณาการระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และการบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:1996 (Key Success Factor for Integration of Quality Management System ISO9001:2000 and Environmental Management System ISO14001:1996) เนื่องจากจะได้ประโยชน์ในหลาย ๆ ด้านยกตัวอย่างเช่น องค์กรจะได้ประโยชน์ในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นับตั้งแต่การลดงานที่ไม่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มแต่อย่างใด องค์กรสามารถมองเห็นภาพของผลดำเนินงานขององค์กรในภาพรวม จึงจะทำให้องค์กรสามารถวิเคราะห์และวางแผนเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ในด้านพนักงานสามารถได้รับผลประโยชน์จากการบูรณาการระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 และระบบบริหารสิ่งแวดล้อม ISO14001:1996 เนื่องจากพนักงานจะสามารถปฏิบัติให้สอดคล้องกับระบบต่าง ๆ ดังกล่าวได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ปฏิบัติงานด้วยความเข้าใจในความคาดหวังของหัวหน้างานที่ตนเองรับผิดชอบและมีความสัมพันธ์กับระบบดังกล่าว

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2544).การใช้ SCSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10.พจน. ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2546).การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่7.กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญตา กิระวิศาลกิจ.(2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ การบริหารคุณภาพโดยรวม (TQM) ของ พนักงานบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด(มหาชน).สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์.(2538). ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม : การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง . กรุงเทพฯ : สามดีสำนักพิมพ์.
- ชูดา จิตพิทักษ์.(2527).พฤติกรรมศาสตร์เบื้องต้น ,โครงการตำราวิชาการ มุลินธิมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ฉบับ 4.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน.(2521).เอกสารประกอบการบรรยายวิชาจิตวิทยาชั้นสูง. กรุงเทพฯ:คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตร.
- ณัฐพัทธ์ เขจรนันท์ และคณะ.(2545).TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ.กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- นิรมล กิติกุล.(2546). องค์การและการจัดการ.กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543).การวิจัย การจัดและการประเมินผล.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.(2543). สถิติ วิเคราะห์เพื่อการวิจัย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ.(2526). ทศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอ เดียนสโตร์.
- ประเสริฐ สุทธิประเสริฐ.(2544). การพัฒนาจัดทำและปรับเข้าสู่ ISO 9001:2000.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ประเสริฐ สุทธิประเสริฐ และ กฤษฎ์ อุทัยรัตน์.(2545). ผ่านประเด็น.....ค้นข้อกำหนด ISO 9000 Y 2K.กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- มะลิ เผือกจิตร. (2545).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท คิมเบอร์ลีย์-คล้าค ประเทศ ไทย จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ.
- ล้วน สายยศและอังสนา สายยศ.(2536).เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด.(2545). ISO 9000: 2000 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS). กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์.(2003). (บทความ Four-Square Management Concept (FSMC) ตอนที่ 6 FSMC กับ 8 QMP ตอนที่ 1.) (Online) อธิบายและขยายความเกี่ยวกับหลักการบริหาร คุณภาพ 8 ประการ หรือ Eight Quality Management Principles: 8 QMP's) (Online).
- วิภาพร มาพฤกษา.(2003). มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ในโรงพยาบาล. 2 (12). แหล่งที่มา : www.infosquare.in.th/innovation/ISO9-05.do
- วิฑูรย์ ลิ้มชะคดี.(2543).คุณภาพคือการปรับปรุง.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2546).การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
ศุภชัย อาชีวะระงับโชค. (2003).ISO 9000 ได้ผลจริงหรือไม่. (Online). แหล่งที่มา :

www.infosquare.inth/innovation/iso9-10.doc

สุรพล พยอมแย้ม.(2545).จิตวิทยาอุตสาหกรรม.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เมธี-สหายพัฒนาการพิมพ์.

สิริอร วิชาวุธ.(2544).จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สร้อยตระกูล(ตียานนท์) อรรถมานะ(2545).พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์.กรุงเทพ ฯ :สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมพงษ์ เกษมสิน.(2517).สารานุกรมการบริหาร.กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

สุนันต์ จิตพิทักษ์.(2520).ระยะทางสังคมในภาคใต้ของประเทศไทย , วิทยานิพนธ์ชั้นปริญญาสังคมวิทยา
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุชา จันทร์หอม.(2541).จิตวิทยาทั่วไป.กรุงเทพมหานคร: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.

สมศักดิ์ สติวงศ์.(2546).ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท เอ็น เอช เค (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุชาติ ตริพัฒนาสุวรรณ.(2545).ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์ม
โอสถ (ประเทศไทย) จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุนทรี เวชสุวรรณ.(2545).ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเทพรสลิ
ภัณฑ์อาหาร จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.

อัศรพล อรุณฤกษ์.(2545).ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐาน
ระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อังคณา ไมตรีสรสันต์.(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO
9000: ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

(2003). ประโยชน์ของ ISO 9000 .(Online).แหล่งที่มา : www.stjohn.ac.th/Department/iso9002_hu.html

Wolfgang Mecke.(2003).What is benefit for ISO 9000 for the Thai Industry.(Online) ปีที่ 3 ฉบับที่ 14

Barnard ,Chester I.1968.The Functions of the Executive. Massachusetts : Harvard University Press.

Herzberg ,F.,Mausner,B.,and Snyderman,B.1959The Motivation to work.2nd ed.,New York: Wiley.

Davis,Keith.and Newstrom, John W.1985.Human Behavior at Work: Organization Behavior.New
York:McGraw-Hill Book Company.

