

ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน
บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2555

ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน
บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2555
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน
บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กันยายน 2555

ไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์. (2555). ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. ณิช กุลิสร์.

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีผลต่อเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด. กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด จำนวน 380 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงานและระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด / หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายการผลิต ระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี

2. ผลจากการศึกษาข้อมูลความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ทั้งในด้านกิจกรรม 5ส ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

3. ผลจากการศึกษาข้อมูลเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับเจตคติดี ทั้งในด้านกิจกรรม 5ส ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

4.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.4 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



COGNITIVE AND ATTITUDE TOWARD TOOLS OF ORGANIZATION QUALITY
MANAGEMENT OF EMPLOYEES OF
HANA SEMICONDUCTOR (AYUTTHAYA) CO., LTD.



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
Srinakharinwirot University
September 2012

Chaiyawat Joompolpitak. (2012). *Cognitive and attitude toward tools of organization quality management of employees of Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd.*

Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School,
Srinakharinwirot University. Advisor: Assoc. Prof. Dr. Nak Gulid.

The objective of this research was to study cognitive and attitude toward tools of organization quality management of employees of Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. The sampling size of the research based on 380 employees by collecting data from questionnaires.

The statistics used for data analysis were percentage, mean and standard deviation. The statistics used for hypotheses testing for statistical difference are analyzed by using t-test independent and one-way analysis of variance. Pair difference analyzed by using least significant difference (LSD) was applied as the statistical analysis tools.

As the research results, the findings were as follows:

1) The results of demographical characteristics including gender, marital status, educational level, work responsibility and working duration found that the majority of employees were female, single/divorced/separated, level lower than bachelor's degree, worked in operation functions and pertain 1-6 years working duration.

2) The results of cognitive toward tools of organization quality management of employees of Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. were at good level for all tools including 5S, SQE = Striving for Quality Excellence and QIP = Quality Improvement Process.

3) The results of attitude toward tools of organization quality management of employees of Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. were at good level for all tools including 5S, SQE = Striving for Quality Excellence and QIP = Quality Improvement Process.

4) The results of hypotheses testing were as follows:

4.1) The employees with difference in education level have attitude toward tools of organization quality management at statistically significant different levels of 0.05.

4.2) The employees with difference in working responsibilities have attitude toward tools of organization quality management for 5S, Striving for Quality Excellence (SQE) in Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. at statistically significant different levels of 0.01.

4.3) The employees with difference in working duration have attitude toward tools of organization quality management for Striving for Quality Excellence (SQE) in Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. at statistically significant different levels of 0.01.

4.4) The employees with difference in cognitive have attitude toward tools of organization quality management for 5S in Hana Semiconductor (Ayutthaya) Co., Ltd. at statistically significant different levels of 0.01.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิสร อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความเมตตา เสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ จนผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี อีกทั้งยังได้รับความอนุเคราะห์ในการเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตลอดจนให้คำแนะนำซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมถึงการเป็น คณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์จากรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ประธานคณะกรรมการ บริหารหลักสูตร และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดจนให้ความช่วยเหลือคอยอบรมสั่งสอนประสพการณ์ที่ดีมีคุณค่า แก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้จัดการอาวุโสฝ่ายบัญชีและการเงิน ผู้จัดการส่วนแผนกฝึกอบรม บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและอนุญาตให้เก็บข้อมูล รวมทั้งคำแนะนำและสนับสนุนข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็น ประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือ สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ตลอดจนผู้มีส่วนต่อความสำเร็จในงานวิจัยครั้งนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ของผู้วิจัยและขอบคุณทุกคนในครอบครัวที่ ให้การสนับสนุนในการเลี้ยงดู การศึกษา อบรมสั่งสอนให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น อดทน ด้วยความรัก ความห่วงใย เสมอมา คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอโน้มรำลึกเป็น เครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณ ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมีคุณค่าตลอดมา จนกระทั่งประสบ ผลสำเร็จได้ในวันนี้

ไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ
ขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธาน

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. 2555

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
ขอบเขตของเนื้อหา	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามคำศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานของการวิจัย	7
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	23
แนวคิดเกี่ยวกับความเจตคติ	28
ประวัติบริษัทและข้อมูลโดยสังเขปของบริษัท	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	42
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	46
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	53
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
ความมุ่งหมายของงานวิจัย สมมติฐานของการวิจัย.....	98
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	100
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	107
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้.....	113
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก.....	121
ภาคผนวก ข.....	127
ภาคผนวก ค.....	129
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	131

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายได้ของบริษัทฯ สำหรับปี 2553 และ 2552	41
2 แสดงค่าความเชื่อมั่น	53
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	62
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส	62
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่	63
6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	63
7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่	64
8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายการทำงาน	64
9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	64
10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่	65
11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของพนักงานด้านระดับความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพจำแนกเป็นรายข้อ	66
12 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของบริษัทโดยรวม	71
13 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ขององค์กรโดยรวม	72
14 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ขององค์กรเป็นรายข้อ	72
15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามเพศ	76
16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส	78
17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา	80
18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามฝ่ายการทำงาน	83

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน.....	85
20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	86
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาในการทำงานกับ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพ สู่ความเป็นเลิศ (SQE) โดยใช้สถิติ LSD.....	86
22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน.....	87
23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	88
24 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน.....	88
25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกิจกรรม 5 ส จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	89
26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพ สู่ความเป็นเลิศ (SQE).....	90
27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE).....	91
28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP).....	92
29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ ปรับปรุงคุณภาพ (QIP).....	93
30 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตาม ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน กิจกรรม 5 ส	95
32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส กับเจตคติต่อเครื่องมือใน การจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส โดยใช้สถิติ LSD	95
33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	96



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย.....	6
2 กระบวนการจัดทำเช็ค (ก่อนปรับปรุง).....	17
3 กระบวนการจัดทำเช็ค (หลังปรับปรุง).....	18
4 รูปแบบไตรมิติของเจตคติ.....	31
5 แสดงแสดงองค์ประกอบของเจตคติ.....	31



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในภาวะที่สภาพแวดล้อมทางธุรกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นภาวะเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี อันเป็นสาเหตุที่ทำให้ทุกองค์กรจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และพร้อมเผชิญกับปัญหาทางการแข่งขันในทุกๆ ด้าน ตามหลักการบริหารจัดการธุรกิจที่ดีนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพคือ องค์กรที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เกิดขึ้น โดยเลือกใช้วิธีการอย่างถูกต้องและเหมาะสมกับองค์กร นั้นๆ เพื่อให้ได้มาซึ่งความพอใจสูงสุดจากลูกค้า อันเป็นสิ่งที่สำคัญในการอยู่รอดขององค์กร ซึ่งจากทิศทางการเปลี่ยนแปลงดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคคลในองค์กรเป็นหลัก

บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด เป็นองค์กรที่มีชื่อเสียงและประสบความสำเร็จ องค์กรหนึ่งทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ประเภทวงจรรวม (Integrated circuit : IC) มีการลงทุนพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และผลิตภัณฑ์ใหม่ให้มีความล้ำหน้า อย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ก็ต้องเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง รวมทั้ง ภาวะเศรษฐกิจ จีตกต่ำทั่วโลกเช่นกัน ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย ในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา เช่น การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ การกำหนดนโยบาย ด้านการบริหาร และการกำหนด กลยุทธ์ใหม่ๆ เพื่อความอยู่รอด ขององค์กร โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้มี ความคล่องตัวและมี ประสิทธิภาพ นั้น ได้รวมถึง การนำเทคนิค และเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพใหม่ๆ มาใช้เพื่อปรับปรุงคุณภาพของสินค้า และบริการเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง โดยที่การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ย่อมส่ง ผลกระทบต่อทรัพยากร ในองค์กรที่สำคัญคือ พนักงานในองค์กรเพราะพนักงาน เป็นทรัพยากร มนุษย์ที่มีชีวิตจิตใจ เป็นผู้สร้างและตอบสนองความเปลี่ยนแปลง เป็นผู้คิด และตัดสินใจอย่างฉลาด โดยสตีเยร์ (Steer. 1997. Motivation; & Work behavior. p.113) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร เป็นตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดจึงต้องตระหนักถึงความสำคัญในข้อนี้ ร่วมกับการบริหาร การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยที่การบริหารจัดการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งมีการปรับระบบรางวัลในการทำงาน และค่าตอบแทนให้เหมาะสมเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงานด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจ และเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารต่อการนำไปพัฒนา ปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร อีกทั้งยังสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนา ปรับกลยุทธ์ทางการบริหาร และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของบริษัทให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม ทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร จำแนกตามลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และ ระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจ กับเจตคติที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

ความสำคัญของงานวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง นำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและเป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อใช้เครื่องมือในการจัดการ คุณภาพขององค์กร ที่มีผลจากความรู้ความเข้าใจกับเจตคติ และเป็นข้อเสนอแนะนำไป ประยุกต์ใช้กับการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาถึง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิ คอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด รวมทั้งสิ้น 3,146 คน (ที่มา: ฝ่ายบัญชีและการเงิน ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554)

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิ คอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (กัลยา วาณิชยปัญญา . 2545: 26) เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 355 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 380 คน

2.3 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธีกำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) สุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 380 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 สถานภาพสมรส แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.3 ระดับการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท

1.1.4 ฝ่ายการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

- ฝ่ายสำนักงาน
- ฝ่ายการผลิต

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท

- 1- 6 ปี
- 7 – 12 ปี
- 13 – 18 ปี
- 19 – 24 ปี
- 25 ปี ขึ้นไป

1.2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

2.1 เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. บริษัท หมายถึง บริษัท ฮานา เซมิ คอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ตั้งอยู่ที่เลขที่ 100 หมู่ 1 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ถนนสายเอเชีย-นครสวรรค์ ตำบลบางหว้า อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งมีการแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

2.1 พนักงานฝ่ายผลิต คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของฝ่ายผลิตและตรวจสอบ มีทั้งผู้ที่ผ่านการบรรจุเป็นพนักงานประจำและลูกจ้างชั่วคราว

2.2 พนักงานฝ่ายสำนักงาน คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนของ สำนักงานมีทั้งผู้ที่ผ่านการบรรจุเป็นพนักงานประจำและลูกจ้างชั่วคราว

3. เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ หมายถึง เครื่องมือหรือวิธีการที่บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัดเลือกใช้ในการจัดการคุณภาพสินค้า เพื่อช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส

4. ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อเครื่องมือ ในการจัดการคุณภาพ ขององค์กร หมายถึง ความสามารถในการ ระลึกได้ แปลความได้ และจัดระเบียบแนวความคิดของ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพได้ เช่น ความหมาย ข้อกำหนด วัตถุประสงค์ ประโยชน์และวิธีปฏิบัติ

5. เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือ ในการจัดการคุณภาพ ขององค์กร หมายถึง สิ่งที่ถูกคิด และ รู้สึกต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ที่มีทั้งทางบวกและทางลบซึ่งจะนำไปสู่ความพร้อมที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด”



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษการวิจัยเกี่ยวกับ “ความรู้ความเข้าใจ และเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยแบ่งออกตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเจตคติ
5. ประวัติบริษัทและข้อมูลโดยสังเขปของบริษัท
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312-315) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่าง ทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อ การสื่อสาร โดยลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชายและหญิงที่ต่างกัน ส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนคตติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนเจตคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดย ซี เมเบิล (C Maple) และ ไอ แอล เจนิส และ ดีไรฟ์ (I L Janis and D Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคน ที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสารและสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกันก็ยังมี ความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาวสูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรม การสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูงจะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. **ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status)** หมายถึง อาชีพ รายได้ ต่อเดือน เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว ลักษณะที่อยู่อาศัย จำนวนสมาชิกที่อาศัยอยู่ร่วมกัน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อเจตคติและพฤติกรรมของคน

เกื้อ วงศ์บุญสิน (2545: 1-2) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ (Demography) เป็นการศึกษา เกี่ยวกับขนาด โครงสร้าง การกระจายตัว ตลอดจนสาเหตุและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงประชากร อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงขนาด โครงสร้าง และการกระจายตัวของประชากรดังกล่าวแล้ว ส่วนประกอบของการเปลี่ยนแปลงประชากรที่สำคัญคือ การเกิด การตาย และการย้ายถิ่นของ ประชากร

การศึกษาว่าด้วยประชากรนั้นนับว่ามีความสำคัญ เนื่องจากประชากรมักมีการเปลี่ยนแปลง ในลักษณะที่ซับซ้อนซึ่งการเปลี่ยนแปลงในบางลักษณะนั้นอาจเกิดขึ้นโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน นอกจากนี้การตัดสินใจต่าง ๆ ของบุคคลล้วนมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางประชากร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตัดสินใจว่าจะแต่งงานหรือเป็นโสด การกำหนดจำนวนบุตรที่ปรารถนา การดูแลตัวเอง ทั้งในแง่ของการระมัดระวัง ป้องกัน และการรักษาโรคร้ายไข้เจ็บต่าง ๆ ซึ่งจะมีผลต่อภาวะการเจ็บป่วย และการตาย เป็นต้น ใน ทางกลับกันการเปลี่ยนแปลง ทางประชากรก็สามารถส่งผลกระทบมากมาย ต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทั้งในทางสังคม วัฒนธรรม การเมือง และเศรษฐกิจ

1.2 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมาย เท่านั้น ข้อมูลด้าน ประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

ในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากร ในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออก แตกต่างกันไป มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. **อายุกับการทำงาน (Age and job performance)** เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคล จะลดน้อยถอยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มี ประสิทธิภาพในการ ทำงาน สูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่า คนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือย้ายงาน แต่จะ ทำงานที่เดิม ทั้งนี้ เพราะโอกาส ในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการ ทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับ ค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้น จะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปในเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัว ทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการ ทำงาน (Marital status and job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ มีความพึงพอใจในงานสูง

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

2.1 เครื่องมือพื้นฐานในการจัดการคุณภาพ

2.1.1 ความหมายของคุณภาพและความเป็นมาของเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ

คุณภาพ (Quality) หมายถึง สินค้าหรือบริการที่มีความเป็นเลิศในทุกด้าน สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือมาตรฐาน สินค้าหรือบริการที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า สินค้าหรือบริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า สินค้าหรือบริการที่ปราศจากการชำ รุดหรือข้อบกพร่อง ดังนั้น คุณภาพ จึงมีความหมายต่างกันไปตามความรู้สึกหรือความต้องการของผู้ใช้หรือลูกค้า ซึ่งมักจะวัดกันด้วย “ความพึงพอใจ” หรือ “ความประทับใจ” ของลูกค้าเป็นสำคัญ กรณีตรงตามความต้องการที่เปิดเผยชัดเจน ลูกค้าเกิดความพอใจ แต่ถ้าหากได้มากกว่าความต้องการ (เกินความคาดหวัง) หรือตรงกับความต้องการที่แฝงเร้น ลูกค้าเกิดความประทับใจ

วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล (2543: 38) ในการมุ่งเน้นพัฒนารักษาคุณภาพ การดำเนินนโยบายการผลิต ตามความต้องการของลูกค้า เครื่องมือในการจัดการคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ต้องตั้งมั่นอยู่ในอุดมการณ์ที่จะพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ต้องให้ความสำคัญกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในปัจจุบันมีเครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นจำนวนมาก เพราะการจัดการคุณภาพได้พัฒนามาเป็นเวลานาน เช่น ตำราเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ ทางสถิติ (Statistic Quality Control) มีมาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1930 (พ.ศ. 2473) มีทั้งเครื่องมือง่าย ๆ จนกระทั่งขั้นซับซ้อน มีทั้งที่เขียนโดยนักวิชาการทั่วไปและนักวิชาการเฉพาะสาขา เช่น นักสถิติ วิศวกร ฯลฯ

อิชิคาว่า (Kaoru Ishikawa) กล่าวว่า ปัญหาขององค์กรร้อยละ 95 สามารถแก้ไขได้ด้วยการใช้เครื่องมือง่าย ๆ ด้วยเหตุนี้จึงควรเริ่มต้นศึกษาจากเครื่องมือพื้นฐานก่อน (เรื่องวิทยุเกษตรกรรม. 2545: 97) ซึ่งเครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นวิธีปฏิบัติที่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์การปฏิบัติงานใดงานหนึ่งได้ ซึ่งทุกคน ในทุกแผนกและทุกระดับขององค์กรมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ข้อมูล การควบคุม กระบวนการ และการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือดังกล่าวได้แก่

- ใบรายการตรวจสอบ (Check sheet)
- กราฟ (Graphs)
- ฮิสโตแกรม (Histograms)
- แผนภูมิพาเรโต (Pareto Diagrams)
- แผนภูมิเหตุและผล (Cause and Effect Diagrams)
- แผนภูมิการกระจาย (Scatter Diagrams) และ
- แผนผังการควบคุม (Control Charts)

การจัดการคุณภาพ เป็นแนวความคิดของการจัดการโดยข้อเท็จจริง (management by facts) ซึ่งต้องเริ่มจากการรู้ข้อเท็จจริงก่อน จากนั้นจึงแสดงออกมาเป็นข้อมูล ในขั้นสุดท้าย ก็ใช้วิธีการทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลออกมา ซึ่งจะสามารถประมาณการใช้ดุลยพินิจและลงมือแก้ปัญหาได้

การจัดการโดยข้อเท็จจริงมี 3 ขั้น ดังนี้ (วิทยุ สิมะโชคดี. 2542: 12)

1. ข้อเท็จจริง (facts) สิ่งแรกที่ทุกคนต้องทำ คือ การมองหาข้อเท็จจริง
2. เปลี่ยนข้อเท็จจริงเป็นข้อมูล (turning facts into data) ขั้นต่อมาต้องเปลี่ยนข้อเท็จจริงออกมาเป็นข้อมูล ส่วนข้อมูลผิดพลาดเป็นปัญหาที่เกิดจากการเก็บข้อมูลซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่มีความหมาย ไม่ตรงกับเรื่อง ทั้งนี้เพราะคนเก็บไม่เข้าใจเรื่องการสุ่มตัวอย่าง วิธีวัดและการเก็บข้อมูลที่ผิดพลาด
3. การใช้ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญของการใช้ข้อเท็จจริง ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ

เครื่องมือในการจัดการคุณภาพนั้น มิได้เป็นเครื่องมือสำหรับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวกับการผลิตเท่านั้น ยังเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ๆ เช่น ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ การเงินการบัญชี การจัดซื้อ การบริหาร สินค้าคงคลัง ฯลฯ ในการสร้างภาพลักษณ์และการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง เครื่องมือในการจัดการคุณภาพมีมากมายหลายรูปแบบ สุดแต่แต่ละองค์กร จะนำมาใช้ให้เหมาะสมกับขนาด และประเภทขององค์กร องค์กรที่จะอยู่รอดต่อไปได้อย่างยั่งยืนต้องให้ความสำคัญเรื่อง "คุณภาพ" ทั้งในส่วนของการพัฒนาคุณภาพบุคลากร การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการให้เกิดขึ้นเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคและผู้ปฏิบัติงาน

2.1.2 ความสำคัญของเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มีดังนี้

1. เป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญยิ่งสำหรับทุกคนและผู้ ทำงานที่เกี่ยวข้องกับ "คุณภาพ"
2. เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จและความล้มเหลวขององค์กร

3. เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาในการปรับปรุงงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป
4. เป็นเครื่องมือที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไปในอนาคต
5. เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการคุณภาพ

ทั้งองค์การ (Total Quality Management/TQM)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ แบ่งเป็น 4 ประเด็น คือ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542: 7)

1. ตรงตามมาตรฐาน(Fitness to Standard) คือ ตรงตามที่ออกแบบไว้หรือกำหนดไว้ หรือตรงตามมาตรฐานที่ยอมรับกัน
2. ตรงกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use) คือ ตรงตามที่ถูกความต้องการใช้
3. ราคาเหมาะสมหรือราคาถูก (Fitness to Cost) คือ มีคุณภาพสูงแต่ต้นทุนต่ำ ทุกคนต้องการ
4. ตรงตามความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirement) คือ ตรงตามที่ถูกความต้องการ รวมทั้งความต้องการที่แฝงเร้นของลูกค้าด้วย

2.1.3 เครื่องมือแห่งคุณภาพ (Quality Tools)

ในการพัฒนาคุณภาพมีเทคนิคและเครื่องมือต่าง ๆ หลากหลายประเภทให้เลือกเอาไปใช้ ดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2542: 82-83)

1. การบริหารด้วยข้อเท็จจริง (Management by Facts)
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
3. การระดมสมอง (Brainstorming)
4. แผนผัง “ทำไม –ทำไม” (Why-Why Diagrams)
5. แผนผัง “อย่างไร-อย่างไร” (How – How Diagrams)
6. หลักการ 5W 1H (5W 1H Principles)
7. แผนผังการเคลื่อนไหวไหล (Work Flow Diagrams)
8. หลักการ ECRS เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน
9. การปรับปรุงงาน (Work Improvement)
10. รายการตรวจสอบเพื่อการปรับปรุงของออสบอร์น (Osborne's Check List)
11. กระบวนการแก้ปัญหา (Problem – Solving Process)
12. วงจรเดมมิง (Deming Cycle): PDSA or PDCA Cycle
13. กิจกรรม QCC: กิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ(Quality Control Circle: QCC)
14. เครื่องมือ 7 แบบของ QC (7 QC Tools)
15. เครื่องมือใหม่ 7 แบบของ QC (7 New QC Tools)
16. การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement)
17. การแปรนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Deployment)

จากเครื่องมือที่กล่าวมา 17 ชนิด เครื่องมือชนิดที่ 1-13 เป็นเครื่องมือพื้นฐานแห่งคุณภาพ ชนิดที่ 14 -15 เป็น QC Tools ชนิดที่ 16 เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกระบวนการ และชนิดที่ 17 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการแปรนโยบายสู่การปฏิบัติ

2.2 เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม SQE

กิจกรรม มุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) เป็นโปรแกรมเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่มุ่งเน้น ให้มีการจัดอบรมการศึกษา เรื่อง “คุณภาพ” ตลอดจนการถ่ายทอด “นโยบายคุณภาพทั่วทั้งองค์กร” ให้กับพนักงานทุกคน โดยใช้ SQE เป็นสื่อหรือเครื่องมือ โดย

SEQ หรือ Striving for Quality Excellence คือความพยายามอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอันเป็นเลิศ ประกอบด้วย

S มาจาก Striving คือการอุทิศตนทำงานด้วยความพยายามอย่างหนัก

Q มาจาก Quality คือการผลิตสินค้าหรืองานบริการ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

E มาจาก Excellence คือความเป็นเลิศ/ความยอดเยี่ยม

หรืออีกนัยหนึ่งอาจหมายถึง Conformance to Customer's Requirement คือการอุทิศ และปฏิบัติตนอย่างจริงจังเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและให้ได้มาซึ่งความเป็นเลิศทางคุณภาพ

และได้คิดค้นคำ F.O.R.C.E.S. ขึ้นมาเป็น วัฒนธรรมคุณภาพของบริษัท โดยพนักงานทุกคน ต้องรับและนำเอาวัฒนธรรมคุณภาพมาปรับใช้ในทางปฏิบัติในงานของตนเอง โดยกำหนดเป็นพันธะสัญญา ดังนี้

My SQE Promise คือพวกเราชาวฮานาทุกคนจะให้สัญญาว่า

F มาจาก Follow written specification always

เราจะปฏิบัติตามข้อกำหนดในการทำงานอย่างเคร่งครัด

OR มาจาก Own and be responsible for quality of my output

เราจะต้องรับผิดชอบและเป็นเจ้าของงานที่ทำอย่างมีคุณภาพด้วยตัวของเราเอง

C มาจาก Care about the quality of my job

เราจะใส่ใจในคุณภาพของงานที่ทำ

E มาจาก Expectations of my customer is met (Responsiveness)

เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้า ด้วยความรับผิดชอบต่อเรา

S มาจาก Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product

เราจะหยุดผลิตเมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์, เครื่องจักร, วัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์

2.3 เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ - QIP

กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Process)

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล* pisitpip@ais.co.th

การปรับปรุงคุณภาพเป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จะเริ่มทำหลังจากที่ระบบงานมีเอก สารเป็นมาตรฐานการทำงาน และมีระบบการควบคุมคุณภาพแล้ว องค์การต้องทำให้มาตรฐานที่มีอยู่สูงขึ้น เพราะความต้องการของลูกค้ามีสูงขึ้น และคู่แข่งก็พัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำให้มาตรฐานสูงขึ้นนั้นคือ การปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement - QI)

องค์การเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพได้โดยการจัดตั้ง “ทีมปรับปรุงคุณภาพ” (Quality Improvement Team - QIT) ทีมละประมาณ 5 – 7 คน ทีมงาน QIT ควรประกอบด้วยผู้ที่ทำงานในกระบวนการเดียวกันหรือมีปัญหาลักษณะคล้ายกัน เช่น ปัญหาเรื่องลูกค้าได้รับสินค้าล่าช้า QIT ก็ควรมีตัวแทนจากฝ่ายขาย ฝ่ายคลัง สินค้า ฝ่ายจัดส่ง และหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ เช่น ฝ่าย IT เป็นต้น สำหรับจำนวนทีมก็ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์การและปัญหาที่มี โดยทั่วไปในช่วงเริ่มต้น หัวข้อปัญหาจะยังมีไม่มาก เพราะยังไม่มีมีการเปิดเผยข้อมูล หรือไม่เคยมีข้อมูลมาก่อน แต่ถ้าทำไป แล้วสักระยะ พนักงานจะยอมรับการปรับปรุงมากขึ้น QIT ก็จะมากขึ้น จำนวนหัวข้อปัญหาก็มีมากขึ้น ซึ่งถือเป็นเรื่องดี เพราะทุกคนยอมเปิดเผยปัญหาของตน นั่นหมายถึง องค์การจะมีโอกาสปรับปรุงคุณภาพได้มากขึ้นด้วย

เมื่อมี QIT แล้ว องค์การสามารถจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยให้การปรับปรุงคุณภาพประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย

1. ผูกอบรมพนักงาน ในเรื่องต่อไปนี้

1.1 ความตระหนักด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Awareness) เพื่อให้พนักงานเข้าใจความหมายของคำว่า “คุณภาพบริการ” ซึ่งเป็นกระบวนการทำงานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement) เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ โดยความต้องการของลูกค้านั้นมีทั้งความจำเป็น (Needs) และความคาดหวัง (Expectations)

1.2 ลูกค้าภายใน (Internal Customer) เพื่อให้พนักงานทุกคนในองค์การมีแนวคิด (Concept) เดียวกันว่า หน่วยงานของตนต้องส่งผลงานที่มี คุณภาพไปให้แก่หน่วยงานถัดไป เพื่อช่วยให้้องค์การสามารถส่งมอบบริการที่มีคุณภาพไปสู่ลูกค้าได้ พนักงานอาจสอบถามหน่วยงานถัดไปว่าต้องการบริการใดบ้างจากเรา เพื่อจะได้ส่งมอบบริการให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานถัดไป ซึ่งถือเป็นลูกค้าภายในของเรา เพราะถ้าพนักงานใน องค์การไม่มีแนวคิดนี้อยู่ในใจ คงไม่อาจคาดหวังได้ว่าลูกค้าภายนอกจะได้รับบริการที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

1.3 แนวทางการแก้ปัญหา (Problem Solving) เพื่อให้พนักงานทราบหลักการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ สามารถตั้งหัวข้อปัญหาได้ เช่น การตั้งหัวข้อปัญหา (Problem Statement) ต้องตั้งด้วย Subject + Defect คือ ประธาน + ข้อบกพร่อง และยังช่วยให้พนักงานเข้าใจและสามารถแยกแยะความแตกต่างระหว่าง ปัญหา (Problem) ผลกระทบ (Effect) สาเหตุ (Cause) และอาการ (Symptom) ได้

1.4 ขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Methodology) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

(1) กำหนดหัวข้อปัญหา (Problem Statement) ที่เฉพาะเจาะจง (Specific) วัดค่าได้ (Measurable) แสดงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น (Effect) และแสดงผลต่างระหว่างค่าปัจจุบันกับค่าที่ควรเป็น (Gap)

(2) วิเคราะห์ปัญหา คือ ศึกษาข้อมูล ลอดีตและปัจจุบัน เป็นตัวเลขข้อเท็จจริง มีตัวชี้วัดแสดงผลในอดีตและปัจจุบัน และสรุปสาเหตุที่เป็นไปได้ทั้งหมด และยืนยันสาเหตุที่แท้จริง (Root Cause)

(3) แก้ปัญหา คือ การกำหนดมาตรการตอบโต้ปัญหา โดยนำสาเหตุที่แท้จริงมา กำหนดมาตรการแก้ไขตอบโต้ปัญหา วิเคราะห์ประโยชน์ที่ได้รับกับค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ และเขียนเป็นแผนปฏิบัติงาน

(4) ควบคุมและติดตามผล เมื่อได้แก้ปัญหาตามแผนที่วางไว้แล้ว ก็ต้องติดตามผล หากผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ต้องทำการ Take Action ด้วยการแก้ไขปรับปรุง แต่ถ้าผลที่ได้เป็นไปตามเป้าหมาย ให้ทำ Take Action โดยจัดทำเป็นมาตรฐานให้พนักงานดำเนินงานตามมาตรฐานใหม่นี้

1.5 เครื่องมือ (Tools) ที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ เครื่องมือที่นิยมใช้ในการปรับปรุงคุณภาพบริการมีหลายชนิด เช่น Flow Chart, Pareto Chart, Cause and Effect Diagram, Control Chart, Checklist, Affinity Diagram เป็นต้น การเลือกใช้เครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพชนิดใด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้น และต้องเลือกใช้อย่างถูกต้อง ดังนั้น เมื่อทำการเลือกใช้เครื่องมือจึงเป็นเนื้อหาที่ต้องบรรยายให้เข้าใจอย่างลึกซึ้ง มิฉะนั้นเมื่อถึงเวลาแก้ ปัญหาจริงอาจจะพบปัญหาในการเลือกใช้เครื่องมือ

การฝึกอบรมมีใช้แค่การจัดพนักงานมาเรียน 1-2 วันแล้วจบ แต่องค์การจำเป็นต้องมีการ “อบรม อบรม อบรม” อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และยังเป็นโอกาสที่จะสร้าง “วิทยากรภายในองค์กร” ขึ้นมาอีกด้วย

2. การดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ ควรวางแผนการดำเนินงานและประชุมที่มีอย่างต่อเนื่อง เช่น สัปดาห์ละครั้ง โดยทั่วไปแผนการปรับปรุงคุณภาพของแต่ละทีมจะไม่เกิน 6 เดือน ในระหว่างดำเนินโครงการจะมีฟ facilitator คอยให้ข้อมูลสนับสนุน ทางด้านเทคนิคและวิธีการต่างๆ ส่วนผู้บริหารก็รับหน้าที่เป็น Sponsor คือ เป็นผู้มอบนโยบายให้การสนับสนุน และช่วยตัดสินใจในระหว่างดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ

3. การมีส่วนร่วมจากผู้บริหาร (Top Management Involvement) หัวข้อนี้ถือเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญที่สุด ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุน ติดตามงาน และช่วยตัดสินใจเมื่อมีการประชุมงานต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพงาน เพราะถ้าผู้บริหารและผู้จัดการบอกว่างานยุ่งจนไม่มีเวลาเข้าร่วม พนักงานที่ทำการปรับปรุงคุณภาพย่อมเข้าใจว่ามีงานอื่นที่สำคัญกว่างานนี้ แล้วก็จะกลับไปใช้เวลาทำงานประจำ (Routine Job) เหมือนเดิมต่อไป

4. การสนับสนุนให้เป็นวัฒนธรรมองค์การ (Supportive Corporate Culture) องค์การต้องมีการวางแผนงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรม “การทำงานอย่างมีคุณภาพ” ขึ้นภายในองค์การ แต่กว่าจะเกิดขึ้นได้ คงต้องใช้เวลาเป็นปีๆ ด้วยการสร้างแรงจูงใจในการทำกิจกรรม และต้องเน้นกิจกรรมใน ทางบวกเท่านั้น เช่น การจัดเลี้ยงฉลองเมื่อจบโครงการ การให้รางวัลจูงใจในรูปแบบต่างๆ เช่น ทำนข้าวกับผู้บริหาร โดยเชิญครอบครัวมาร่วมงาน ส่งเข้าแข่งขันภายในประเทศ และต่างประเทศ เป็นต้น

ส่วนในระหว่างดำเนินงาน เพียงแค่ผู้ บริหารถามถึงงาน QIT และเข้าร่วมประชุม ก็เป็นการจูงใจให้พนักงานรู้สึกอยากทำให้งานปรับปรุงคุณภาพนี้ประสบผลสำเร็จแล้ว

กรณีตัวอย่างของทีมที่ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพ: QIT ของฝ่ายบัญชี

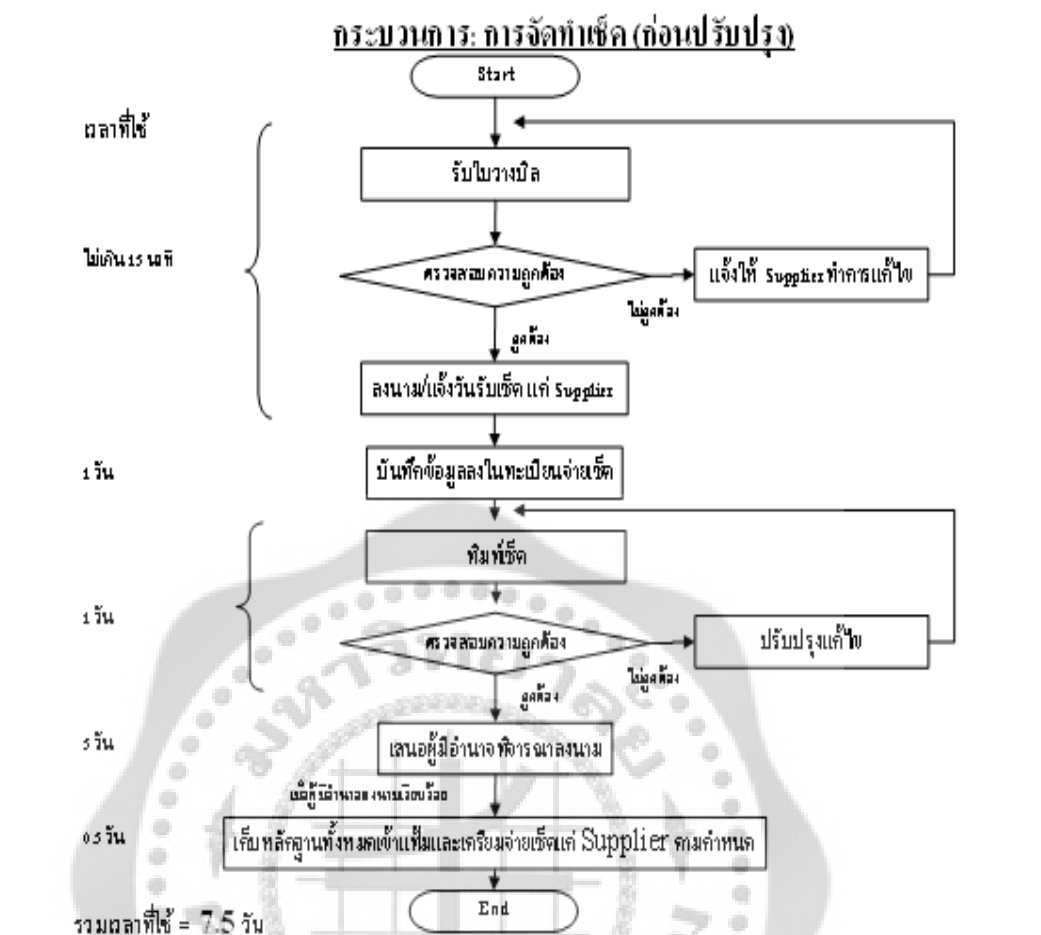
1. กำหนดหัวข้อปัญหา (Problem Statement)

QIT ของฝ่ายบัญชี เสนอหัวข้อปัญหาว่า “การจ่ายเช็คล่าช้า”

จะเห็นว่าหัวข้อปัญหาที่ตั้งขึ้น ต้องเป็นปัญหาที่ผู้อื่นได้รับจากการ ทำงานประจำวันของฝ่ายบัญชี หัวข้อปัญหาจึงเป็นการที่เข้าตัวเองว่า ตนเองทำอะไรให้ลูกค้าภายนอก /ภายในไม่พอใจ เพื่อทำการปรับปรุงคุณภาพงานของตนให้ดีขึ้น มิใช่ตั้งหัวข้อปัญหาว่า คนทำงานน้อยไป เครื่องมือ/เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่พอ เพราะเรื่องเหล่านี้เป็นเพียงสาเหตุหนึ่งของปัญหาเท่านั้น

2. วิเคราะห์ปัญหา

ทีม QIT ประชุมสรุปขั้นตอนการทำงานในกระบวนการจ่ายเช็คว่า ปัจจุบันมีขั้นตอนอะไรบ้าง รวมทั้งหมดใช้เวลาเท่าไร โดยใช้เครื่องมือ Flow Chart ในการประชุมสมาชิกในทีม

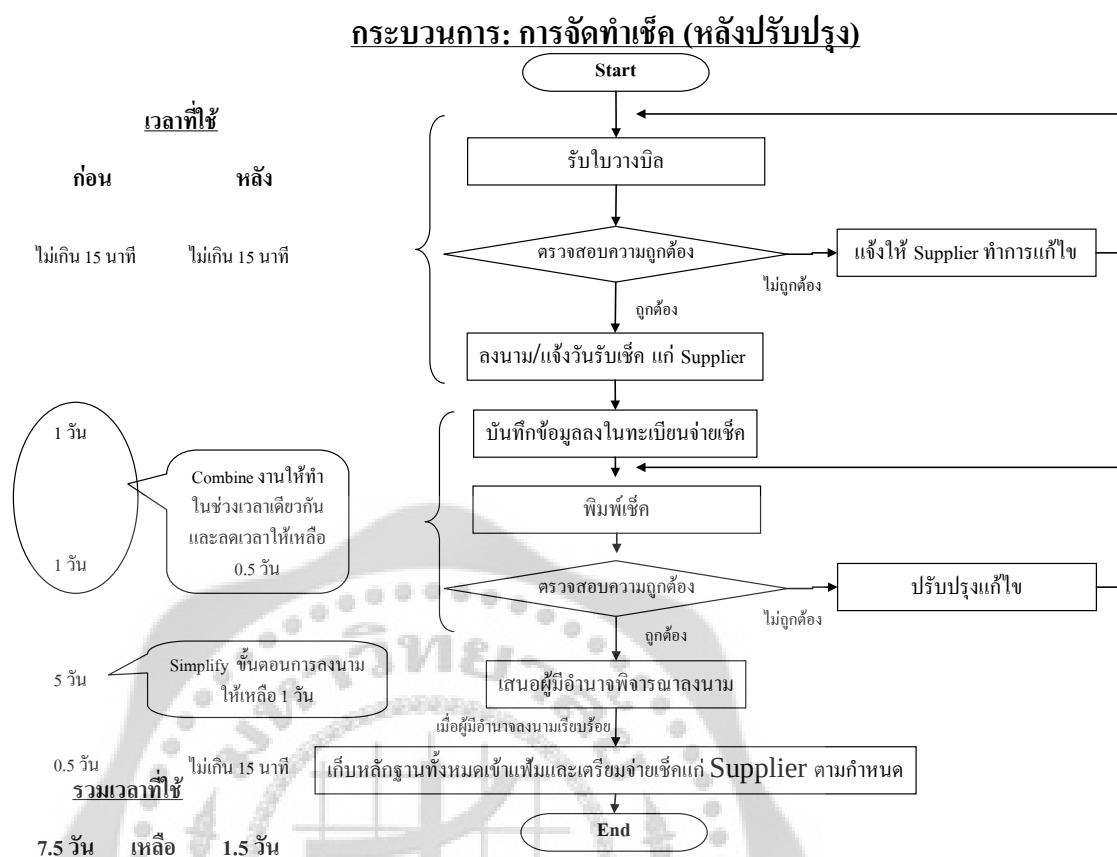


ภาพประกอบ 2 กระบวนการจัดทำเช็ค (ก่อนปรับปรุง)

ที่มา: พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล* pisitpip@ais.co.th

3. แก้ปัญหา

ตกลงสรุป Flow Chart ที่ใช้ในการทำงานจริงร่วมกัน และพิจารณาว่าขั้นตอนใดบ้างที่สามารถปรับปรุงได้ เช่น ตัดลดลงได้(Eliminate) รวมเข้าด้วยกัน(Combine) จัดลำดับใหม่(Rearrange) และทำให้ง่ายขึ้น(Simplify) จนได้ Flow Chart ใหม่ที่เป็นข้อสรุปตรงกัน และเป็นการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น ทำให้ลูกค้าภายนอก/ภายในพอใจ ได้รับเช็คตามกำหนดเวลา



ภาพประกอบ 3 กระบวนการจัดทำเช็ค (หลังปรับปรุง)

ที่มา: พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล* pisitpip@ais.co.th

4. ควบคุมและติดตามผล

นำ Flow Chart ใหม่มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานจริง และติดตามผลว่าหลังจากได้ปฏิบัติงานจริงแล้ว เวลาที่ใช้ในการออกเช็คมีค่าลดลงจากก่อนปรับปรุงเท่าใด และจำเป็นต้องปรับปรุง Flow Chart เพิ่มเติมหรือแก้ไขขั้นตอนการทำงานอื่นๆ หรือไม่

เมื่อทีม QIT ทำโครงการนี้สำเร็จ ก็สามารถปรับปรุงงานประจำวันอื่น ๆ ของตนเองให้มีคุณภาพสูงขึ้นต่อไปได้ นอกจากนี้ บริษัทยังสามารถจัดโครงการ QIT เป็นกิจกรรมปรับปรุงคุณภาพในลักษณะข้ามสายงาน (Cross Function) ได้อีกด้วย ซึ่งการเลือกหัวข้อปรับปรุงแบบข้ามสายงาน อาจเกิดจากการที่ผู้บริหารกำหนดขึ้นมา หรือ QIT เห็นตรงกันว่าเป็นหัวข้อที่สำคัญและเร่งด่วนของบริษัท หรือเป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของลูกค้า เป็นต้น

2.4 เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม 5ส

5ส คือการจัดระเบียบและปรับปรุงที่ ทำงาน สถานประกอบกิจการ และงานของตนด้วยตนเอง เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ปลอดภัย มีระเบียบเรียบร้อย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โดยใช้วิธี สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย

5ส มาจากคำย่อ "5 S" ซึ่งเป็นอักษรตัวแรกในภาษาญี่ปุ่น 5 คำคือ

1. Seiri (เซริ) = สะสาง (ทำให้เป็นระเบียบ) คือการแยกให้ชัดเจนระหว่างของที่จำเป็นต้องใช้กับของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ ของที่ไม่จำเป็นต้องใช้ต้องขจัดทิ้งไป กล่าวกันว่าการเพิ่มประสิทธิภาพนั้น ต้องเริ่มจาก สะสาง

2. Seiton (เซตง) = สะดวก (วางของในที่ที่ควรอยู่) คือ การจัดวางของที่จำเป็นต้องใช้ให้เป็นระเบียบสามารถหยิบฉวยใช้งานได้ทันที กล่าวกันว่า ให้ใช้หลัก "สะดวก" นี้ เพื่อกำจัดความสูญเปล่าของเวลาในการ ค้นหา "สิ่งของ"

3. Seiso (เซโซ) = สะอาด (ทำความสะอาด) คือการปิดกวาดเช็ดถูสถานที่ สิ่งของ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร ให้สะอาดอยู่เสมอ ไม่มีเศษขยะ ไม่ให้สกปรกเลอะเทอะ "สะอาด" คือพื้นฐานของการยกระดับคุณภาพ