- Dubrin , Andrew J.1984.Foundation of Organizational Behavior.Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall, Inc.
- Carter, F.A., and Harwood, K.A. 1953,pp.73-85."On Definition of Communication",The Journal of Communication.November.
- Sigband , Norman B.1969.Communication for Management.Glenview,Ill.: Scott,Foreman and Co.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
- ส่วนที่ 3 การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงาน
- ส่วนที่ 4 ทัศนคติของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- ส่วนที่ 5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด
- ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 :2000

2. ในการตอบแบบสอบถาม

2.1 โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบ และเลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียวและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ

2.2 โปรดตอบตามความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด เพื่อการวิเคราะห์ และเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงองค์การต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

(2) 21-30 ปี

(3) 31-40 ปี

(4) 41-50 ปี

(5) 51-60 ปี

3. สถานภาพทางการสมรส

(1) โสด

(2) สมรส/อยู่ด้วยกัน

(2) หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

(1) ม. 6 / ปวช.

(2) อนุปริญญา / ปวส.

(3) ปริญญาตรี

(4) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

(1) ต่ำกว่า 1ปี

(2) 1-5 ปี

(2) 6-10 ปี

(4) 10 ปีขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

(1) ระดับพนักงานปฏิบัติการ (OP,NM,SP)

(2) ระดับหัวหน้างานขั้นต้น(SO 1-2, M1-2)

(3) ระดับบริหาร (M 3-8)

ส่วนที่ 2 : การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ท่านได้รับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จากทางด้านสื่อใด	ระดับการสื่อสารภายในองค์กร				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่มี
ด้านสื่อเฉพาะกิจ					
1.เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9001:2000					
2.บอร์ด ISO ของหน่วยงาน					
3.บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท					
4.เสียงตามสาย (Broadcasting)					
5.การประชุมในแผนก					
6.การประชุมตอนเช้า (Morning Talk)					
ด้านสื่อบุคคล					
7.เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9000					
8. เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor)					
9. พนักงาน QA					
10. ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน					
11. เพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 : การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงาน(OJT Training)

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการฝึกอบรมในงาน (OJT Training)	ระดับผลที่ได้รับจากการฝึกอบรม				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด/ไม่มี
การฝึกอบรมความรู้พื้นฐาน ISO 9001 : 2000					
12.ทำให้ทราบนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัท					
13.ทำให้เกิดจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงาน					
14. ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องการจัดทำระบบ การบริหารคุณภาพ					
15.ก่อให้เกิดการปรับปรุงในการปฏิบัติงาน					
16.ทำให้ตระหนักถึงประโยชน์ของการจัดทำระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001:2000					
17.ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000					
การฝึกอบรมในงาน OJT Training					
18.ทำให้ทราบถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001:2000					
19.ทำให้นุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001:2000					
20.ช่วยให้เกิดความสะดวกในการทำงานตามระบบ คุณภาพ ISO9001:2000					
21. สามารถลดปัญหาและความผิดพลาดในการทำงาน					
22.ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่ตนรับผิดชอบ					
23.ก่อให้เกิดทักษะในการปฏิบัติงาน					
24.ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000					

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับทัศนคติ				
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีย่างมาก
ด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้า					
25.คุณภาพสินค้า					
26.การส่งมอบที่ตรงเวลา					
ด้านผลประโยชน์ต่อองค์กร					
27.ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์กร					
28.ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับ					
29.ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล					
30.ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน					
31.การป้องกันการกีดกันทางการค้า					
32.ธุรกิจสามารถแข่งขันได้					
ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงาน					
33.มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ					
34.ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
35.บุคคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น					
36. การปฏิบัติงานมีระบบและมีขอบเขตที่ชัดเจน					
37.ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานเป็นทีม					

ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจอย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
ด้านความสำเร็จของงาน					
38.ระดับความความสำเร็จของงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
39.ระดับความก้าวหน้าในสายงานที่ท่านปฏิบัติ					
40.การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ได้					
41.การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในงานที่ท่านทำ					
42.โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
43.งานได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก					
44.การยกย่องหรือชื่นชมจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
45.คุณภาพของสินค้าของหน่วยงานท่านได้รับการยอมรับจากผู้ลูกค้า					
46.การเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน					
47. บริษัท คีซีเค มีชื่อเสียงได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก					
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
48.ความน่าสนใจของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน					
49.ความเหมาะสมของงานที่ท่านทำ					
50.ลักษณะงานก่อให้เกิดการปรับปรุงวิธีการทำงาน					
51.อำนาจการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย					
52.โอกาสการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					
ด้านความรับผิดชอบ					
53.ความคิดริเริ่มในการปฏิบัติงาน					
54.ความรับผิดชอบต่องานที่ท่านทำอยู่					

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/3124

วันที่ ๔๖ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด”
โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบสอบถาม ให้ นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร ณะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/3/15

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ มีนาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการทั่วไป บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมีรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ตอบแบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ดีดีเค (ประเทศไทย) จำกัด ในระหว่างเดือนมีนาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-5291428-30 มือถือ 01-6401976

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวยุพิน จันมาธิกรกุล
วันเดือนปีเกิด	2 เมษายน พ.ศ. 2512
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	74/37 ถนนรองเมือง รองเมือง ปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประวัติการทำงานปัจจุบัน	Assistant Quality Assurance Manager DDK (Thailand) Limited. FEE (THAILAND) Company Naiad (Thailand) Limited. TPI Polene (Public) Company Limited.
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2531	มัธยมศึกษา โรงเรียนสมถวิลราชดำริ
พ.ศ.2535	ครุศาสตร์บัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษและวิทยาศาสตร์ทั่วไป) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
พ.ศ.2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