4. Seiketsu (เซเคทซึ) = สุขลักษณะ (รักษาความสะอาด) คือ การรักษาและปฏิบัติ 3 ส ได้แก่ สะสาง สะดวก และสะอาดให้ดีตลอดไป ก้าวแรกของความปลอดภัย เริ่มจากการรักษาความสะอาด หรือ "สุขลักษณะ" นี้เอง

5. Shitsuke (ชิทซึเคะ) = สร้างนิสัย (ฝึกให้เป็นนิสัย) คือ การรักษาและปฏิบัติ 4 ส หรือสิ่งที่กำหนดไว้แล้วอย่างถูกต้องจนติดเป็นนิสัย

2.4.1 วิธีการทำกิจกรรม 5 ส มีหลักสำคัญดังนี้

1. การเริ่มต้นทำ 5 ส

(1) รวมพลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยการจัดให้มีการบรรยาย อภิปราย ทำความเข้าใจและปรับแนวความคิดให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

(2) วางกิจกรรม 5 ส ให้สัมพันธ์สอดคล้องกับเป้าหมายในการปรับปรุงสถานที่ทำงาน โดยนำเอาวิธีการ 5 ส ที่มุ่งขจัดความสูญเปล่าไปช่วยในเรื่องต่างๆ เช่น

- ขจัดอุบัติเหตุให้หมดสิ้น
- ขจัดของเคลม (Claim) ให้หมดสิ้น
- ขจัดปัญหาคุณภาพไม่ดีที่เป็นปัญหาเรื้อรัง
- เพิ่มคุณภาพผลิตภัณฑ์
- ขจัดปัญหาเกี่ยวกับเครื่องจักรและอุปกรณ์
- ลดจำนวนสต็อกจำนวนสินค้าระหว่างผลิต
- ลดเวลาที่ใช้ในการตั้งเครื่องให้น้อยลง เป็นต้น

(3) กำหนดทำกิจกรรมเรียงตามลำดับแต่ละ "ส" โดย

- เริ่มจากการจัดของที่ไม่ต้องการออก และทำความสะอาด (พื้น) ก่อน
- เริ่มทำในหน่วยตัวอย่างเล็กๆ ของแต่ละแผนกก่อน แล้วค่อยขยาย

ขอขยายให้กว้างออกไป

- เริ่มทำให้ดูเป็นตัวอย่าง โดยเริ่มในสำนักงานและในบริเวณโต๊ะทำงาน

ของหัวหน้าในโรงงาน

(4) ให้ผู้บริหารทำการตรวจเช็ค เพื่อรับรู้สถานะที่แท้จริงของการดำเนินกิจกรรม

5 ส ด้วยตนเอง

(5) ใช้วิธีถ่ายรูปไว้ ทั้งก่อนลงมือทำและหลังทำกิจกรรม 5 ส ในหน่วยที่ปฏิบัติ และให้มีการบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับรูปถ่ายนั้นไว้ เพื่อจะได้นำมาเปรียบเทียบสภาพก่อนและหลังการปรับปรุงได้

(6) ทำกิจกรรมกลุ่ม โดยสมาชิกของแต่ละกลุ่มจะเป็นผู้ดำเนินงานและให้กลุ่มจัดการประชุมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ต่อ 1 ครั้ง เพื่อกำหนดหัวข้อ และรายละเอียดการดำเนินงาน นอกจากนี้ให้มีการกำหนดหัวข้อรับผิดชอบที่ยกย่อยลงไปอีก เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม

(7) การวัดผล ในการทำกิจกรรม 5 ส นั้น ควรจะได้มีการวัดผลออกมาด้วย จะทำให้มีคุณค่ามากขึ้น เช่น การขจัดสิ่งที่ไม่ต้องการออกนั้น มีแนวคิดดังนี้

- เอกสารที่ไม่ต้องการนั้น แทนที่จะทิ้ง หรือก็ตู้เอกสาร
- ลองแปลงเป็นตัวเลขที่เข้าใจง่าย เช่น จะเป็นเศษวัตถุดิบกี่ตัน เป็น

จำนวนเงินกี่แสนบาท

2. การคงรักษากิจกรรมและขยายงานกิจกรรม 5 ส

มีหลักการสำคัญดังนี้

(1) มีการกำหนดหัวข้อสำคัญที่จะดำเนินการในแต่ละ เดือน เช่น การจัดของที่ไม่ต้องการ การเช็คดูทำความสะอาด ฯลฯ

(2) การดำเนินงานให้ดำเนินการโดยบุคคลที่อยู่ในสายงานของตนเองเสมอ

(3) หัวหน้างานมีความตั้งใจจริงและมีความกระตือรือร้นโดยหัวหน้าเป็นผู้นำ และปฏิบัติให้เป็นตัวอย่างแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

(4) มีการตรวจเช็คและการประเมินผล ทั้งโดยผู้จัดการโรงงานและหัวหน้าฝ่าย เพื่อทราบจุดบกพร่องและการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

(5) มีการกำหนดเป็นมาตรฐาน คือ ควรทำการรวบรวมกฎเกณฑ์ การเตรียมงานขั้นต้นไว้แล้ว กำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานในโรงงาน โดยทำไว้ตั้งแต่ระยะต้นๆ แล้วให้มีการปรับปรุงไปสู่การตรวจเช็คภายในสถานที่ทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

(6) สนับสนุนให้ดำเนินการปรับปรุง โดยมุ่งเน้นวางแผนปรับปรุงที่สามารถทำเองได้ จะต้องให้พนักงานในหน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง

(7) แจ้งข้อคิดเห็นให้ทราบทั่วกัน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นซึ่งกันและกัน โดยจัดให้มีการประชุมเป็นประจำรายสัปดาห์ หรือเดือนตามความเหมาะสม ทั้งนี้ควรจัดประชุมในสถานที่ทำงานของแต่ละหน่วยจะดีกว่าจัดในที่ประชุมและมีการติดป้ายแสดงให้ทราบทั่วกัน

(8) ให้พิจารณาลึกเข้าไปถึงสถานที่ที่เป็นปัญหา เพื่อพบว่าจุดไหนที่มีปัญหาที่ต้องรีบแก้ไขให้กลับสู่สภาพที่ดีสำหรับบางจุดอาจจะมีปัญหาเรื้อรังยากต่อการปฏิบัตินั้น จะต้องพิจารณาให้ละเอียดถี่ถ้วน เพื่อหาทางแก้ไขต่อไป

(9) ให้คืบหน้าไปเรื่อยๆ จนถึงจุดเล็กๆ คือ ในบางหัวข้อที่มีความสำคัญให้ทำซ้ำหลายๆ ครั้ง เพื่อให้ก้าวคืบหน้าต่อไปจนถึงจุดเล็กๆ

2.4.2 ประโยชน์ของกิจกรรม 5ส

กิจกรรม 5ส มีประโยชน์อย่างยิ่งในอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและการบริการ เนื่องจาก 5ส ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานจนเป็นนิสัย เมื่อปฏิบัติงานเป็นนิสัยแล้วสามารถกำหนดเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานได้ ทำให้ส่งผลดีต่อการเพิ่มผลผลิต ทางด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพ, ต้นทุน, การส่งมอบ, ความปลอดภัย, การสร้างขวัญและกำลังใจ ตลอดจนสิ่งแวดล้อม

2.4.2.1 จำแนกตามองค์ประกอบ ของ 5ส

สละ

1. ใช้พื้นที่ในสถานประกอบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ลดการใช้วัสดุและอุปกรณ์
3. เกิดความผิดพลาดในการทำงานลดลง
4. มีการใช้ประโยชน์จากตู้เก็บเอกสารและชั้นวางมากยิ่งขึ้น
5. ลดจำนวนของสินค้าหรือวัสดุในสต็อก

สะดวก

1. ลดเวลาในการค้นหาสิ่งของ
2. ช่วยให้ค้นหาสิ่งของได้รวดเร็วขึ้น
3. ช่วยตรวจสอบสิ่งของได้อย่างรวดเร็ว
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานดียิ่งขึ้น
5. ลดการสูญหายของสิ่งของและอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ
6. มีความปลอดภัยในการทำงานมากยิ่งขึ้น

สะอาด

1. ทำให้สถานประกอบการและพื้นที่การทำงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานน่าทำงาน และมีความปลอดภัย
3. เครื่องจักร, อุปกรณ์ มีประสิทธิภาพทั้งทางด้านอายุการใช้งาน, ความถูกต้องแม่นยำ และความเที่ยงตรง
4. มีความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์เสื่อมคุณภาพลดลง
5. ลดอัตราการเกิดของเสีย และลดต้นทุนในการผลิตลง

สุขลักษณะ

1. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศในการทำงานร่มรื่น สะอาด เรียบร้อย
2. พนักงานมีความปลอดภัย อีกทั้งมีสุขภาพดีทั้งทางร่างกายและจิตใจ
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานปราศจากมลพิษและมลภาวะที่ไม่ดี

สร้างนิสัย

1. ลูกค้ามีความเชื่อถือและไว้วางใจมากยิ่งขึ้น
2. ผลิตภัณฑ์ และการบริการ มีความตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า
3. สถานประกอบการหรือหน่วยงานมีการยกระดับมาตรฐานทางธุรกิจที่สูงขึ้น
4. พนักงานมีความภาคภูมิใจ และมีการให้ความร่วมมือในหน่วยงานของตนเอง

มากยิ่งขึ้น

มากยิ่งขึ้น

2.4.2.2 จำแนกตามผู้ปฏิบัติ

1. ด้านพนักงาน

1.1 พนักงานเกิดแนวคิดในการพัฒนาว่าสถานที่ทำงานควรจะจัดวางอย่างไรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความปลอดภัย

1.3 ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยที่เกิดความสะดวกในการทำงาน และลดอุบัติเหตุในการทำงาน

1.4 สร้างนิสัยให้พนักงานมีความรักในองค์กร, ลดความขัดแย้งและเพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างแผนกให้ดียิ่งขึ้น

2. ด้านบริษัทและหน่วยงาน

2.1 สร้างภาพลักษณ์และความประทับใจที่ดีต่อตัวลูกค้าและองค์กร

2.2 บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้มากยิ่งขึ้น โดยที่คุณภาพสินค้าดีขึ้น, ต้นทุนการผลิตก็ลดลง สร้างความน่าเชื่อถือต่อลูกค้า

2.3 ทำให้หน่วยงานหรือบริษัทมีความก้าวหน้าและเติบโต อีกทั้งยังสามารถแข่งขันกับบริษัทอื่นๆได้

2.4 สามารถพบปัญหาหรือสิ่งผิดปกติได้ง่าย เช่น การขาดแคลนวัสดุ ความไม่สมดุลในสายงานผลิต เครื่องจักรหยุดการทำงาน และการส่งมอบที่ล่าช้าหรืออุบัติเหตุในอุตสาหกรรม โดยที่สามารถป้องกันและแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว

2.4.3 ปัจจัยความสำเร็จและปัจจัยความล้มเหลวของการทำกิจกรรม 5ส

ปัจจัยความสำเร็จ

1. ต้องได้รับความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
2. ต้องมีการจัดอบรมให้การศึกษา (Education) และการฝึกอบรม (Training)
3. ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม 5ส
4. ต้องมีการพัฒนา 5ส อย่างต่อเนื่อง

ปัจจัยความล้มเหลว

1. พนักงาน

- 1.1 มีการสื่อสารความหมายต่อกันไม่ถูกต้อง
- 1.2 ไม่มีการอบรมให้ความรู้ แนะนำ และประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กร
- 1.3 พนักงานไม่เห็นความสำคัญในการทำกิจกรรม 5ส
- 1.4 พนักงานขาดจิตสำนึกเนื่องเห็นว่าไม่ใช่งานของตนและคิดว่าเป็นการเพิ่ม

งานให้กับตนเอง

- 1.5 ขาดการปัจจัยและการสนับสนุนจากหัวหน้างาน
- 1.6 ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

2. ผู้บริหาร

- 2.1 ผู้บริหารไม่ใส่ใจในการเป็นผู้นำกิจกรรม 5ส
- 2.2 ขาดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน
- 2.3 ไม่สนับสนุนปัจจัยต่างๆให้กับกิจกรรม 5ส

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

3.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

นักวิชาการและผู้วิจัยหลายท่านได้กล่าวถึงเรื่องความหมายของความรู้ ความเข้าใจ ไว้ ผู้วิจัยจึงทำการทบทวนเพื่อความเข้าใจในความหมายของความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

ฮอสเปอร์ (มาโนช เวชพันธ์, 2532: 15-16; อ้างอิงจาก ฮอสเปอร์, ม.ป.ป.) กล่าวว่า ความรู้ นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้นี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการจำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิด

ที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็น กระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วน **ความเข้าใจ (Comprehension)** นั้น ฮอสเปอร์ ชี้ให้เห็นว่า เป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้อากัปเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

กู๊ด (Good. 1973: 325) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและสะสมรวบรวมเอาไว้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และ เอนกกุล กริแสง (2518: 36) ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจำ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการจำได้ (Recognition) การระลึกได้ (Recall) การจำนี้อาจเป็นการจำ แนวคิด สิ่งของ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523: 130) ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ หรือระลึกได้โดยการมองเห็น ได้ยิน ความรู้ในข้อนี้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความ เป็นต้น

เชิดศักดิ์ โฆมาสินธุ์ (2525: 87) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ชวาล แพรัตกุล (2526: 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อกันมาแต่ในอดีตและเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535: 49) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

ปนัดดา อินทรารุข (2543: 37) ได้สรุปความหมายของความรู้ว่า คือ ความสามารถของสมองในการที่จะจดจำ รายละเอียด กฎเกณฑ์ ความหมาย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่เคยได้ยิน ได้เห็น หรือได้รับจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ข้อมูล ข้อเท็จจริง รายละเอียดเรื่องราวที่มนุษย์ได้รับ และรวบรวมไว้ในหน่วยความจำในสมอง ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปของการจำได้ (Recognition) ระลึกได้ (Recall) ส่วนความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้ ดังนั้น ความรู้ความเข้าใจ จึงหมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง รายละเอียดของเรื่องราวต่างๆ ได้

3.2 โครงสร้างความรู้

ความรู้ของแต่ละบุคคลสามารถจัดแบ่งออกเป็นระดับ โดยมีผู้เสนอแนวคิดไว้ ดังนี้

บลูม และคนอื่นๆ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535: 49; อ้างอิงจาก Bloom; et al.; n.d.) ได้จำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับความสามารถจากขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน
2. ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้
3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำ เอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่างๆ ที่แฝงอยู่ภายในเรื่องนั้น
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆ เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ
6. การประเมินค่า (Evaluation) คือ การตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหา และวิธีการต่างๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า สิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด

3.3 การวัดความรู้

การวัดความรู้เป็นสิ่งจำเป็น การวัดความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้จากคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ ความจำแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ (ไพศาล หวังพาณิชย์. 2523: 147-148)

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง

2. ถาถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติ แบบแผนประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทเกณฑ์ หรือวิธีการ

3. ถาถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำ ข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสาน หารลักษณะร่วมเพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหาเหล่านั้น เช่น หลักวิชาและการขยายหลักวิชา ทฤษฎีและโครงสร้าง

วิธีการที่จะวัดว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องราวนั้น โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียว หรือครบทั้ง 3 อย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออก เพราะลืมหรือตอบผิดก็เป็นผู้มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความรู้คือ ผู้จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และ รวบยอดของเรื่องนั้น ได้กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้นั้นเอง (ชวาล แพรัตกุล. 2526: 11)

สรุปได้ว่า ความรู้สามารถแบ่งออกได้เป็นระดับจากขั้นต่ำไปสู่ขั้นสูงตามพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา และคนที่มีความรู้คือ ผู้จำเนื้อเรื่อง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องนั้น และสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้

3.4 เครื่องมือที่ใช้วัดความรู้

ชวาล แพรัตกุล (2526: 201-205) ได้อธิบายว่า การวัดความรู้เป็นการวัดสมรรถภาพสมองด้านการระลึกออกของความจำนั้นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์หรือเคยรู้เห็น และทำมาก่อนทั้งสิ้น การวัดความรู้ความสามารถสร้างคำถามวัดสมรรถภาพด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามก็แตกต่างกันออกไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่ก็จะมีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่งคือ เป็นคำถามให้ระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมามีจำได้ไว้มาก่อนแล้วไม่ว่าจะอยู่ในรูปของคำศัพท์ นิยาม ระเบียบแบบแผน หรือหลักการทฤษฎีต่างเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้มีหลายชนิด แต่ละชนิดก็เหมาะสมกับการวัดความรู้ตามคุณลักษณะซึ่งแตกต่างกันออกไปในที่นี้จะกล่าวถึงเครื่องมือที่ใช้วัดความรู้ที่นิยมกันมากคือ แบบทดสอบ

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543: 96-97) กล่าวถึง แบบทดสอบ (Test) คือชุดของสิ่งเร้าที่นำไปใช้กระตุ้นให้บุคคลตอบสนองออกมาของสิ่งเร้านั้นมักจะอยู่ในรูปของข้อความ ซึ่งอาจให้เขียนคำตอบให้แสดงพฤติกรรมให้พูดออกมา ทางวาจาก็ได้ ทำให้สามารถวัดได้ สังเกตได้ และนำไปสู่การแปลความหมายได้ การแปลความหมายได้ แบบทดสอบนี้สามารถใช้ได้กับข้อมูลทั้ง ทางด้านพุทธิปัญญา ด้านจิตอารมณ์และด้านทักษะ แต่นิยมใช้วัดทางพุทธิปัญญาเป็นส่วนใหญ่ โดยชนิดของแบบทดสอบแบ่งเป็น 3 ชนิดดังนี้

1. แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน (Achievement Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความรู้ ทักษะ และสมรรถภาพสมองด้านต่าง ๆ ที่ผู้เรียนได้จากประสบการณ์ทั้งปวง ทั้งจากที่บ้านและสถาบันการศึกษา แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนนี้ยังแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- แบบทดสอบที่ครูสร้างขึ้นเอง (Teacher-made Test) เป็นแบบทดสอบที่สร้างขึ้นโดยทั่วไป เมื่อต้องใช้ก็สร้างขึ้นใช้แล้วก็เลิกกันไป ถ้านำมาใช้ก็ก็ต้องดัดแปลงปรับปรุง แก้ไขเพราะเป็นแบบทดสอบที่ขาดคุณภาพ

- แบบทดสอบที่เป็นมาตรฐาน (Standardized Test) เป็นแบบทดสอบที่ได้มีการพัฒนาด้วยการวิเคราะห์ ทางสถิติมาแล้วหลายครั้งหลายหนจนมีคุณภาพสมบูรณ์ ทั้งด้านความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น ความยากง่าย อำนาจจำแนกความเป็นปรนัย และมีเกณฑ์ปกติ (Norm) ให้เปรียบเทียบกับ รวบรวมแล้วต้องมีมาตรฐานทั้งด้านการดำเนินการสอบ และการแปลผลคะแนนที่ได้

แบบทดสอบทั้ง 2 ประเภทนี้จะถามเนื้อหาเหมือนกัน คือ ถามสิ่งที่ผู้เรียนได้รับการเรียนการสอน ซึ่งจัดกลุ่มการปฏิบัติเกี่ยวกับแบบทดสอบได้ 6 ประเภท คือ ความรู้ความจำ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ำ รูปแบบของแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ที่นิยมใช้กันอยู่ 3 รูปแบบ คือ

1.1 แบบปากเปล่า (Oral Test) เป็นการทดสอบที่อาศัยการซักถามเป็นรายบุคคลใช้ได้ผลดี ถ้ามีผู้เข้าสอบจำนวนน้อย เพราะต้องใช้เวลามาก ถามได้ละเอียดเพราะสามารถตอบโต้กันได้

1.2 แบบเขียนตอบ (paper-pencil Test) เป็นการสอบที่เปลี่ยนแปลงมาจากการสอบปากเปล่า เนื่องจากจำนวนผู้เข้าสอบมากและมีเวลาจำกัด ซึ่งสามารถแบ่งเขียนตอบได้ 2 แบบ คือ

1.2.1 แบบความเรียง (Essay Type) เป็นการสอบที่ให้ผู้ตอบได้รวบรวมเรียบเรียงคำพูดของตนเองแสดงเจตคติ และความรู้สึกความคิดได้อย่างอิสระภายใต้หัวข้อเรื่องที่กำหนดให้เป็นข้อสอบที่สามารถวัดพฤติกรรมเกี่ยวกับด้านการสังเคราะห์ได้อย่างดี แต่มีข้อเสียเพราะการให้คะแนนทำให้มีความเป็นปรนัยยาก

1.2.2 แบบจำกัดคำตอบ (Fixed-response Type) เป็นข้อสอบที่มีคำตอบภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดให้อย่างจำกัด ข้อสอบแบบนี้แบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ แบบถูกผิด (True-False) แบบเติมคำ (Completion) แบบจับคู่ (Matching) และแบบเลือกตอบ (Multiple Choice)

1.3 แบบปฏิบัติ (Performance Test) เป็นการทดสอบที่ให้ผู้สอบได้แสดงการปฏิบัติออกมาโดยการกระทำหรือลงมือปฏิบัติจริง ๆ เช่น การทดสอบทางดนตรี ช่างกล พลศึกษา เป็นต้น

2. แบบทดสอบวัดความถนัดหรือตัวปัญญา (Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดศักยภาพระดับสูงของบุคคลว่ามีสมรรถภาพในการเรียนรู้นาน้อยเพียงใด และควรเรียนด้านใดหรือทำงานด้านใดจึงจะประสบความสำเร็จอย่างดี แบบทดสอบประเภทนี้อาจแบ่งย่อยได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 แบบทดสอบความถนัดในการเรียน (Scholastic Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบความถนัดที่ใช้วัดความสามารถทางวิชาการ ว่ามีความถนัดในวิชาการอะไร ซึ่งแสดงถึงความสามารถในการเรียนต่อทางแขนงวิชานั้น และจะสามารถเรียนไปได้มากน้อยเพียงใด

2.2 แบบทดสอบความถนัดจำเพาะ (Specific Aptitude Test) เป็นแบบทดสอบที่ใช้วัดความสามารถพิเศษของบุคคล เช่น ความสามารถด้านดนตรี ด้านการแพทย์ เป็นต้น ใช้สำหรับการแนะแนวการเลือกอาชีพ ซึ่งนักวัดผลแบ่งกลุ่มความถนัดเป็น 7 ด้าน คือ ความถนัดด้านภาษา (Verbal Factor), ความถนัดในการใช้คำ (Word Fluency Factor), ความถนัดด้านตัวเลข (Number Verbal Factor), ความถนัดด้านมิติสัมพันธ์ (Space Factor), ความถนัดด้านความจำ (Memory Factor), ความถนัดด้านสังเกตรับรู้ (Perception Factor), ความถนัดในการใช้เหตุผล (Reasoning Factor)

3. แบบทดสอบวัดความสัมพันธ์ของบุคคลต่อสังคม แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ หรือการปรับตัวของบุคคลในสังคม วัดความสนใจต่อสิ่งต่างๆ แบบทดสอบประเภทนี้มักอยู่ในรูปแบบทดสอบถามวัดลักษณะของบุคคล เช่น แบบทดสอบความเกรงใจ แบบทดสอบความคิดสร้างสรรค์ แบบสำรวจความสนใจต่างๆ เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจในขั้นที่ 1 ตามแนวคิดของ Bloom คือ ขั้นความรู้ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด ถามเพื่อวัดสิ่งเกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทธานี เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แบบจำกัดคำตอบชนิดถูกผิดและชนิดเลือกตอบ ซึ่งมีความเหมาะสมกับการวัดความรู้ของกลุ่มตัวอย่างเพราะไม่มีความซับซ้อน ง่ายต่อการนำไปใช้ประหยัดเวลา และผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมาก นอกจากนี้ในขั้นความรู้ ความจำนี้ เป็นความรู้พื้นฐานของการก้าวไปสู่ลำดับขั้นตอนต่อไป ถ้าพนักงานไม่เกิดความรู้ความจำเกี่ยวกับ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรเขาก็ไม่สามารถก้าวเข้าสู่ขั้นความเข้าใจได้เสีย เลียมแก้ว 2528: 119)

4. แนวคิดเกี่ยวกับเจตคติ

4.1 ความหมายของเจตคติ

วิลเลียมส์ ชมภูศรี (2544: 53) กล่าวว่า “เจตคติ (Attitude) เป็นคำที่มีรากศัพท์ภาษาละตินว่า “APTUS” แปลว่า โน้มเอียงเหมาะสม” ส่วนคำจำกัดความนั้นนักวิชาการหลายๆ ท่านได้ให้ทัศนะต่างๆ กันดังนี้

ออลพอร์ท (Allport. 1953: 810) กล่าวว่า เจตคติเป็นภาวะความพร้อม ทางประสาทและสมองจัดไว้เป็นระเบียบ โดยอาศัยประสบการณ์เข้าช่วย ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดแนว ทางและความแปรเปลี่ยนในเรื่องการตอบสนอง (Response) ของบุคคลต่อสถานการณ์ (Situation) และสิ่งต่างๆ (Objects) ทั้งหมดที่มันเข้าไปเกี่ยวข้อง

แคทซ์ (Katz. 1960: 163-204) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่จะชอบหรือไม่ชอบ และความรู้ความเชื่อ ซึ่งอธิบายถึงลักษณะตลอดจนความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

เคนเดอร์ (Kendle. 1963: 572) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมของบุคคลที่แสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

ทูซสโตน (Thurstone. 1967: 77) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ผลรวมทั้งหมดของมนุษย์ที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ความกลัวต่อสิ่งบางสิ่ง รวมทั้งการแสดงออก ทางด้านการพูด ความคิดเห็นหรือมติ (Opinion) ซึ่งความคิดเห็นหรือมตินี้เองที่เป็นสัญลักษณ์ของเจตคติ

กู๊ด (Good. 1973: 48) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใดๆ ซึ่งเป็นแนวโน้มในการที่จะแสดงหรือมีปฏิกิริยาใน ทางบวกหรือในทางลบต่อสิ่งหนึ่ง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับค่านิยมของบุคคลและประสบการณ์ทางสังคมที่ฝังรากลึกอยู่เจตคติเป็นแรงขับที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลพิจารณาความสำคัญของสถานการณ์ต่างๆ ในสังคมและมีอิทธิพลต่อการแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตน

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 90) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดีหรือทางที่ไม่ดีในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งของ ต่อบุคคล หรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้นๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538: 149) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อน เจตคตินั้น คนแต่ละคนมีเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากมายแตกต่างกัน เจตคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่ เป็นจริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของเจตคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับ เจตคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่ หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

อรรณณ ปิลัทธิโอวาท (2537: 21) ได้กล่าวถึง Osgood ว่าได้ให้คำจำกัดความของเจตคติ หมายถึงแนวโน้มของคนๆ หนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้า หรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงผลรวมของความรู้สึกอคติ ความกลัวความคิด และความรู้สึกอื่นๆ ที่มีต่อเรื่องต่างๆ ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในแนวทางที่แน่นอนต่อสิ่งของบุคคล หรือสถานการณ์นั้นๆ

สรุปว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่างๆ และเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการตอบสนองของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้นๆ โดยอาจมีทั้ง ทางบวกหรือ ทางลบ เช่น ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ดังนั้น เจตคติต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกภายใน ที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัทฯ ณา วมิ คอนด์กเตอร์ (อยุธยา) และเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการตอบสนองของพฤติกรรม การมีส่วนร่วมต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยอาจมีทั้ง ทางบวกและทางลบ เห็นด้วย

หรือไม่เห็นด้วย เช่น เมื่อพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร เกิดความเชื่อหรือความรู้สึกใน ทางบวกว่า ต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ช่วยให้การผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น และส่งผลให้เขามีความรู้สึกรักอยากเข้าไปมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อปฏิบัติตามต่อมาตรฐานข้อกำหนดของ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ซึ่งหมายความว่าเขาเกิดเจตคติทางบวกกับต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

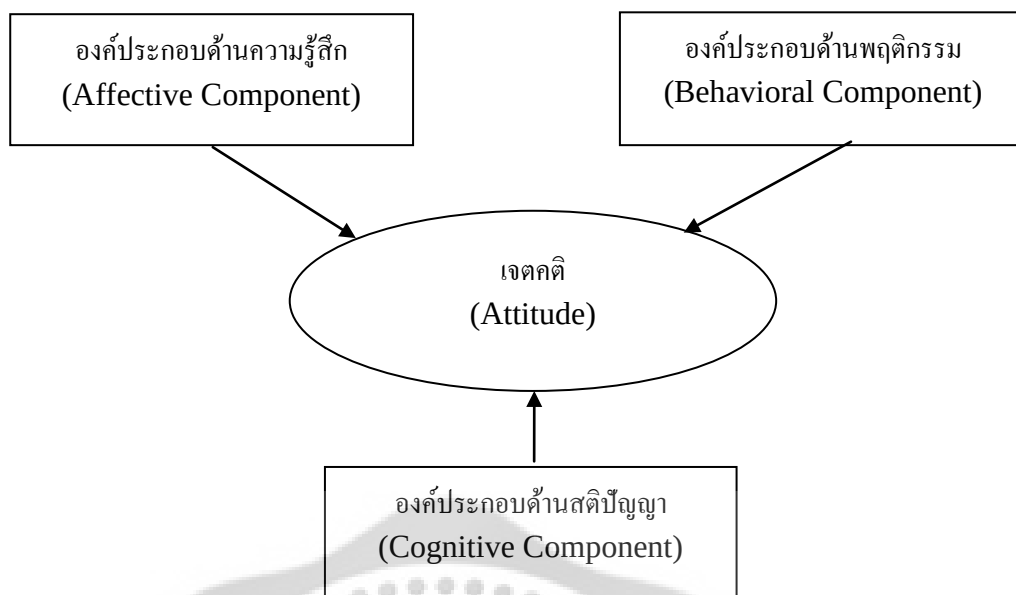
ความแตกต่างระหว่างเจตคติกับทัศนคติ

เจตคติ (Attitude) หมายถึงความคิดเห็น หรือพฤติกรรมของคนใดคนหนึ่ง โดยเฉพาะที่มีต่อบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คำนี้จึงไม่เหมาะจะบัญญัติ เป็นคำไทยว่า “ทัศนคติ” เพราะ “ทัศนะ” หรือ “ทรรศนะ” (point of view หรือ viewpoint) หมายถึงแนวความคิดข้อคิดเห็นของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ไม่ครอบคลุมถึงลักษณะความประพฤติหรือการปฏิบัติของบุคคล นักวิชาการจึงได้บัญญัติ คำใหม่ว่า “เจตคติ” เป็นคำศัพท์บัญญัติที่ถูกต้องของ Attitude โดยมีความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ว่า ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนั้น ใน การศึกษาครั้งนี้จะใช้คำว่า เจตคติ แทนภาษาอังกฤษของคำว่า Attitude

4.2 องค์ประกอบของเจตคติ

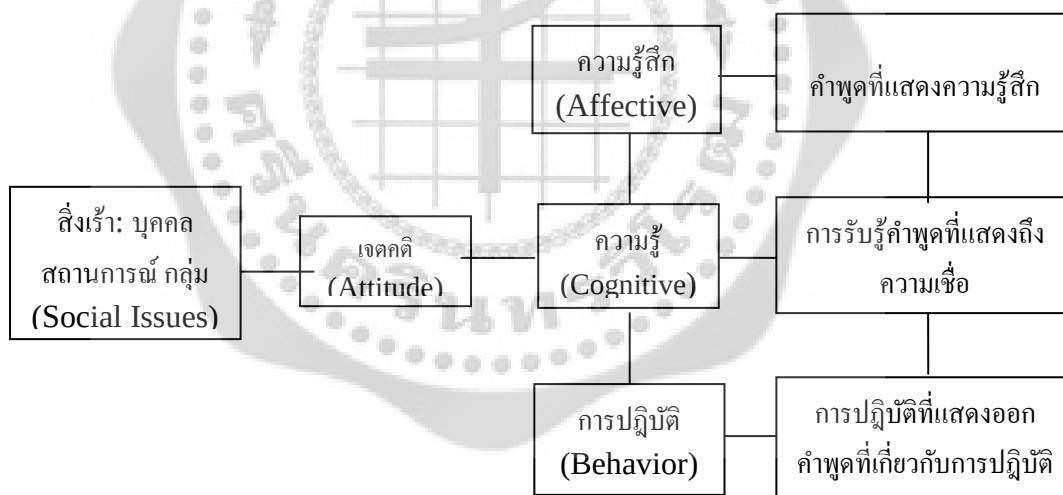
ฟรีแมน (Feldman, 1998: 331) ได้เสนอรูปแบบไตรมิติของเจตคติ หรือที่เรียกว่า The ABC Tripartite Model ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) คือผลรวมของการแสดงออก ทางอารมณ์ในเชิงบวกและเชิงลบ
2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) คือแนวโน้มหรือความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมในทางที่สะท้อนถึงเจตคติ
3. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) คือ ความเชื่อ (beliefs) และความคิด (Thoughts) เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของเจตคติทั้งสามองค์ประกอบนี้มีปฏิสัมพันธ์กันและกัน ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การแสดงออก ทางอารมณ์ส่งผลต่อการแสดงออก ทางพฤติกรรม ในขณะที่ความเชื่อก็ส่งผลต่อการแสดงออกทางอารมณ์ดังภาพประกอบ 4 – 5



ภาพประกอบ 4 รูปแบบไตรมิติของเจตคติ (Feldman. 1998: 331)

นอกจากนี้ นักจิตวิทยาได้บรรยายองค์ประกอบของเจตคติออกมาในภาพประกอบ 5 ไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงองค์ประกอบของเจตคติ (จิตยา สุวรรณะชญ. 2527: 18)

นอกจากแนวความคิดเจตคติมี 3 องค์ประกอบแล้ว มีนักจิตวิทยาบางกลุ่มเสนอแนวคิดที่แตกต่างออกไปดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์. 2540: 240)

1. เจตคติสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ ระบุว่า เจตคติมีเพียง 2 องค์ประกอบเท่านั้น คือ องค์ประกอบด้านความรู้กับองค์ประกอบด้านท่าที ความรู้สึก นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวความคิดนี้ได้แก่ Katz และ Rosenberg

2. เจตคติองค์ประกอบเดียว แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติมีเพียงองค์ประกอบเดียว คือองค์ประกอบด้านท่าทีความรู้สึก ซึ่งแสดงออกหรือตอบสนองต่อที่หมายของเจตคติในทางชอบหรือไม่ชอบดีหรือไม่ดี นักจิตวิทยา ที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ Bem, Fishbein & Ajzen, Insko และ Thrustone

4.3 ลักษณะทั่วไปของเจตคติ

แมคเดวิด และ ฮาพารี(McDavid; & Harari. 1968: 130-131) กล่าวถึง คุณสมบัติของเจตคติไว้ว่าเจตคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้มีสิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างเสถียรภาพ เจตคติไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลัน จากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีนัยการจูงใจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533: 14-15) ได้กล่าวถึงลักษณะทั่วไปของเจตคติว่า เจตคติเป็นความรู้สึกที่ขบ่งบอกลักษณะ ทางจิตใจ อารมณ์ของบุคคลอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่นเห็นหรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยการแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของตนเมื่อเขาารู้ตัวหรือรู้ว่ามีคนสังเกต
2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกแตกต่างกันได้
3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้สองทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา
4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน
5. เจตคติต้องมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอยๆ ไม่ได้

4.4 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ

พยอม วงศ์สารศรี (2526: 230-231) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดเจตคติ ไว้ดังนี้

1. การอบรมเลี้ยงดู มีส่วนสำคัญที่จะปลูกฝังเจตคติตั้งแต่วัยเด็ก สังเกตได้จากที่ได้รับการปลูกฝังกล่อมเกลามาจากสิ่งแวดล้อมใกล้ตัว
2. การได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ ประสบการณ์มีบทบาทในการหล่อหลอมเจตคติของบุคคล
3. การเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีส่วนให้ เจตคติที่มีอยู่นั้นแพร่ขยายไปสู่สิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกันได้
4. การเลียนแบบ โดยปกติการเลียนแบบเจตคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคคลที่เป็นตัวต้นแบบเป็นคนที่น่าเคารพนับถือ หรือมีบุคลิกภาพที่ทำให้ผู้ใกล้ชิดชื่นชมพอใจ

นิภา แก้วศรีงาม (2532: 23) กล่าวว่า เจตคติของแต่ละคนจะเกิดจากการเรียนรู้ โดยการเลียนแบบบุคคลข้างเคียง โดยเฉพาะจากบุคคลใกล้ชิด และจากสื่อมวลชนที่เสนอข้อมูลในแง่มุมต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดเป็นความรู้สึกใน ทางบวกและทางลบต่อสิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ได้ นอกจากนั้นเจตคติอาจจะเกิดจากประสบการณ์เดิมที่บุคคลนั้นได้รับมาในอดีต

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 64 – 65) กล่าวถึงการเกิด เจตคติ ว่า เจตคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง เจตคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิด เจตคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เขาเกิด เจตคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิด เจตคติ ต่อสิ่งนั้นไปในทิศทางที่เขาเคยมีประสบการณ์มาก่อน

2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด เจตคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่จะเกิด เจตคติ ต่อการกระทำต่าง ๆ ตามที่เคยรับรู้มา

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด เจตคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) เจตคติ หลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า เจตคติของบุคคลเกิดจากการเรียนรู้โดยได้รับการอบรมเลี้ยงดู จากประสบการณ์ที่ได้ปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากสื่อมวลชน และจากการเรียนแบบบุคคลที่เป็นต้นแบบ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยส่งผลให้บุคคลเกิดเจตคติ

4.5 บทบาทของเจตคติ

บุคคลสามารถแสดงเจตคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน (จาระไน แกนโกศล 2529: 590) คือ

1. ประเภทแรก ได้แก่ เจตคติ ทางเชิงบวก เป็นเจตคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกมามีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินการขององค์กรอื่นๆ เช่น กลุ่มเกษตรกร ย่อมมีเจตคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วยการเข้าเป็นสมาชิกและเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ เป็นต้น

2. ประเภทที่สอง ได้แก่ เจตคติทางลบหรือไม่ดี คือ เจตคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือหรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวงสงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กรสถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรฯ อื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคนอาจมีเจตคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพடுத்த และปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ประเภทที่สาม คือ เจตคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆ โดยสิ้นเชิง เช่น นักศึกษาบางคนอาจมีเจตคติหนึ่งเฉยอย่างไม่มีความคิดเห็นต่อปัญหา โตเถียงเรื่องกฎระเบียบว่าด้วย เครื่องแบบของนักศึกษา อนึ่งเจตคติทั้ง 3 ประเภทนี้ บุคคลอาจมีเพียงประเภทเดียวหรือหลายประเภทรวมกันก็ได้ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมและอื่นๆ ที่มีต่อบุคคลสิ่งของการกระทำหรือสถานการณ์ เป็นต้น ซึ่งถ้าเจตคติของบุคคลแต่ละคนถูกกระตุ้นให้แสดงออกมาในรูปของความเห็นร่วมกันก็จะเปลี่ยนเป็นสาธารณมติไป

ปภาวดี ดุลยจินดา (2527: 542-543) กล่าวถึง ผลของ พฤติกรรมถดถอยของคน ทำงาน เมื่อมีเจตคติที่ไม่ดีต่องานคือ

1. อัตราการออกจากงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องานและอัตราการออกจากงาน เป็นความสัมพันธ์ ทางลบ ยิ่งคน ทำงาน มีเจตคติดีต่องานมากเท่าใดอัตราการออกจากงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น
2. การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงานและเจตคติต่องาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีเจตคติดีต่องานมาก การขาดงานก็ยิ่งน้อยลง คนทำงานที่มีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน มีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่มีเจตคติที่ดีต่องาน อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้น จะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วยจึงจะเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงเจตคติที่ไม่ดีต่องาน
3. สุขภาพของคนทำงาน เจตคติที่ไม่ดีต่องานนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม ซึ่งจะทำให้สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรงในลำดับถัดมา ความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคหัวใจ และโรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

ผลทั้งสามประการนี้เป็นพฤติกรรมถดถอยของคน ทำงาน เมื่อมีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลต่อองค์กร การขาดงานทำให้การ ทำงานปกติเสียไป ทำให้เกิดความล่าช้า และทำให้องค์กรต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้แก่คน ทำงาน การเข้าออกงานก็ทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้องค์กรต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการคัดเลือกและอบรมคนงานใหม่ ซึ่งมักมีจำนวนไม่ใช่น้อย ดังนั้นผู้บริหารจึงควรสร้างเสริมเจตคติที่ดีให้บังเกิดขึ้นแก่คนในองค์กร

4.6 การเปลี่ยนเจตคติ

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรม(Theories of Attitude and Behavior Change) ของ ซิมบาโบ และคนอื่นๆ (Zimbardo; et al. 1977: 49-53) กล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนแปลงเจตคติ ขึ้นอยู่กับความรู้ คือ ถ้ามีความรู้ ความเข้าใจดี เจตคติก็จะเปลี่ยนแปลง เมื่อเจตคติเปลี่ยนแปลงก็จะมี การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามมา ความรู้ เจตคติและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้ง 3 อย่างนี้ มีความเชื่อมโยงกันการที่จะให้เกิดการยอมรับปฏิบัติในสิ่งใด จะต้องพยายามเปลี่ยนเจตคติ เสียก่อน โดยการให้ความรู้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 1-3) ได้กล่าวถึง Aizen และ Fishbein ว่าได้กล่าวไว้ว่า นักจิตวิทยาและนักศึกษาเกี่ยวกับเจตคติเห็นพ้องต้อง กันว่า เจตคติจะเป็นตัวแทนที่แสดงถึงการ ประเมินของบุคคลซึ่งสะท้อนถึงความรู้สึก อารมณ์ ตามทฤษฎี ทางเจตคติเชื่อว่า เจตคติ สามารถ เรียนรู้ได้ ดังนั้นจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ขณะเดียวกันก็สามารถคงอยู่ภายในช่วง ระยะหนึ่งเจตคติ เป็นสิ่งที่กระตุ้นพฤติกรรม การปฏิบัติของบุคคล บุคคลปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง สืบเนื่อง (ส่วนหนึ่ง) มาจากเจตคติ และพฤติกรรมนั้นๆ จะสอดคล้องกับเจตคติด้วย

วิลเลียมส์ ชมภูศรี (2544: 57-58) ได้กล่าวถึง การศึกษาโดยภาคจิตวิทยา คณะ ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าได้พบเจตคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงได้เนื่ อมาจากอิทธิพล ของสิ่งแวดล้อมต่างๆ ได้แก่ การได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่น หรือโดยผ่านจากสื่อมวลชน หรือโดย การได้รับประสบการณ์ตรง ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความเข้าใจซึ่งมีผลทำให้ องค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งสาเหตุการเกิ ดการเปลี่ยนแปลง เจตคติ ได้แก่

1. ความสอดคล้องกันระหว่างความคิด ความเข้าใจ และความรู้สึก นั่นคือ เมื่อบุคคลมี ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใด บุคคลจะมีความคิดความเข้าใจในสิ่งนั้นในลักษณะดังกล่าวด้วย เช่นกัน ดังนั้น ถ้าบุคคลได้รับข้อมูลใหม่หรือประสบการณ์ใหม่ๆ ซึ่งทำให้องค์ประกอบด้านความรู้สึก ของบุคคลเปลี่ยนแปลงไป ก็จะผลทำให้ความคิดความเข้าใจของคนๆ นั้นเปลี่ยนแปลงไปด้วย
2. ความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึก ความคิด ความเข้าใจ และพฤติกรรม เมื่อไรก็ตามที่บุคคลต้องกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด โดยที่การกระทำนั้นเป็นการกระทำที่เขาไม่เชื่อถือหรืออดใจเนื่องจากการกระทำนั้นไม่สอดคล้องกับความเชื่อ ในกรณีนี้บุคคลจะเกิดความขัดแย้งขึ้นเนื่องจาก ความเข้าใจของตนเกิดขัดแย้งกัน บุคคลจึงต้องพยายามทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อลดความขัดแย้งนั้น วิธีการหนึ่งก็คือเปลี่ยนความเชื่อหรือเจตคติของตน ให้สอดคล้องกับการกระทำของตน
3. การถูกบังคับให้ยินยอม การถูกบังคับขู่เข็ญ หรือลงโทษมีผลต่อการเปลี่ยน เจตคติ เช่นกัน แต่มักจะสำเร็จเฉพาะการเปลี่ยนเจตคติ ทางองค์ประกอบด้านพฤติกรรมเท่านั้น เช่นการ บังคับในลักษณะของกฎข้อบังคับ กฎหมาย บทบัญญัติต่างๆ
4. ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลและอิทธิพลของกลุ่มที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิก บุคคลอาจ เปลี่ยนเจตคติคล้ายตามกลุ่มเพื่อน เพื่อให้เข้ากับกลุ่มเพื่อนได้ เช่น เมื่อบุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งอาจขัดแย้งกับเจตคติเดิมที่มีอยู่ ทำให้เกิดภาวะตึงเครียดในการที่จะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้อง กับความรู้สึกนึกคิดของตน ในภาวะเช่นนี้จึงทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติไปตามสภาพการณ์นั้น
5. การเสริมแรงและการลงโทษ เมื่อบุคคลมีประสบการณ์ที่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เนื่องจาก ได้รับการเสริมแรงบุคคลจะมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น และในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีประสบการณ์ที่ไ้ ด่ ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเนื่องจากถูกลงโทษ บุคคลก็จะมีเจตคติไม่ดีต่อสิ่งนั้น
6. การสื่อสารมวลชน สื่อมวลชนชนอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของประชาชนไม่ว่า จะเป็นคำแถลงการณ์ ทางวิทยุ ทางหนังสือ หนังสือพิมพ์ และวารสารต่างๆ รวมทั้ง โทรทัศน์และ ภาพยนตร์ แต่อย่างไรก็ดี สื่อมวลชนเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนเจตคติได้มากน้อยแค่ไหนนั้น ต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

6.1 แหล่งข้อมูล (Source) เราจะต้องพิจารณาที่ลักษณะของผู้ให้ข้อมูล เช่น เป็นผู้ที่มีความสามารถ มีความน่าเชื่อถือ มีเสน่ห์น่าพึงพอใจ มีความคุ้นเคยกับผู้รับข้อมูลมีท่าทีเป็นศัตรูหรือเป็นผู้มีอำนาจคุณสมบัติเหล่านี้ จะมีส่วนในการยอมรับข้อมูลของผู้รับข้อมูลอย่างมาก

6.2 วิธีการให้หรือเสนอข้อมูล (Channel) การเสนอข้อมูลนั้นเป็นการเสนอข้อมูลด้านดีหรือไม่ดีเพียงด้านหนึ่งเท่านั้น หรือว่าเสนอข้อมูลทั้ง ด้านดีและไม่ดีพร้อมกัน วิธีการให้ข้อมูลที่ต่างกันจะมีผลทำให้เจตคติของบุคคลต่างกันไปด้วย

6.3 ลักษณะข้อมูล (Message) ลักษณะของข้อมูลเป็นอย่างไร เช่น การกระตุ้นให้เกิดความกลัว ชี้ให้เห็นถึงความไม่เป็นธรรมในสังคม เป็นต้น

6.4 ผู้รับข้อมูล (Audience) ผู้รับข้อมูลมีลักษณะและคุณสมบัติอย่างไร เช่น เพศ อายุ สติปัญญา การศึกษา ประสบการณ์เดิมของผู้รับข้อมูล เป็นต้น

เหตุผลในการสำรวจเจตคติและความคิดเห็น

สุชาญ โกติน (2523: 45) ได้กล่าวถึงเหตุผลในการทำการสำรวจเจตคติและความคิดเห็นไว้ดังนี้

1. เพื่อให้ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการมีความระมัดระวัง และทำให้เอาใจใส่ในเจตคติต่างๆ ของบุคคลในองค์กรมากขึ้น
2. เป็นการวัดเจตคติของบุคคลในองค์กรที่มีต่อการบริหาร โครงการ นโยบาย ระเบียบต่างๆ ว่าเป็นอย่างไร
3. เป็นการตรวจสอบขวัญของบุคคลในองค์กร
4. เป็นการสำรวจสัมพันธภาพของเจตคติกับประสิทธิภาพขององค์กร
5. ช่วยในการพัฒนาโครงการต่างๆ หรือเป้าหมายในการดำเนินธุรกิจขององค์กรให้สอดคล้องต้องกัน
6. เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งฝ่ายจัดการมองไม่เห็น หรือมองข้ามไปหรือขาดความสนใจอย่างเพียงพอ

ประโยชน์ของเจตคติ

เรย์นอลด์ นัทเสน (2531: 11) กล่าวว่า เจตคติมีความสำคัญมากต่อชีวิตการทำงาน คนทำงานมักมีความรู้สึกไม่ทางบวกก็ทางลบเสมอต่อแนวความคิดและสิ่งของต่างๆ คนเราจะประเมินค่างานที่ทำอยู่ตลอดเวลา และความรู้สึกนี้เป็นเสมือนเจตคติด้อยของเจตคติเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ในชีวิต เจตคติต้องงานชี้ให้เห็นถึงความพอใจในงาน และเจตคติต้องงานเป็นสิ่งที่วัดได้ การวัดเจตคติต้องงานทำให้องค์กรสามารถปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพอใจในงานเป็นสิ่งที่เสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์กรการเสริมสร้างความพอใจในงานช่วยลดอัตราการขาดงาน อัตราการเข้าออกงานและช่วยเสริมสุขภาพของพนักงาน

วัฒนา ศรีสัตย์วาจา (2534: 186-189) ได้กล่าวถึง Katz ว่าได้แบ่งหน้าที่ของเจตคติที่จะทำให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล ออกเป็น 4 หน้าที่ดังนี้

1. หน้าที่ในการปรับตัว และคำนึงถึงผลประโยชน์ (The Instrumental Adjective or Utilitarian Function) เจตคติเป็นแนว ทางที่จะนำบุคคลไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ หรือหลีกเลี่ยงเป้าหมายที่ไม่ต้องการ หรือพูดอีกนัยหนึ่งก็คือ ถ้าการมีเจตคติในทำนองใด(ชอบหรือไม่ชอบ)ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้ว จะทำให้บุคคลนั้นได้รับผลประโยชน์ตอบแทน บุคคลก็จะมีเจตคติในทำนองนั้น

2. หน้าที่ในการป้องกันตัว (The Ego-Defensive Function) เป็นหน้าที่อันเกิดจากความ ต้องการที่จะปกป้องคุ้มครองตนเองจากความรู้เกี่ยวกับตัวของเขา ซึ่งทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ หรือปกป้องเขาจากความเป็นจริงในสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่ง เป็นความจริงที่ทำให้เขาเกิดความไม่สบายใจ

3. หน้าที่ในการแสดงออกถึงค่านิยมของตน (The Value-Expressive Function) บุคคล อาจจะได้อำนาจความพอใจจากการแสดงออกถึงเจตคติของตน ซึ่งเจตคตินั้นจะเหมาะสมสอดคล้อง กับค่านิยมส่วนตัวของเขา และเหมาะสมกับความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตัวเขาเองด้วย

4. หน้าที่ให้ความรู้ (The Knowledge Function) เจตคติทำให้เกิดบรรทัดฐานสำหรับใช้อ้างอิงในการตัดสินใจเหตุการณ์หรือวัตถุ ฯลฯ เจตคติจึงอยู่ในฐานะตัวจัดหามาตรฐานนั้น เจตคติดังกล่าวนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงไปตามความจำเป็น เช่น เมื่อความรู้ที่มีอยู่เดิม มันไม่เพียงพอที่จะจัดการกับสถานการณ์บางอย่าง หรือความรู้ที่ได้มานั้นไม่สอดคล้องกับความคิดของเขา บุคคลก็จะมีการดัดแปลงหรือเปลี่ยนแปลงเสียใหม่ เพื่อให้เกิดความมั่นคงยิ่งขึ้น

วิธีการวัดเจตคติ

รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์ (2533: 17-29) กล่าวถึง วิธีการวัดเจตคติซึ่งมีหลายวิธีคือ

1. การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะและพฤติกรรมของบุคคล รวมถึงปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

2. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนาหรือพูดคุยกันอย่างมีจุดมุ่งหมาย เพื่อได้ข้อมูลตามที่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้า การสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ (Interviewer) และผู้ถูกสัมภาษณ์(Interviewee) การสัมภาษณ์นอกจากได้ข้อมูลตามต้องการแล้วยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิกิริยา ไหวพริบ ท่วงทีวาจา อุปนิสัย

3. การสอบถาม(Questionnaire) หมายถึง ชุดของข้อคำถาม ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริง เรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดด้านความรู้สึก (Affective Domain) รวมทั้งเป็นแบบสำรวจ (Inventory) และแบบตรวจสอบรายการ(Check list)

4. การรายงานตนเอง (Self-Report) โดยให้เจ้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่าชอบ-ไม่ชอบอย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5. โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค่อยชัดเจน กระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้เขาแสดงปฏิกิริยาความรู้สึก ความคิดเห็นออกมา เพื่อจะได้สังเกตดูว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร

6. สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ ทางสังคมของบุคคลที่อยู่ร่วมกันเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเราและเราประเมินค่าบุคคลอื่น

มาตรวัดเจตคติ

พวงรัตน์ (2543: 106-107) กล่าวว่า มาตรวัดเจตคติ หมายถึง สเกลของข้อความหนึ่งที่ใช้ วัดความรู้สึกที่ค่อนข้างจะลึกซึ้ง ใช้วัดข้อมูลทางด้านจิตอารมณ์ (Affective Domain) สำหรับมาตร วัดเจตคติที่นิยมใช้มีอยู่ 3 ชนิด ดังนี้

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone Scale) มาตรวัดเจตคติตามวิธีของเทอร์สโตนจะกำหนด ช่วงความรู้สึกของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็น 11 ช่วงจากน้อยที่สุดจนถึงมากที่สุด แต่ละช่วงจะมี ระยะห่างเท่าๆ กัน จึงมีชื่อเรียกได้อีกอย่างว่า The Method of Equal Appearing Intervals ข้อความที่บรรจุลงในมาตรวัดจะต้องนำไปให้ผู้ตัดสิน (Judge) พิจารณาว่าควรอยู่ในตำแหน่งใดของ มาตรวัดและแต่ละข้อความต้องหาค่าประจำข้อความหรือค่า Scale Value หาในรูปของมัธยฐาน (Median) และหาค่า Quartile Deviation จำนวนข้อความที่ประกอบเป็นมาตรวัดเจตคติ ตามวิธีของ เทอร์สโตนมีประมาณ 20 ข้อความ หรือมากกว่าเล็กน้อย

2. วิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) มาตรวัดเจตคติตามวิธีของ ลิเคิร์ต กำหนดช่วงความรู้สึก ของคนเป็น 5 ช่วง หรือ 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง ข้อความที่บรรจุในมาตรวัดจะประกอบด้วยข้อความที่แสดงความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดทั้ง ในทางที่ดี (ทางบวก) และในทางที่ไม่ดี (ทางลบ) และมีจำนวนพอๆ กัน ข้อความเหล่านี้อาจมี ประมาณ 18-20 ข้อความ การกำหนดน้ำหนักคะแนนการตอบแต่ละตัวเลือกจะกระทำภายหลังจากที่ ได้รวบรวมข้อมูลมาแล้ว โดยกำหนดตามวิธี Arbitrary Weighting Method ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้มาก ที่สุด

3. วิธีวัดเจตคติโดยใช้ความหมาย ทางภาษา (Osgood Scale) วิธีนี้ผู้คิด คือ ออสกู๊ด สเกลแบบนี้ใช้คำคุณศัพท์มาอธิบายความหมายของสิ่งเร้า โดยมีคุณศัพท์ตรงข้ามกันเป็นขั้วของ มาตรวัดออสกู๊ดเรียกสิ่งเร้าว่า Concept (สิ่งกับ) คำคุณศัพท์ที่ใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของสิ่ง เร้านี้ออสกู๊ดพบว่า สามารถอธิบายได้ 3 รูปแบบ หรือ 3 องค์ประกอบ คือ

3.1 องค์ประกอบด้านการประเมินค่า (Evaluative Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงออก ด้านคุณค่า คำคุณศัพท์ที่ใช้อธิบาย เช่น ดี-ชั่ว จริง-เท็จ ฉลาด-โง่ สวย-น่าเกลียด เป็นต้น

3.2 องค์ประกอบด้านศักยภาพ (Potential Factor) เป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงกำลัง อำนาจ เช่น แข็งแรง-อ่อนแอ หนัก-เบา หยาบ-ละเอียด เป็นต้น

3.3 องค์ประกอบด้านกิจกรรม (Activity Factor) เป็นคำคุณศัพท์แสดงถึงลักษณะ กิจกรรมต่างๆ เช่น ช้า-เร็ว เฉื่อยชา-กระตือรือร้น เป็นต้น

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้มาตราวัดเจตคติแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ในการวัดเจตคติของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) ที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร เนื่องจากมาตราวัดแบบลิเคิร์ตสเกลเป็นมาตราวัดที่ให้ค่าความเชื่อมั่นสูงมาก เพียงใช้ข้อคำถามไม่กี่ข้อก็จะได้ค่าความเชื่อมั่นสูงพอๆ กับเทคนิคอื่นที่ใช้ข้อคำถามจำนวนมากว่า นอกจากนี้มาตราวัดแบบลิเคิร์ตสเกลยังง่ายต่อการสร้าง สะดวกในการนำไปใช้และประหยัดเวลา (พวงรัตน์. 2543: 107-108)

จึงกล่าวได้ว่า การที่บุคลากรในองค์กรมี ความรู้ความเข้าใจ และเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร นั้น ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสำเร็จขององค์กรได้อย่างชัดเจนและในทางตรงกันข้าม การที่บุคลากรขาด ความรู้และเจตคติที่ดีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้วยเหตุผลใดๆ ก็ตาม ย่อมส่งผลให้บุคลากรแสดงลักษณะของพฤติกรรมที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ อีกทั้งยังทำให้การทำงานนั้นขาดความสุข อันเนื่องมาจากปัญหาต่างๆ ที่ กิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงาน เป็นที่ไม่พึงประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและพฤติกรรมการทำงาน นั้น เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จขององค์กร และนอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรทำงานในองค์กรได้อย่างมีความสุข

5. ประวัติบริษัทและข้อมูลโดยสังเขปของบริษัท

บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

ชื่อย่อ: HANA
 ชื่อบริษัท: บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด
 ที่อยู่: เลขที่ 100 หมู่ที่ 1 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค
 ถนนสายเอเชีย-นครสวรรค์ ต.บ้านเลน อ.บางปะอิน
 จ.พระนครศรีอยุธยา 13160
 โทรศัพท์: 035-350-803 , 035-350-970
 โทรสาร: 035-350-805-6
 กลุ่ม: : ชั้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์
 ทุนจดทะเบียน (ปัจจุบัน) : 1,200 ล้านบาท
 จำนวนพนักงาน : 3,146 คน

แผนก	จำนวนพนักงาน
แผนกผลิต ประกอบแผงวงจรรวมไฟฟ้า	2,713
แผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักรการผลิตและวิศวกรรม	92
แผนกรับประกันและตรวจสอบคุณภาพ	167
แผนกวางแผนกำลังการผลิต	60
แผนกควบคุมวัตถุดิบจัดซื้อและสนับสนุนธุรกิจ	83
แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์	31
รวม	3,146

ที่มา: ฝ่ายบัญชีและการเงิน ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554

บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เป็นบริษัทในเครือของบริษัท ฮานา ไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2521 ใช้ชื่อว่า บริษัท ามิ เนอร์ว้า เทรตติ้ง จำกัด โดยบริษัท ชวเนเธอร์แลนด์ ชื่อ นายเอส วาย ฮัน

พ.ศ. 2521 ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เพื่อการส่งออก โดยผลิตส่วนประกอบเครื่องกลไกของนาฬิกา , ส่วนประกอบภายในของเครื่องเล่นเกม เครื่องคิดเลข แผงวงจรไฟฟ้าประเภท PCB

พ.ศ. 2527 บริษัทได้จัดตั้ง บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด เพื่อลงทุนในการผลิต IC (Integrated Circuits) ซึ่งเป็นการขยายการดำเนินการทางธุรกิจไปสู่เทคโนโลยีขั้นสูง

พ.ศ. 2533 ได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเพื่อการส่งออกในการผลิตแผงวงจรไฟฟ้าประเภท IC

พ.ศ. 2537 ย้ายสายการผลิต PCBA จากโรงงานที่กรุงเทพฯ ไปยัง โรงงานที่ลำพูน ซึ่งตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมส่งออก โซน 3 ใกล้ จ.เชียงใหม่ ภาคเหนือของประเทศไทย โดยได้รับสิทธิประโยชน์ทางภาษี 8 ปี และได้รับการยกเว้นภาษีร้อยละ 50 เป็นเวลาอีก 5 ปี

พ.ศ. 2540 กลุ่มบริษัท ฮานา มีการเติบโตจนเต็มกำลังการผลิต จึงต้องขยายโรงงานมาอยู่ที่ นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า(ไฮเทค) เลขที่ 100 หมู่ที่ 1 ต.บ้านเลน อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา บนเนื้อที่มากกว่า 30 ไร่ และมีพื้นที่อาคารสำนักงานทั้งหมด 318,000 ตารางฟุต

พ.ศ. 2543 บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ได้รับประกาศนียบัตรประกันคุณภาพ QS9000 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO14001 และบัตรประกันคุณภาพระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS16949: 2002

รายได้ของบริษัทฯ สำหรับปี 2553 และ 2552 จำแนกตามกิจการที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนและไม่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนสามารถสรุป ได้ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงรายได้ของบริษัทฯ สำหรับปี 2553 และ 2552

	กิจการที่ได้รับ เสริมการลงทุน		กิจการที่ไม่ได้รับ การส่งเสริมการลงทุน		รวม	
	2553	2552	2553	2552	2553	2552
ขายในประเทศ	18,788	133,365	24,320	69,220	43,108	202,585
ส่งออก	6,268,543,121	5,455,292,671	32,082,836	292,821,012	6,300,625,957	5,748,113,683
รวมรายได้ทั้งสิ้น	6,268,561,909	5,455,426,036	32,107,156	292,890,232	6,300,669,065	5,748,316,268

ที่มา: รายงานประจำปี 2553 บริษัท ฮานาไมโคร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน)

นโยบายคุณภาพ

เราจะให้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีเลิศ และส่งทันตามกำหนดเวลาที่ลูกค้าต้องการ ตลอดจนมีการพัฒนา, นำไปปฏิบัติ และปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อความเป็นผู้นำระบบจัดการด้านคุณภาพ

นโยบายสิ่งแวดล้อม

บริษัทฮานา ตระหนักถึงความสำคัญของสภาพแวดล้อมอันบริสุทธิ์ เพื่อประโยชน์ร่วมกันของพนักงานทุกคนรวมถึงประชาคมโลกและอนุชนรุ่นหลังสืบไป

บริษัทฮานา มุ่งมั่นและสัญญาที่จะผสมผสานการจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างปลอดภัยเสมือนหนึ่งเป็นกิจวัตรประจำวันของอุตสาหกรรมการผลิตแผงวงจรไฟฟ้ารวม โดยอาศัยแนวทาง

ในช่วง 3 ปีที่ผ่านมา ได้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด เช่น ผลิตภัณฑ์ Image Sensor package ซึ่งใช้สำหรับโทรศัพท์มือถือแบบล่าสุด กล้องถ่ายรูป digital และกล้องถ่ายรูปทางคอมพิวเตอร์ Web camera ผลิตภัณฑ์ package ขนาดเล็ก ได้แก่ SC70, FC-SC70, VSOP และ SOT23 ซึ่งใช้ในอุตสาหกรรมโทรคมนาคม และผลิตภัณฑ์ package ล่าสุดที่ออกสู่ตลาด ได้แก่ ตระกูลผลิตภัณฑ์ package ขนาดเล็กสุด "Land Grid Array Package"

นอกจากนี้ I.C package แบบมาตรฐาน โรงงานอุษายายังให้บริการการผลิต , ทดสอบ และออกแบบผลิตภัณฑ์ I.C package ตามความต้องการของลูกค้า วิศวกรของเราสามารถออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อตอบสนองความต้องการเฉพาะอย่าง

บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อุษยา) จำกัด ให้ความสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติการในเรื่องการจัดการคุณภาพ โดยได้นำเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ต่างๆ มาใช้เพื่อสร้างกลยุทธ์ทำให้เกิดความแตกต่าง สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ได้แก่

- กิจกรรม QIP (Quality Improvement Process) เพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัท ได้มีส่วนร่วม โดยกิจกรรมจะเน้นในเรื่องของนวัตกรรมใหม่ๆ หรือกิจกรรมที่สามารถลดขั้นตอนการทำงาน เป็นการเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัท
- กิจกรรม SQE(Striving for Quality Excellence) เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัท ได้มีส่วนร่วม โดยกิจกรรมจะเน้นในเรื่องของ เพิ่มคุณภาพของงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- กิจกรรม 5S เข้ามาใช้เพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัท ได้มีส่วนร่วม โดยกิจกรรมจะเน้นในเรื่องของเพิ่มคุณภาพของงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พลธร พุดกลิ่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรม 5ส ระดับ ความคิดเห็นการจัดกิจกรรม 5ส และพฤติกรรมมีส่วนร่วมทั้งปัญหาและอุปสรรคของการทำกิจกรรม 5ส บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม 5ส ในหน่วยงานผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม 5ส ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นว่าการทำกิจกรรม 5ส สามารถนำไปปรับใช้ได้กับชีวิตจริงและเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมวินัย สร้างคนให้มีคุณภาพมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5ส ในระดับมีส่วนร่วมมาก โดยจะติดป้ายส้นแป้นทุกแป้นเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ และทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ สำหรับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม 5ส นั้น พนักงานต้องการให้มีมาตรฐานที่ดีของกิจกรรม 5ส พร้อมทั้งต้องการให้มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ข้อเสนอแนะจากพนักงานในเรื่องการดำเนินกิจกรรม 5ส คือต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์และรณรงค์อย่างต่อเนื่อง และให้มีการประกวด 5ส พื้นที่ดีเด่น พร้อมทั้งมีการจัดการประชุมกิจกรรม 5ส อย่างสม่ำเสมอ

วีระนันท์ นนทะนาคร (2545) ที่ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ กับ การยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียน ออโต้ พาร์ท จำกัดและได้สรุปว่า พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบคุณภาพ จนทำให้เกิดการยอมรับในระบบคุณภาพทั้งองค์กร โดยที่พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

สุทธาทิพย์ ยันประเวทย์ (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลในการทำการบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ของฝ่ายผลิต กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่าลักษณะของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกัน ไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการ ทำงาน TPM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่

ระดับ 0.05 ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบTPM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน TPM ในระดับน้อย เจตคติของพนักงานเกี่ยวกับระบบTPM , การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ในการทำ TPM และ การฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน TPM

สุรภา เปี่ยมปรีดา (2544) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อ กิจกรรม 5ส ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของธนาคารมีระดับความคิดเห็นต่อกิจกรรม 5ส อยู่ใน ระดับปานกลาง มีเพียงด้านการฝึกอบรมกิจกรรม 5ส เท่านั้นที่พนักงานมีระดับความคิดเห็นต่อบรรยากาศในระดับมาก นอกจากนั้นอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการทดสอบสมมุติฐาน พบว่าตัวแปร ด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุ ทำงาน และรายได้ต่อเดือนของพนักงานจะมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ .05 ส่วนตัวแปรด้าน เพศ อายุ และตำแหน่งงาน ของพนักงานจะมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุสวงน รักหน้าที่ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการของเสียอันตรายสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

เอกวิณา ธาตรีอดิเรก การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่อยู่หน่วยงานปฏิบัติงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นผลมาจากทุกสังกัดล้วนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการคุณภาพเพื่อให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่พนักงานทุกคนจะต้องยึดหลักการทำงานเป็นทีม และแต่ละทีมต้องมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงาน

ศักดิ์ชาย วรกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของวิศวกรในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร พบว่า พนักงานกลุ่มที่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติม นอกเหนือจากการอบรมพนักงานใหม่ และพนักงานกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมมีเจตคติด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

สุรพันธ์ ดันติวัชชัยกุล และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554) ที่ศึกษาถึงความรู้และเจตคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบการผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบลีนของพนักงานที่สูง ส่งผลระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นด้วย อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบการผลิตแบบลีนแล้ว ย่อมส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยระบบการผลิตแบบลีน จึงทำให้เจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นตาม

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการในด้านแนวคิดทฤษฎี โดยผู้วิจัยศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่มีต่อเครื่องมือต่างๆ ในการจัดการคุณภาพของบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัดอันประกอบด้วย กิจกรรมมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) กิจกรรมกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และกิจกรรม 5ส โดยได้เลือกนำแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ มาใช้ดังนี้

1. ใช้แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ตามแบบของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ที่กล่าวว่า ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกัน มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร มาใช้เป็นตัวแปรต้น

2. ใช้แนวคิดและทฤษฎีเรื่องเครื่องมือแห่งคุณภาพ (Quality Tools) ของวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2542) ที่กล่าวว่า ในการพัฒนาคุณภาพมีเทคนิคและเครื่องมือต่างๆ หลากหลายประเภทให้เลือกเอาไปใช้ได้ถึง 17 ชนิด เช่น เครื่องมือ 7 แบบ ของ QC (7 QC Tools) กิจกรรม QCC (Quality Control Circle) การปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) และการแปรนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Deployment) เป็นต้น

ซึ่งสอดคล้องสัมพันธ์กับเครื่องมือต่างๆ ในการจัดการคุณภาพ ที่บริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) เลือกใช้ ได้แก่ 1) นโยบายมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) คือการแปรนโยบายไปสู่การปฏิบัติ (Policy Deployment) 2) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม QCC (Quality Control Circle) และ 3) กิจกรรม 5 ส ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปรับปรุงกระบวนการ (Process Improvement) โดยทั้งหมดนี้ถูกนำมากำหนดหัวข้อในการสร้างแบบสอบถาม

3. ใช้แนวคิดและทฤษฎีเรื่องความรู้ความเข้าใจของ บลูม และคนอื่นๆ (รัตติกรณ์ จงวิศาล . 2535: 49; อ้างอิงจาก Bloom; et al. n.d.) ที่ได้จำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับได้แก่ความรู้-ความจำ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehensive) การนำไปใช้ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) และการประเมินค่า (Evaluation)

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะนำ มาใช้ 3 ระดับได้แก่ความรู้-ความจำ (Knowledge) ความเข้าใจ (Comprehensive) และการนำไปใช้ (Application) มาใช้เป็นตัวแปรตาม และสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของนโยบายมุ่งมั่น สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE), กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และกิจกรรม 5 ส

4. ใช้แนวคิดและทฤษฎีเรื่องเจตคติของ นิภา (2532: 90) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง ลักษณะของความรู้สึกของบุคคลที่จะตอบสนอง ต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่างๆ ในทางที่ดี หรือ ทางที่ไม่ดีในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้นมีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือต่อสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะตอบสนองต่อสิ่ง ที่มีความรู้สึกนั้นๆ ไปในแนว ทางที่ดีหรือไม่ดีได้ และ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 64 – 65) กล่าวถึงการเกิด เจตคติ ว่า เจตคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง เจตคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิด เจตคติ ที่สำคัญคือ

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในทางที่ดีหรือไม่ดีจะทำให้เกิด เจตคติ ต่อสิ่งนั้น
2. การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) จะทำให้เกิด เจตคติ จากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่น ได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่
3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิด เจตคติ ขึ้นได้ เช่น เด็กที่เคารพเชื่อฟังพ่อแม่ จะเลียนแบบการแสดงท่าชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งหนึ่งตามไปด้วย
4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) เจตคติ หลายอย่างของบุคคล เกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น มาใช้เป็นตัวแปรตาม

และจากการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นของ สุภา เปี่ยมปรีดา (2544) พลธร พุดกลั่น (2546) ที่นำ 5ส มาใช้ในการสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนของเอกวิณา ชาติรอดิเรก การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นั้น สอดคล้องกับสิ่ง ผู้วิจัยสนใจ จะศึกษา คือ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ซึ่งได้แก่การนำหลัก 5ส มาใช้ และได้เพิ่มกิจกรรม SQE การจัดการคุณภาพ QIP เพื่อให้สอดคล้องกับงานวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือเพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร โดยศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพองค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด รวมทั้งสิ้น 3,146 คน (ที่มา: ฝ่ายบัญชีและการเงิน ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดว่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อแทนค่าในสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตรสามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$n = \frac{3,146}{1 + 3,146(0.05)^2}$$

= 354.88 ประมาณ 355 คน

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 355 คน ทางผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 380 คน

กระบวนการสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้กระบวนการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมดโดยมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) สุ่มตัวอย่างจากพนักงานในแต่ละฝ่ายโดยวิธี กำหนดสัดส่วนประชากรพนักงานฝ่ายนั้นๆ (Proportional stratified random sampling) ดังตาราง

แผนก	จำนวนพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง
แผนกผลิต ประกอบแผงวงจรรวมไฟฟ้า	2,713	328
แผนกซ่อมบำรุงเครื่องจักรการผลิตและวิศวกรรม	92	11
แผนกรับประกันและตรวจสอบคุณภาพ	167	20
แผนกวางแผนกำลังการผลิต	60	7
แผนกควบคุมวัตถุดิบจัดซื้อและสนับสนุนธุรกิจ	83	10
แผนกบริหารทรัพยากรมนุษย์	31	4
รวม	3,146	380

ที่มา: ฝ่ายฝ่ายบัญชีและการเงิน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) เพื่อสุ่มตัวอย่างในฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนตัวอย่างในขั้นที่ 1 จนครบ 380 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน

โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วย

1. คำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple - dichotomy question) จำนวน 2 ข้อ
2. คำถามมีให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple - dichotomy question) จำนวน 3 ข้อ

โดยทำการใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

- ชาย
- หญิง

2. สถานภาพ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท

4. ฝ่ายการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

- ฝ่ายสำนักงาน
- ฝ่ายการผลิต

5. ระยะเวลาในการทำงานในบริษัท ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงระยะเวลาในการทำงาน คำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชขุฑา. 2545: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอน ดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการทำงานมากที่สุด คือ 32 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 ปี (ที่มา: ฝ่ายบัญชีและการเงิน ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554)

$$\text{ดังนั้น ช่วงระยะเวลาในการทำงาน} = \frac{32 - 1}{5}$$

$$= 6.2 \text{ ปี ประมาณ 6 ปี}$$

จากการคำนวณข้างต้น สามารถแสดงช่วงระยะเวลาในการทำงาน ดังนี้

5.1. 1 - 6 ปี

5.2. 7 - 12 ปี

5.3. 13 - 18 ปี

5.4. 19 - 24 ปี

5.5. 25 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ กิจกรรม SQE จำนวน 7 ข้อ กิจกรรม QIP จำนวน 6 ข้อ และกิจกรรม 5 ส จำนวน 7 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขจากแบบสอบถามของกัลยา เนติประวัติ (2544: 141 - 142) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

ตอบถูก	1 คะแนน
ตอบผิด	0 คะแนน

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่ง ช่วงการแปรผล โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 2 ประเภท ประเภทละ 3 ระดับ ดังนี้

กรณี 7 ข้อ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 0 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 7 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7-0}{3} \\ &= 2.33 \text{ คะแนน หรือ ประมาณ 2 คะแนน} \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
5.00 – 7.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับมาก
3.00 – 4.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
0.00 – 2.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับน้อย

กรณี 6 ข้อ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนน ต่ำที่สุดคือ 0 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 6 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{6-0}{3} \\
 &= 2 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
5.00 – 6.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับมาก
3.00 – 4.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
0.00 – 2.00	ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานในบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของลิเคิร์ต (Likert) ทั้งหมดจำนวน 12 ข้อ โดยที่แต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ เป็นข้อมูลเป็นแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และแบ่งการแสดงความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 68) โดยลักษณะคำถามจะมีทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงบวก

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนเชิงลบ

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
เห็นด้วย	2 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

เกณฑ์การประเมินใช้วิธีการแบ่งช่วงการแปรผลตามหลักการของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามคะแนนต่ำที่สุดคือ 1 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 5 คะแนน หาค่ากึ่งกลางพิสัย โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้นดังต่อไปนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม โดยการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยชิ้นนี้รวมทั้งรูปแบบ วิธีการจากตำรา หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขต และเนื้อหาแบบสอบถามของการวิจัย จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยมากยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้

4. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) ทำการปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องและตรงตามความมุ่งหมายในการวิจัยจากนั้นจึงนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนการนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปทดสอบ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 40 ชุด จากนั้นนำกลับมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสมแล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่าง จริงเพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{Co variance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{Co variance} / \text{Variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Co variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ค่า α ที่ยอมรับได้ มีค่ามากกว่า 0.5 และค่าที่ถือว่ามีความเชื่อมั่นมากเท่ากับ 0.75 ขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 35) จากการทดสอบแบบสอบถามผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบ สอบถามเท่ากับ 0.9177 ดังนั้นผลการทดสอบแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูง

ตาราง 2 แสดงค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นของเจตคติของพนักงาน	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	0.8486
2. ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	0.8270
3. ด้านกิจกรรม 5 ส	0.9112
ค่าความเชื่อมั่นของเจตคติของพนักงานโดยรวม	0.9177

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำนวน 380 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และเอกสารของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการประเมินผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรม คอมพิวเตอร์ โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้

1. การจัดทำข้อมูล

1.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการนำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบาค Cronbach's Alpha Coefficient

1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

1.3 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูล

1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

1.5 นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

- ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงานและระยะเวลาในการทำงาน

- ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร และแบบสอบถามส่วนที่ 3 เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

- ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร และแบบสอบถามส่วนที่ 3 เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

2.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ สถิติที่ใช้ ได้แก่

2.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 เพศ และฝ่ายการทำงาน

2.2.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

2.3 การทดสอบสมมติฐาน

2.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงานและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

2.3.1.1 สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

2.3.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 สถานภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

2.3.1.3 สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

2.3.1.4 สมมติฐานข้อที่ 1.4 ฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

2.3.1.5 สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของ บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One- way ANOVA

2.3.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามที่ 3 ข้อที่ 1-12 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ One- way ANOVA

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

5.1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 214)

$$\text{ค่าร้อยละ (P)} = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถามส่วนที่ 2 และ 3 โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 49)

$$\text{ค่าคะแนนเฉลี่ย } \bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในแปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามส่วนที่2 และแบบสอบถามส่วนที่3 โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 49)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่ม ตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ(Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 449) โดยใช้สูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k \text{Co variance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{Co variance} / \text{Variance}}$$

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	Co variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่า α ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ถ้ามีค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

5.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

5.3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ 2-tails Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเท่ากันหรือไม่โดยใช้ Levene's Test หากผลการทดสอบความแปรปรวนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 135)

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

2) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ

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

เมื่อ	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$$\text{โดยที่ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เมื่อ	S_i^2	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$
	n_i	แทน	จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

5.3.2 วิเคราะห์ One - way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์การแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F - test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown – Forsythe จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่ามากกว่า 0.05 ใช้ในการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านระดับการศึกษาใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 148)

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F - test สามารถเขียนได้ดังนี้

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายใน (Mean Square Within Groups)

ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้ F-test โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 114)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	$n - k$	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	SS_t		

เมื่อ n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
$k - 1$	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)
$n - k$	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)
SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group sum of Square)

ความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ใช้สูตร Brown – Forsythe(B) (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยที่

$$MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n}{N} \right) F_i^2$$

เมื่อ B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown's Test
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
N	แทน	ขนาดประชากร
F_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% ใช้สูตรตามวิธี LSD (Fisher's Least Significant Difference) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 161)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ	$n_i \neq n_j$		
	$r = n - k$		
LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้	
		สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j	
$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test	
		ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และ	
		ชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม	
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_W)	
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i	
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j	

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett T3) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 161)

$$\overline{d_D} = q_D \sqrt{\frac{2(MS_{S/A})}{\sqrt{S}}}$$

เมื่อ	$\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด” จำนวน 380 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
$F - Prob., p$	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัยโดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ ดักเตอร์

(อยุธยา) จำกัด

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	134	35.3
หญิง	246	64.7
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 3 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 380 คน เป็นเพศชายจำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.3) เป็นเพศหญิง 246 คน (ร้อยละ 64.7) โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	221	58.2
สมรส / อยู่ด้วยกัน	134	35.3
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	25	6.5
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ สมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพ
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ
โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด / หย่า
ร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด / หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	246	64.7
สมรส / อยู่ด้วยกัน	134	35.3
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านสถานภาพ สมรส เมื่อ
พิจารณาตามสถานภาพ สมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด / หม้าย/ หย่าร้าง/
แยกกันอยู่ จำนวน 246 คน (ร้อยละ 64.7) สมรส / อยู่ด้วยกันจำนวน 134 คน (ร้อยละ 35.3) โดย
สรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันเป็นส่วนใหญ่

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	260	68.4
ปริญญาตรี	108	28.4
ปริญญาโท	12	3.2
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ตามระดับการศึกษา พบว่า
พนักงานมีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 12 คน จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบ
ระดับปริญญาตรีและระดับปริญญาโทเข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับปริญญาตรีและสูง
กว่า ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	260	68.4
ปริญญาตรีและสูงกว่า	120	31.6
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 7 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 260 คน (ร้อยละ 68.4) ระดับปริญญาตรีและสูงกว่าจำนวน 120 คน (ร้อยละ 31.6) โดยสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายการทำงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายการทำงาน		
ฝ่ายสำนักงาน	117	30.8
ฝ่ายการผลิต	263	69.2
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน ฝ่ายการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ฝ่ายผลิต มีจำนวน 263 คน (ร้อยละ 69.2) และฝ่ายสำนักงาน มีจำนวน 117 คน (ร้อยละ 30.8) โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีฝ่ายการทำงานอยู่ฝ่ายการผลิต

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
1-6 ปี	221	58.2
7-12 ปี	86	22.6
13-18 ปี	35	9.2
19-24 ปี	14	3.7
25 ปีขึ้นไป	24	6.3
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้าน ระยะเวลาในการทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรมีระยะเวลาในการทำงาน 19-24 ปี มีเพียงจำนวน 14 คน จึงได้ทำการรวมกลุ่มกับระยะเวลาในการทำงาน 19-24 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 25 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกันเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป ดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการทำงาน		
1-6 ปี	221	58.2
7-12 ปี	86	22.6
13-18 ปี	35	9.2
19 ปีขึ้นไป	38	10.0
รวมทั้งหมด	380	100

จากตาราง 10 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่ากลุ่มประชากรมีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี จำนวน 221 คน (ร้อยละ 58.2) รองลงมาระยะเวลาในการทำงาน 7-12 ปี จำนวน 86 คน (ร้อยละ 22.6) ระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน (ร้อยละ 10.0) และระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ปี จำนวน 35 คน (ร้อยละ 9.2) ตามลำดับ โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของ

องค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังนี้

ตาราง 11 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของพนักงาน ด้านระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)				
1. SQE หรือ Striving for Quality Excellence คือความพยายามอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอันเป็นเลิศ	361	95	19	5.0
2. My SQE Promise คือ FORCES	375	98.7	5	1.3
3. เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า เราจะต้อง “ปฏิบัติตามข้อกำหนด/ Spec/ คำสั่ง” อย่างเคร่งครัดตลอดเวลา โดยไม่มีข้อยกเว้น (Follow written specification always)	365	96.1	15	3.9
4. เพื่อให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในระบบ ดังนั้นกระบวนการผลิต เราต้องมี “ความเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบ” ในคุณภาพของผลงานชิ้นงานหรือการบริการที่เราทำ (Own and be Responsible for quality of my output)	375	98.7	5	1.3
5. เพื่อให้ความปรารถนาภายในนั้นสัมฤทธิ์ผลในระดับที่ต้องการ เราต้องแสดงออกถึงความ “ใส่ใจ” ในคุณภาพของงานที่ทำ เป็นการกระทำอย่างชัดเจน (Care about the quality of my job)	371	97.6	9	2.4
6. เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตาม “ความคาดหวัง” ของลูกค้าด้วยความรับผิดชอบต่อเรา (Expectations of my customer is met (Responsiveness))	377	99.2	3	0.8
7. เมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับชิ้นงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ วิธีทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เราต้อง “หยุด” ผลิต (Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product)	377	99.2	3	0.8

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)				
8. ขั้นตอนการทำ QIP โปรเจกต์มี 7 ขั้นตอนได้แก่ 1) ค้นหาปัญหา 2) การจัดตั้งทีมโปรเจกต์กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม 3) กำหนดเป้าหมาย 4) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา 5) การจัดทำแผนงานในการปฏิบัติ 6) การตรวจสอบผล และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติให้ดำรงอยู่ตลอดไป 7) การสรุปรับรองผล และวางแผนการปรับปรุงเรื่องต่อไป	370	97.4	10	2.6
9. การค้นหาปัญหา หรือเรื่องที่จะทำการพัฒนาปรับปรุง ควรพิจารณาจากความถี่ของปัญหาความรุนแรง / ผลกระทบต่อบริษัท ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา และลดต้นทุนการผลิต	372	97.9	8	2.1
10. ในขั้นตอนการจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม หากเป็นไปได้สมาชิกควรมาจากหลายหน่วยงาน ที่มีลักษณะงานต่างกัน/ต่างแผนก มาแก้ไขปัญหาาร่วมกัน	364	95.8	16	4.2
11. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา คือการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น ข้อมูลจากกระบวนการผลิต ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งควรระบุถึง 5 สาเหตุของปัญหาที่มาจาก คน เครื่องจักร วิธีการ วัตถุดิบและสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจทำการจัดลำดับของปัญหา ด้วยการใช้แผนผังพาเรโต, Flow chart และการวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิแก๊งปลา เป็นต้น	374	98.4	6	1.6
12. การวางแผนปรับปรุงสำหรับโปรเจกต์เรื่องต่อไป อาจเป็นเรื่องใหม่หรือเรื่องเดิมที่ต้องการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อให้มีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง	370	97.4	10	2.6
13. การเข้าร่วมกิจกรรม QIP หน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเท่านั้น	219	57.6	161	42.4

ตาราง 11 (ต่อ)

ระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกิจกรรม 5ส				
14. 5ส คือ กระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและ จิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน	378	99.5	2	0.5
15. สะสาง คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และ จัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป	376	98.9	4	1.1
16. สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อ ความสะดวกและปลอดภัย	377	99.2	3	0.8
17. สะอาด คือ การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และสถานที่ ทำงานพร้อมทั้งตรวจสอบข้อเท็จจริงของความไม่สะอาดนั้นๆ	376	98.9	4	1.1
18. สุขลักษณะ คือ การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและ ปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะ	378	99.5	2	0.5
19. สร้างนิสัย คือการรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส. จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการทำงาน วิธีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความ เข้าใจ ต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่างๆเพื่อให้สามารถปฏิบัติ จนเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ	372	97.9	8	2.1
20. คำขวัญของกิจกรรม 5ส ของบริษัท คือ “Love Home Love Hana doing 5S by habit”	45	11.8	335	88.2

จากตาราง 11 แสดงผลความรู้ความเข้าใจของพนักงาน จำนวน 380 คน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของ บริษัทฮานา เซมิกอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด อธิบายผลได้ดังนี้

ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)

1. ความรู้ความเข้าใจว่า SQE หรือ Striving for Quality Excellence คือความพยายามอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอัน เป็นเลิศ ตอบถูกจำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 95 และตอบผิดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5

2. My SQE Promise คือ FORCES ตอบถูกจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. ความรู้ความเข้าใจ ว่า SQE เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า เราจะต้อง “ปฏิบัติตามข้อกำหนด/ Spec/ คำสั่ง” อย่างเคร่งครัดตลอดเวลา โดยไม่มีข้อยกเว้น (Follow written specification always) ตอบถูกจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 และตอบผิดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

4. เพื่อให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในระบบ ดังนั้นกระบวนการผลิต เราต้องมี “ความเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบ” ในคุณภาพของผลงาน ชิ้นงานหรือการบริการที่เราทำ (Own and be Responsible for quality of my output) ตอบถูกจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

5. เพื่อให้ความปรารถนาภายในนั้นสัมฤทธิ์ผลในระดับที่ต้องการ เราต้องแสดงออกถึงความ “ใส่ใจ” ในคุณภาพของงานที่ทำ เป็นการกระทำอย่างชัดเจน (Care about the quality of my job) ตอบถูกจำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 และตอบผิดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

6. เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตาม “ความคาดหวัง” ของลูกค้าด้วยความรับผิดชอบของเรา (Expectations of my customer is met (Responsiveness) ตอบถูกจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และตอบผิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

7. เมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับชิ้นงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ วิธีทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เราต้องหยุด” ผลิต (Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product) ตอบถูกจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และตอบผิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

8. ขั้นตอนการทำ QIP โปรเจกต์มี 7 ขั้นตอนได้แก่ 1) ค้นหาปัญหา 2) การจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม 3) กำหนดเป้าหมาย 4) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา 5) การจัดทำแผนงานในการปฏิบัติ 6) การตรวจสอบผล และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติให้ดำรงอยู่ตลอดไป 7) การสรุปรับรองผล และวางแผนการปรับปรุงเรื่องต่อไป ตอบถูกจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และตอบผิดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

9. การค้นหาปัญหา หรือเรื่องที่จะทำการพัฒนาปรับปรุง ควรพิจารณาจากความถี่ของปัญหาความรุนแรง / ผลกระทบต่อบริษัท ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา และลดต้นทุนการผลิต ตอบถูกจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 และตอบผิดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

10. ในขั้นตอนการจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำและสมาชิกภายในทีม หากเป็นไปได้สมาชิกควรมาจากหลายหน่วยงาน ที่มีลักษณะงานต่างกัน / ต่างแผนก มาแก้ไขปัญหาาร่วมกัน ตอบถูกจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 95.8 และตอบผิดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

11. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา คือการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยอาศัย ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น ข้อมูลจากกระบวนการผลิต ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งควรระบุถึง 5 สาเหตุของ ปัญหาที่มาจาก คน เครื่องจักร วิธีการ วัตถุดิบและสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจทำการจัดลำดับของ ปัญหา ด้วยการใส่แผนผังพาเรโต, Flow chart และการวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิแก๊งปลา เป็นต้น ตอบถูกจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 และตอบผิดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

12. การวางแผนปรับปรุงสำหรับ บโพรเจกต์ต่อไป อาจเป็นเรื่องใหม่หรือเรื่องเดิมที่ ต้องการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งถือเป็นขั้นตอนตอนสำคัญเพื่อให้มีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ตอบถูกจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และตอบผิดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

13. การเข้าร่วมกิจกรรม QIP หน้าทีของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเท่านั้น ตอบถูก จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และตอบผิดจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ด้านกิจกรรม 5ส

14. 5ส คือ กระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ตอบถูกจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และตอบผิดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

15. สะสาง คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และขจัดของที่ไม่ต้องการ หึ่งไป ตอบถูกจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 และตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

16. สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและ ปลอดภัย ตอบถูกจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และตอบผิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

17. สะอาด คือ การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และส านที่ทำงานพร้อมทั้ง ตรวจสอบขจัดสาเหตุของความไม่สะอาดนั้นๆ ตอบถูกจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 และ ตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

18. สุขลักษณะ คือ การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูก สุขลักษณะ ตอบถูกจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และตอบผิดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

19. สร้างนิสัย คือการรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส. จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการ ทำงาน วิธีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ ตอบถูก จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 และตอบผิดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

20. คำขวัญของกิจกรรม 5ส ของบริษัท คือ “Love Home Love Hana doing 5S by habit” ตอบถูกจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และตอบผิดจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ร้อยละและระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านโดยรวมดังนี้

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	จำนวนข้อที่ตอบถูก	จำนวนคน	ร้อยละ	ระดับความรู้ความเข้าใจ
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	1-3	2	0.53	น้อย
	4-5	11	2.89	ปานกลาง
	6-7	367	96.58	มาก
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	1-2	4	1.05	น้อย
	3-4	11	2.89	ปานกลาง
	5-6	365	96.05	มาก
ด้านกิจกรรม 5ส	1-3	2	0.53	น้อย
	4-5	9	2.37	ปานกลาง
	6-7	369	97.11	มาก

จากตาราง 12 แสดงถึงความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจำแนก ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านกิจกรรม 5ส ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 97.11 ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 96.58 และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.05 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูล เจตคติของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพของ พนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 13 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านโดยรวม ดังนี้

เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	3.88	0.689	ดี
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	3.79	0.584	ดี
ด้านกิจกรรม 5ส	4.01	0.687	ดี
เจตคติของพนักงานโดยรวม	3.90	0.540	ดี

จากตาราง 13 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งจากเจตคติของพนักงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านกิจกรรม 5ส ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ผู้ตอบแบบสอบถามมีเจตคติของพนักงาน อยู่ในระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 3.88 และ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านจำแนกเป็นรายข้อ ดังนี้

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม SQE			
ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม SQE ขององค์กรมีความจำเป็นต่อการทำงานของท่าน	4.19	0.731	ดี
ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติกิจกรรม SQE*	3.59	1.012	ดี
การปฏิบัติกิจกรรม SQE ไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่าน*	3.67	0.962	ดี
การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม SQE เป็นสิ่งจำเป็น	4.07	0.809	ดี

ตาราง 14 (ต่อ)

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม QIP			
การปฏิบัติกิจกรรม QIP ทำให้ปัญหาในงานของท่านน้อยลง	3.78	0.809	ดี
การปฏิบัติกิจกรรม QIP คุ่มค่ากับสิ่งที่ท่านทุ่มเทและงบประมาณที่ใช้ไป*	3.49	0.891	ดี
กิจกรรม QIP ช่วยให้มีการบริหารจัดการ 4M (Man, Machine, Method, Material) ได้ดีขึ้น	3.91	0.670	ดี
การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม QIP เป็นสิ่งจำเป็น	3.98	0.756	ดี
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม 5S			
การปฏิบัติตามกิจกรรม 5S สามารถลดต้นทุนในการผลิตได้	4.01	0.823	ดี
การนำกิจกรรม 5S มาใช้เป็นการประหยัดทรัพยากรได้มากขึ้น	3.98	0.838	ดี
การนำกิจกรรม 5S มาใช้ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่มากขึ้น	4.11	0.738	ดี
กิจกรรม 5S ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร	3.95	0.789	ดี

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามและปรับสเกลเป็นเชิงบวกเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 14 แสดงข้อมูลเจตคติของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงาน บริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ได้แก่ ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ(SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ(QIP) และด้านกิจกรรม 5ส สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

1.1 ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม SQE ขององค์กรมีความจำเป็นต่อการทำงานของ ท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19

1.2 การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม SQE เป็นสิ่งจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.07

1.3 การปฏิบัติกิจกรรม SQE ไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.67

1.4 ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติกิจกรรม SQE ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.59

2. ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อ ตามลำดับดังนี้

2.1 การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม QIP เป็นสิ่งจำเป็น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98

2.2 กิจกรรม QIP ช่วยให้มีการบริหารจัดการ 4M (Man, Machine, Method, Material) ได้ดีขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.91

2.3 การปฏิบัติกิจกรรม QIP ทำให้ปัญหาในงานของท่านน้อยลง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.78

2.4 การปฏิบัติกิจกรรม QIP คุ่มค่ากับสิ่งที่ท่านทุ่มเทและงบประมาณที่ใช้ไป ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.49

3. ด้านกิจกรรม 5ส ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อ ตามลำดับ ดังนี้

3.1 การนำกิจกรรม 5S มาใช้ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11

3.2 การปฏิบัติตามกิจกรรม 5S สามารถลดต้นทุนในการผลิตได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01

3.3 การนำกิจกรรม 5S มาใช้เป็นการประหยัดทรัพยากรได้มากขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98

3.4 กิจกรรม 5S ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.95

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ค่า t -test กรณี Equal variances not assumed โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท
ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามเพศ

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE)	Equal variances assumed	6.692*	0.010	ชาย	134	3.80	0.747			
	Equal variances not assumed			หญิง	246	3.93	0.653	-1.797	243.85	0.074
ด้านกระบวนการ ปรับปรุง คุณภาพ (QIP)	Equal variances assumed	0.174	0.677	ชาย	134	3.76	0.594	-0.761	378	0.447
	Equal variances not assumed			หญิง	246	3.81	0.579			
ด้านกิจกรรม 5 ส	Equal variances assumed	0.231	0.631	ชาย	134	3.98	0.653	-0.663	378	0.507
	Equal variances not assumed			หญิง	246	4.03	0.705			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบ เจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) จำแนกตามเพศ พบว่า ความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.074 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมี เจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.677 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จำแนกตามเพศ พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.447 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.631 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส จำแนกตามเพศ พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.507 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของ ข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	สถาน ภาพ	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE)	Equal variances assumed	0.697	0.404	โสด	246	3.91	0.702	0.89	378	0.374
	Equal variances not assumed			สมรส	134	3.84	0.667			
ด้านกระบวนการ ปรับปรุง คุณภาพ (QIP)	Equal variances assumed	0.308	0.580	โสด	246	3.79	0.595	0.118	378	0.906
	Equal variances not assumed			สมรส	134	3.79	0.565			
ด้านกิจกรรม 5 ส	Equal variances assumed	0.271	0.603	โสด	246	4.04	0.688	1.016	378	0.310
	Equal variances not assumed			สมรส	134	3.96	0.685			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.404 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.374 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.58 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ 0.906 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.603 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่าความน่าจะเป็น(p) เท่ากับ 0.310 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	ระดับ การ ศึกษา	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE)	Equal variances assumed	5.762*	0.017	ต่ำกว่า ตรี-	260	3.97	0.660			
	Equal variances not assumed			ตรี- สูงกว่า	120	3.70	0.720	3.401**	214.52	0.001
ด้านกระบวนการ ปรับปรุง คุณภาพ (QIP)	Equal variances assumed	1.016	0.314	ต่ำกว่า ตรี-	260	3.84	0.564	2.387*	378	0.017
	Equal variances not assumed			ตรี- สูงกว่า	120	3.69	0.613			
ด้านกิจกรรม 5 ส	Equal variances assumed	11.523**	0.001	ต่ำกว่า ตรี-	260	4.11	0.596			
	Equal variances not assumed			ตรี- สูงกว่า	120	3.80	0.816	3.713**	179.74	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมี เจตคติ ต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ(SQE) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.401

2. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มี ค่า Sig. เท่ากับ 0.314 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึง ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.017 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการ จัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มากกว่าพนักงานที่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

3. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากัน จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส จำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในกา รจัดการคุณภาพ ในด้านด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการ จัดการคุณภาพ ในด้านกิจกรรม 5 ส มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 – tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบ ความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances not assumed โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท
ฮานา เซมิกอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามฝ่ายการทำงาน

ตัวแปรที่ ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	ฝ่ายการทำงาน	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE)	Equal variances assumed	5.233*	0.023	ฝ่าย สำนักงาน	117	3.71	0.745			
	Equal variances not assumed			ฝ่ายผลิต	263	3.96	0.651	-3.133**	197.97	0.002
ด้านกระบวนการ ปรับปรุง คุณภาพ (QIP)	Equal variances assumed	0.681	0.410	ฝ่าย สำนักงาน	117	3.71	0.594	-1.848	378	0.065
	Equal variances not assumed			ฝ่ายผลิต	263	3.83	0.576			
ด้านกิจกรรม 5 ส	Equal variances assumed	5.453*	0.02	ฝ่าย สำนักงาน	117	3.84	0.785			
	Equal variances not assumed			ฝ่ายผลิต	263	4.09	0.625	-3.053**	184.26	0.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) จำแนกตามฝ่ายการทำงาน พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือ ในการจัดการคุณภาพ ในด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยฝ่ายผลิตมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าฝ่ายสำนักงาน

2. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีค่า Sig. เท่ากับ 0.41 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จำแนกตามฝ่ายการทำงาน พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.065 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5ส มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ด้านกิจกรรม 5 ส จำแนกตามฝ่ายการทำงาน พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.003 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยฝ่ายผลิตมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส มากกว่าฝ่ายสำนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่ง คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพ สู่ความเป็นเลิศ (SQE)	2.295	3	376	0.077

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงานพบว่าเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า p เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์	Between Groups	3	4.542	1.514	3.239*	0.022
	Within Groups	376	175.751	0.467		
คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	Total	379	180.293			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระยะเวลาในการทำงานกับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) โดยใช้สถิติ LSD

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{X}$	1 - 6 ปี	7 - 12 ปี	13 - 18 ปี	19 ปีขึ้นไป
1 - 6 ปี	3.92	-	0.0056 (0.949)	0.3814** (0.002)	0.0558 (0.642)
7 - 12 ปี	3.91		-	0.3757** (0.006)	0.0502 (0.707)
13 - 18 ปี	3.54			-	-0.3256* (0.043)
19 ปีขึ้นไป	3.86				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี กับ 13 – 18 ปี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มี ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3814 และ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 -12 ปี กับ 13 – 18 ปี พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มี ระยะเวลาในการทำงาน 7 -12 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี ระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 - 12 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3757 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี กับ 19 ปีขึ้นไป พบว่ามีค่า p เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3256

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	2.413	3	376	0.066

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) พบว่าค่า p เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ระดับการศึกษาเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ด้านกระบวนการ	Between Groups	3	2.036	0.679	2.006	0.113
ปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	Within Groups	376	127.166	0.338		
	Total	379	129.201			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการ ปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านกิจกรรม 5 ส	5.002**	3	376	0.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน กิจกรรม 5 ส มีค่า p เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาใน การทำงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา)จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ		Statistic	df	df2	p
ด้านกิจกรรม 5 ส	Brown-Forsythe	0.791	3	116.707	0.501

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่าค่า p เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05

และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	1.829	2	377	0.152

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) พบว่า เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีค่า p เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่น
สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา)
จำกัด จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการ
มุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์ คุณภาพสู่ความ เป็นเลิศ (SQE)	Between Groups	2	2.276	1.138	2.410	0.091
	Within Groups	377	178.017	0.472		
	Total	379	180.293			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ
ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.091 ซึ่ง
มากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน
ที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพ
สู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านการมุ่งมั่น
สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่
สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการ
ปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการ
ปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการ
ปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการ
ปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบ ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบ ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	0.866	2	377	0.421

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) พบว่า เจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีค่า p เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการ คุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ(QIP) เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ	Between Groups	2	0.118	0.059	0.172	0.842
(QIP)	Within Groups	377	129.083	0.342		
	Total	379	129.201			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.842 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe test โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส

เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านกิจกรรม 5 ส	0.925	2	377	0.397

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส พบว่า เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส มีค่า p เท่ากับ 0.397 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ข้อมูลความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) เท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้าน
กิจกรรม 5 ส ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามความรู้
ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ด้านกิจกรรม	Between Groups	2	8.81	4.41	9.769**	0.000
5 ส	Within Groups	377	170.08	0.45		
	Total	379	178.89			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส กับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส โดยใช้สถิติ LSD

ความรู้ความเข้าใจด้านกิจกรรม 5 ส	$\bar{X}$	น้อย	ปานกลาง	มาก
น้อย	2.00	-	-1.7500** (0.001)	-2.0285** (0.000)
ปานกลาง	3.75		-	-0.2785 (0.220)
มาก	4.01			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการแสดงผลการเปรียบเทียบ ความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส กับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับมากกับระดับน้อย มีค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส ระดับน้อย แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส ระดับน้อย มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจ ของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และ ระดับมาก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 และ 2.0285 ตามลำดับ

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 33 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ ที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิกอนด์เตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน		
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิกอนด์เตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน คือ		
	1. ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
	2. ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
	3. ด้านกิจกรรม 5 ส	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิกอนด์เตอร์(อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน คือ		
	1. ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
	2. ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
	3. ด้านกิจกรรม 5 ส	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อ ที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.3	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน คือ		
1.	ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.	ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
3.	ด้านกิจกรรม 5 ส	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4	พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน คือ		
1.	ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2.	ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
3.	ด้านกิจกรรม 5 ส	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5	พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน คือ		
1.	ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2.	ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
3.	ด้านกิจกรรม 5 ส	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe
2	พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน		
2.1	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2.2	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
2.3	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและเป็นแนวทางการตัดสินใจเพื่อใช้เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ที่มีผลจากความรู้ความเข้าใจกับเจตคติ ของพนักงาน ทั้งยังเป็นข้อเสนอแนะนำไป ประยุกต์ใช้กับการทำงาน เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร จำแนกตาม ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรสระดับการศึกษาฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในโรงงาน
2. เพื่อศึกษาความ แตกต่าง ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจ กับเจตคติที่มีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด รวมทั้งสิ้น 3,146 คน (ที่มา: ฝ่ายบัญชีและการเงิน ข้อมูล ณ วันที่ 20 กันยายน 2554)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 355 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 25 คน รวมทั้งสิ้น 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด” โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 5 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และแบบมีหลายคำตอบให้เลือก ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส และฝ่ายการทำงาน และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ ได้แก่ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขจากแบบสอบถามของกัลยา เนติประวัติ (2544: 141 - 142) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นคำตอบถูกและคำตอบผิด มีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ จากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามในแต่ละด้าน โดยรวมทั้งหมด ทุกด้านมีคะแนนต่ำที่สุดคือ 0 คะแนน และคะแนนที่สูงที่สุดคือ 20 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับ ระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานในบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และ ด้านกิจกรรม 5 ส

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำนวน 380 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ และเอกสารของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในทำงาน โดยใช้ สถิติ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล ความรู้ความเข้าใจ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ในด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และกิจกรรม 5 ส โดยใช้สถิติ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ในด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และกิจกรรม 5 ส โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และฝ่ายการทำงาน ใช้การทดสอบด้วยค่า t-test แบบ Independent Samples ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรระยะเวลาในการทำงาน และความรู้ความเข้าใจที่มีต่อระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ในด้านมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5ส ทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 380 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 รองลงมาเป็นเพศชาย 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด / หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 64.7 และสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และปริญญาตรีและสูงกว่า มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ฝ่ายผลิต มีจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 รองลงมา คือ ฝ่ายสำนักงาน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี จำนวน 221 คน คิดเป็น ร้อยละ 58.2 รองลงมาระยะเวลาในการทำงาน 7-12 ปี จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ระยะเวลาในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และระยะเวลาในการทำงาน 13-18 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

จากการศึกษาข้อมูล ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยรวมของพนักงาน บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) อยู่ในระดับมาก โดยสามารถจำแนก เป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE)

1. ความรู้ความเข้าใจรู้ความเข้าใจว่า SQE หรือ Striving for Quality Excellence คือ ความพยายามอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอันเป็นเลิศ ตอบถูกจำนวน 361 คน คิดเป็นร้อยละ 95 และตอบผิดจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5

2. My SQE Promise คือ FORCES ตอบถูกจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

3. ความรู้ความเข้าใจรู้ความเข้าใจว่า SQE เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า เรา จะต้อง “ปฏิบัติตามข้อกำหนด/ Spec/ คำสั่ง” อย่างเคร่งครัดตลอดเวลา โดยไม่มีข้อยกเว้น (Follow written specification always) ตอบถูกจำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 และตอบผิดจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

4. เพื่อให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในระบบ ดังนั้นกระบวนการผลิต เราต้องมี “ความเป็นเจ้าของ และมีความรับผิดชอบ” ในคุณภาพของผลงาน ชิ้นงานหรือการบริการที่เราทำ (Own and be Responsible for quality of my output) ตอบถูกจำนวน 375 คน คิดเป็นร้อยละ 98.7 และตอบผิดจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

5. เพื่อให้ความปรารถนาภายในนั้นสัมฤทธิ์ผลในระดับที่ต้องการ เราต้องแสดงออกถึงความ “ใส่ใจ” ในคุณภาพของงานที่ทำ เป็นการกระทำอย่างชัดเจน (Care about the quality of my job) ตอบถูกจำนวน 371 คน คิดเป็นร้อยละ 97.6 และตอบผิดจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

6. เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตาม “ความคาดหวัง” ของลูกค้าด้วยความรับผิดชอบของเรา (Expectations of my customer is met (Responsiveness) ตอบถูกจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และตอบผิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

7. เมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับชิ้นงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ วิธีการ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เราต้องหยุด” ผลิต (Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product) ตอบถูกจำนวน 377 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และตอบผิดจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP)

8. ขั้นตอนการทำ QIP โปรเจกต์มี 7 ขั้นตอนได้แก่ 1) ค้นหาปัญหา 2) การจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม 3) กำหนดเป้าหมาย 4) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา 5) การจัดทำแผนงานในการปฏิบัติ 6) การตรวจสอบผล และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติให้ดำรงอยู่ตลอดไป 7) การสรุปรับรองผล และวางแผนการปรับปรุงเรื่องต่อไป ตอบถูกจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และตอบผิดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

9. การค้นหาปัญหา หรือเรื่องที่จะทำการพัฒนาปรับปรุง ควรพิจารณาจากความถี่ของปัญหาความรุนแรง / ผลกระทบต่อบริษัท ความเป็นไปได้ในการแก้ ปัญหา และลดต้นทุนการผลิต ตอบถูกจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 และตอบผิดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

10. ในขั้นตอนการจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม หากเป็นไปได้สมาชิกควรมาจากหลายหน่วยงาน ที่มีลักษณะงานต่างกัน /ต่างแผนก มาแก้ไขปัญหา ร่วมกัน ตอบถูกจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 95.8 และตอบผิดจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2

11. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา คือการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น ข้อมูลจากกระบวนการผลิต ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งควรระบุถึง 5 สาเหตุของปัญหา ที่มาจาก คน เครื่องจักร วิธีการ วัตถุดิบและสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจทำการจัดลำดับของปัญหา ด้วยการใช้แผนผังพาเรโต, Flow chart และการวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิแก๊งปลา เป็นต้น ตอบถูกจำนวน 374 คน คิดเป็นร้อยละ 98.4 และตอบผิดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

12. การวางแผนปรับปรุงสำหรับโปรเจกต์เรื่องต่อไป อาจเป็นเรื่องใหม่หรือเรื่องเดิมที่ต้องการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งถือเป็นขั้นตอนตอนสำคัญเพื่อให้มีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ตอบถูกจำนวน 370 คน คิดเป็นร้อยละ 97.4 และตอบผิดจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6

13. การเข้าร่วมกิจกรรม QIP หน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเท่านั้น ตอบถูกจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และตอบผิดจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4

ด้านกิจกรรม 5ส

14. 5ส คือ กระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน ตอบถูกจำนวน 378 คน คิดเป็นร้อยละ 99.5 และตอบผิดจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

15. สะสาง คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป ตอบถูกจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 และตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

16. สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย ตอบถูกจำนวน377 คน คิดเป็นร้อยละ99.2 และตอบผิดจำนวน3 คน คิดเป็นร้อยละ0.8

17. สะอาด คือ การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และสถานที่ทำงานพร้อมทั้งตรวจสอบ จัดหาเหตุของความไม่สะอาดนั้นๆ ตอบถูกจำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 98.9 และตอบผิดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

18. สุขลักษณะ คือ การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูก สุขลักษณะ ตอบถูกจำนวน378 คน คิดเป็นร้อยละ99.5 และตอบผิดจำนวน2 คน คิดเป็นร้อยละ0.5

19. สร้างนิสัย คือการรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส. จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการทำงาน วิธีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ ตอบถูกจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 97.9 และตอบผิดจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

20. คำขวัญของกิจกรรม 5ส ของบริษัท คือ “Love Home Love Hana doing 5ส by habit” ตอบถูกจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 และตอบผิดจำนวน 335 คน คิดเป็นร้อยละ 88.2

โดยสามารถจำแนก ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ เป็นรายด้าน ได้ดังนี้ ด้านกิจกรรม 5ส ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 97.11 ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับ มาก จำนวน 367 คน คิดเป็นร้อยละ 96.58 และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับ ความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก จำนวน 365 คน คิดเป็นร้อยละ 96.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

จากการศึกษาข้อมูล เจตคติของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยรวมของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.90 และสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกิจกรรม 5ส โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.01 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ การนำกิจกรรม 5ส มาใช้ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มากขึ้น การปฏิบัติตามกิจกรรม 5ส สามารถลดต้นทุนในการผลิตได้ การนำกิจกรรม 5ส มาใช้เป็นการประหยัดทรัพยากรได้มากขึ้น และ กิจกรรม 5ส ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 4.01 3.98 และ 3.95 ตามลำดับ

2. ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.88 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม SQE ขององค์กรมีความจำเป็นต่อการทำงานของท่าน การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม SQE เป็นสิ่งจำเป็น การปฏิบัติกิจกรรม SQE ไม่เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่าน และ ท่านไม่รู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติกิจกรรม SQE พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.19 4.07 3.67 และ 3.59 ตามลำดับ

3. ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.79 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม QIP เป็นสิ่งจำเป็น กิจกรรม QIP ช่วยให้มีการบริหารจัดการ 4M (Man, Machine, Method, Material) ได้ดีขึ้น การปฏิบัติกิจกรรม QIP ทำให้ปัญหาในงานของท่านน้อยลง และการปฏิบัติกิจกรรม QIP คุ่มค่ากับสิ่งที่ท่านทุ่มเทและงบประมาณที่ใช้ไป พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 3.91 3.78 และ 3.49 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และ ระยะเวลาในการ ทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์(อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) ในด้าน การมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้าน กระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และ ด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และ ด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระดับ การศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.401 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่า มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.378 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.713

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามฝ่ายการทำงาน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) พบว่า พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมี เจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทาง

สถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนพนักงานที่มีฝ่ายการทำงานต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยสถิติทดสอบจะใช้ การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3814 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 -12 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3757 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจ จตอเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านการมุ่งมั่น สร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส โดยใช้สถิติทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับน้อย มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และ ระดับมาก โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.75 และ 2.0285 ตามลำดับ ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัทธานี เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการที่บริษัทได้มีการจัดอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณ ภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส แก่พนักงานในบริษัท อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ซึ่งการอบรมนั้นจะมีทั้งการอบรมทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติ รวมถึงการที่บริษัทได้ทำการประเมินผลทั้งในด้านความรู้ และการนำไปใช้อยู่ปีนระยะ ๆ จนพนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบลูม และคนอื่น ๆ (รัตติกรณ์ จงวิศาล . 2535 : 49; อ้างอิงจาก Bloom; et al. n.d.) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา สามารถพัฒนาจากขั้นต่ำไปสูง ได้แก่ ความรู้-ความจำ (Knowledge) จากการเรียนรู้ ความเข้าใจ (Comprehensive) คือความสามารถในการแปลความ และ การนำไปใช้ (Application) คือการเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ได้

2. เมื่อพิจารณาเกี่ยวกับ เจตคติ ต่อเครื่องมือ ในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทธานี เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี เจตคติอยู่ในระดับดีทั้งในรายข้อและโดยรวม ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากการที่ พนักงานได้รับข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ และการอบรมที่ดีเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ทั้งด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณ ภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ทั้งจากผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน อย่างสม่ำเสมอ ทำให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือค่าจ้าง หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น ที่บริษัทให้เพื่อจูงใจพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตาม เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร จึงส่งผลให้พนักงาน ส่วนใหญ่มีเจตคติ โดยรวมที่ดี โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของพลธร พุดกลั่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษาบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช " ซึ่งพบ ว่า พนักงานบริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช มีระดับความคิดเห็นที่มีต่อกิจกรรม 5ส ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นว่าการ กิจกรรม 5ส สามารถนำไปปรับใช้ได้กับชีวิตจริงและเป็นกิจกรรมที่ช่วยส่งเสริมวินัย สร้างคนให้มีคุณภาพมีพฤติกรรมมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรม 5ส ในระดับมีส่วนร่วมมาก โดยจะติดป้ายส้นแป้นทุกแป้นเพื่อให้ง่ายต่อการนำไปใช้ และทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ สำหรับ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินกิจกรรม 5ส นั้น พนักงานต้องการให้มีมาตรฐานที่ดีของกิจกรรม 5ส พร้อมทั้งต้องการให้มีการติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทะนาคร (2545) ที่ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ท ศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเซีย น ออโต้ พาร์ท จำกัด และได้สรุปว่า พนักงานมีทัศนคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบคุณภาพ จนทำให้เกิดการยอมรับในระบบคุณภาพทั้งองค์กร

3. เมื่อพิจารณา ผลตามสมมติฐาน เกี่ยวกับ ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ฝ่ายการทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน พบว่า

3.1 เพศและสถานภาพสมรส พนักงานที่มีเพศและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร นั้นถูกกำหนดและใช้กับทุกคนในบริษัท โดยไม่แบ่งเพศและสถานภาพสมรส จึงส่งผลให้พนักงานเพศชายและหญิง ทั้ง สถานภาพ โสด / หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่และสถานะภาพสมรส / อยู่ด้วยกันมีเจตคติเหมือนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทะนาคร (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียนอโต้พาร์ท จำกัด ได้สรุปว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุรภา เปี่ยมปรีดา (2544) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรด้านสถานภาพสมรส ของพนักงานจะมีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส ไม่แตกต่างกัน

3.2 ระดับการศึกษา พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก การที่บริษัท มีการจัดกิจกรรมสร้างเจตคติเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กับพนักงานรายวันที่เข้าใหม่ ที่มีอัตราการหมุนเวียนสูง และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พลธร พุดกลิ่น ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช" พบว่าวุฒิการศึกษาต่ำกว่า หรือเทียบเท่าขึ้นไป มีความคิดเห็นเชิงบวกต่อกิจกรรม 5ส.ในระดับที่มากกว่า และสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของสุสวณ รักหน้าที่ (2555) ได้ศึกษาเรื่องความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับแนวทางในการจัดการของเสียอันตรายสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

3.3 ฝ่ายการทำงาน ในด้านการมุ่งเน้นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5 ส นั้น พนักงานที่มีฝ่ายการทำงาน แตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาจเนื่องมาจาก เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ 2 ด้านนี้เป็น

กิจกรรมที่ต้องร่วมมือ ร่วมใจในแต่ละฝ่ายในลักษณะของการแข่งขันกัน ดังนั้นจึงทำให้แต่ละฝ่ายการทำงานจึงมีเจตคติแตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายผลิตมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกิจกรรม 5 ส มากกว่าพนักงานฝ่ายสำนักงาน เนื่องจากฝ่ายการผลิต นั้นจะเข้ารับการอบรม เพื่อให้ทราบประโยชน์ที่จะได้รับ จากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ขององค์กร ทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น เช่น โบนัส 5ส ที่บริษัทให้เพื่อจูงใจพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ที่บ่อยครั้งและมากกว่าฝ่ายสำนักงาน จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตมีเจตคติมากกว่าฝ่ายสำนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัทซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช " พบว่ากลุ่มพนักงานที่รับผิดชอบงานผลิตมีความคิดเห็นเชิงบวกที่มีต่อกิจกรรม 5ส. ในระดับที่มากกว่า

ซึ่งต่างจาก ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ที่พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจาก ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) ที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของฝ่ายต่าง ๆ แล้วจัดตั้งเป็น "ทีมปรับปรุงคุณภาพ" (Quality Improvement Team - QIT) ทีมละประมาณ 5 – 7 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้ที่ทำงานในกระบวนการเดียวกันหรือมีปัญหาคล้ายคลึงกัน เช่น ปัญหาเรื่องลูกค้าได้รับสินค้าล่าช้า QIT ก็อาจมีตัวแทนจากฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายผลิตและหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ เช่น ฝ่าย IT เป็นต้น ทำให้เกิดความร่วมมือกันจาก คนของ แผนกต่าง ๆ จึง ทำให้พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ นี้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เอกวิณา ชาติรี อติเรก ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่อยู่หน่วยงานปฏิบัติงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ไม่แตกต่างกันซึ่งเป็นผลมาจากทุก สังกัดล้วนจะต้องตระหนักถึงความสำคัญความจำเป็นที่ต้องมีการจัดการคุณภาพ เพื่อให้บริการที่ดี มีคุณภาพ และรวดเร็วต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยที่พนักงานทุกคนจะต้องยึดหลักการทำงานเป็นทีม และแต่ละทีมต้องมีการประสานงานและร่วมมือกันทำงาน

3.4 ระยะเวลาในการทำงาน ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) นั้นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 13 – 18 ปี เนื่องจากในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาได้มีการจัดหลักสูตรการอบรม แก่

พนักงานใหม่อย่างเข้มข้นเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ นี้ จึงสามารถทำให้พนักงาน ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 – 6 ปี มีเจตคติที่ดีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้ มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุสวงน รักหน้าที่ (2555) ศึกษาเรื่องความรู้ ทักษะและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 1-10 ปี, 11-20 ปี และ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยระดับการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการจัดการของเสียอันตรายสูงกว่าบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 30 ปี

ซึ่งต่างจากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส ที่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส จากเป็นมาตรฐานสากล ที่ทุกคนรู้ในหลักการและเหตุผลอยู่แล้ว ทำให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างก็มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพลธร พุดกลิ่น ที่ศึกษาเรื่อง "การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัท ซีเทค เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช " พบว่าตำแหน่งงาน อายุ อายุงานและฐานะในการเข้าร่วมกิจกรรม 5 ส ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการดำเนินกิจกรรม 5ส

4. เมื่อพิจารณาผลตามสมมติฐานเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างก็มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรแตกต่างกัน พบว่า

4.1 ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพแตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบของ การเกิดเจตคติที่ดีนั้นนอกจากจะประกอบด้วยความรู้ความเข้าใจ แล้ว บางอย่างก็อาศัยองค์ประกอบด้านอื่น ๆ เช่นความรู้สึก,อารมณ์ และประสบการณ์ร่วมด้วย ซึ่งการสร้างเจตคติที่ดีนั้นต้องทำหลายสิ่งควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2536) ที่กล่าวว่าเจตคติหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติหรือกระทำต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทิศทางดีหรือสนับสนุนก็ได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรียิตกุล (2546: 72) ที่อ้างถึงในผลงานวิจัยของศักดิ์ชาย วรกุล (2553) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของวิศวกรในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วน ยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรม

อมตะนคร พบว่าพนักงานกลุ่มที่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมนอกเหนือจากการอบรมพนักงานใหม่ และพนักงานกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมมีเจตคติด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

4.2 ด้านกิจกรรม 5 ส จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับน้อย มีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และ ระดับมาก อาจเนื่องมาจากการฝึกอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ควบคู่ไปกับการให้รางวัลแก่พนักงานอย่างเหมาะสมและต่อเนื่อง ทำให้พนักงาน ทราบประโยชน์ที่จะได้รับทั้งทางตรงคือจากคุณภาพของงานที่ดีขึ้นและทางอ้อมจากผลตอบแทน หรือค่าจ้าง หรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น ที่บริษัท ให้ความสำคัญพนักงานในการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตาม กิจกรรม 5ส นี้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520: 64 – 65) ที่กล่าวถึงการเกิด เจตคติ ว่าเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ (Learning) จากแหล่ง เจตคติ (Source of Attitude) ต่าง ๆ ที่อยู่มากมาย เช่นเจตคติที่เกิดขึ้นเนื่องจาก การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) ผ่านการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้ เช่น เด็กที่ได้รับการสั่งสอนจากผู้ใหญ่ และเจตคติที่เกิดขึ้นจาก ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น โดยที่การเรียนรู้ของบุคคลจะช่วยรักษาเจตคติให้คงเดิมต่อไป ดังนั้นเจตคติที่สะสมมากขึ้น และต่อเนื่องยาวนานจะไม่ถูกลบล้างโดยง่ายจากประสบการณ์ใหม่อันเล็กน้อย และสอดคล้องกับ พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2530: 3) กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงเจตคติไว้ ว่าเป็นไปตาม ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) คือการที่บุคคลได้มีประสบการณ์ด้วยตนเองกับสิ่งเหล่านั้น ถ้าประสบการณ์ตรงที่บุคคลได้รับจากสิ่งเร้านั้น เกิดเป็นผลที่พอใจหรือเป็นผลดีจะมีอิทธิพลให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้น แต่ถ้าไม่พอใจก็จะมีแนวโน้ม ที่ก่อให้เกิดเจตคติไม่ดีต่อสิ่งเร้านั้นได้ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสุรพันธ์ ตันติราชชัยกุล และสวัสดิ์วรรณรัตน์(2554) ที่ศึกษาถึงความรู้และเจตคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบการผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมยานยนต์นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซีตีจากผลการวิจัยพบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการผลิตแบบ ลีนของพนักงานที่สูง ส่งผลระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นด้วย อาจเป็นเพราะเมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบการผลิตแบบลีนแล้ว ย่อมส่งผลทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงานด้วยระบบการผลิตแบบลีน จึงทำให้เจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนสูงขึ้นตาม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผลจากการศึกษาสามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารระดับสูง เพื่อนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนา และเป็นแนวทางในการตัดสินใจจาก ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงาน ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มพนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นพนักงานฝ่ายผลิตระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี เป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด มากกว่ากลุ่มอื่นๆ ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับกลุ่มพนักงานเป้าหมายกลุ่มนี้เป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมเจตคติ เกี่ยวกับ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร แก่พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า อย่างเข้มข้น เพื่อไม่ให้เกิดความเบื่อหน่าย และเป็นการกระตุ้นให้ตระหนักว่าเครื่องมือในการจัดการคุณภาพที่ทำนั้นมีคุณค่า มีความหมายและมีความสำคัญ อย่างมากต่อความสำเร็จขององค์กร เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกันมี เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในทุกด้านมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

3. ผู้บริหาร ควรสร้างเจตคติ ที่ดีให้กับฝ่ายสำนักงาน โดยการฝึกอบรม เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ควบคู่ไปกับการให้รางวัลแก่พนักงานอย่าง เหมาะสม และต่อเนื่อง เพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปฏิบัติตามเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้ก็มีบทบาทสำคัญต่อการอำนวยความสะดวกให้กับฝ่าย การผลิตเช่น การประสาน งานต่างๆ การจัดเตรียม วัสดุดิบ งานเอกสาร การจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งถ้างานบริหารและงานสนับสนุนต่างๆ กระทำด้วยความไม่มีประสิทธิภาพ ไม่คำนึงถึงคุณภาพงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าเกิดความสูญเสียตนเอง และทำให้ฝ่ายการผลิตซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานหลักในการสร้างรายได้เข้าสู่บริษัท ไม่สามารถทำงานได้ด้วยความราบรื่นไปด้วย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีฝ่ายการทำงานแตกต่างกันมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานฝ่ายผลิตจะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ ในด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) และ ด้านกิจกรรม 5ส มากกว่าฝ่ายสำนักงาน

4. ผู้บริหารควรจัดหลักสูตรการอบรมพนักงานใหม่ ให้เกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพให้ครบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้าน ด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) ด้านกระบวนการปรับปรุงคุณภาพ (QIP) และด้านกิจกรรม 5 ส. ด้วยหลักการและวิธีการเดียวกันแก่

พนักงานทุกคนไม่ใช่เฉพาะแต่กับพนักงานใหม่ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันจะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ องค์กรฯ ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-6 ปี จะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานช่วงอื่นๆ อันเนื่องมาจากเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านการมุ่งมั่นสร้างสรรค์คุณภาพสู่ความเป็นเลิศ (SQE) นั้นเป็นนโยบายที่ คิดค้น โดยผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เอง และได้มีการจัดหลักสูตร การอบรมพนักงานใหม่ในช่วง 4 ปีที่ผ่านมาอย่างเข้มข้น ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จ เป็นอย่างยิ่งเนื่องจากสามารถทำให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพนี้

5. ผู้บริหารควร จะจัดทำกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรม เจตคติ ความรู้และทักษะเกี่ยวกับการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจต่อ เครื่องมือในการจัดการคุณภาพให้ดีขึ้น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและเจตคติที่ดีกับพนักงานในทุกคนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพน้อย จะมีเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส น้อยกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพด้านกิจกรรม 5 ส ระดับปานกลาง และ ระดับมาก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยกับบริษัทในเครือทั้งที่โรงงานกรุงเทพฯ และโรงงานที่ลำพูน เนื่องจากการนำเครื่องมือในการจัดการคุณภาพ มาใช้เช่นกัน เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ ของพนักงาน และเป็นแนวทางในการนำผลการวิเคราะห์มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการประกอบธุรกิจต่อไป

2. ควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อเปรียบเทียบ ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ ของพนักงานทุกปี จะได้นำมาปรับปรุงแก้ไข ทำให้ทราบว่าพนักงานมีเจตคติและระดับความรู้อย่างไรเพื่อนำไปวางแผนการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมต่อไป

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องดังกล่าวที่มีความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ ของพนักงาน อาทิเช่น ปัจจัยการมีส่วนร่วม และปัจจัยการให้รางวัล ค่าตอบแทนแก่พนักงาน ที่มีผลต่อ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ ของพนักงาน

4. ควรเจาะลึกปัจจัยที่มีผลต่อ เจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรฯ ของพนักงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น และสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือพัฒนาองค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับนักบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา เนติประวัติ. (2544). *การยอมรับรูปแบบการจัดองค์การทางสังคมแบบใหม่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีในองค์การภาครัฐ ศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข* วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เกื้อ วงศ์บุญสิน. (2545). *ประชากรศาสตร์: สารเพื่อการตัดสินใจเชิงธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จระไน แกนโกศล. (2529). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 10*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชลัช บุญหลาย. (2543). *การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส. ในการปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ชวาล แพรรัตน์กุล. (2526). *เทคนิคการเขียนข้อทดสอบ*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- เชิดศักดิ์ โฉวสินธุ์. (2525). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชิตยา สุวรรณะชญ. (2527). *Sociology*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิภา แก้วศรีงาม. (2532). *จิตวิทยาองค์กร*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2540). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปนัดดา อินทราวุธ. (2543). *การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแวร์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- . (2526). *ทัศนคติ: การวัด การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอนามัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พีระพริษา.

- ปภาวดี ดุลยจินดา. (2527). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- พยอม วงศ์สารศรี. (2526). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: สารเศรษฐี.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พลธร พุดกลิ่น. (2546). การประเมินผลการทำกิจกรรม 5ส : กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด สาขาโคราช. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (ม.ป.ป.). *pisitpip@ais.co.th*. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/KNW_pworld/image.../Process1.doc.
- ไพศาล หวังพานิช. (2523). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รวิวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. (2533). การวัดทัศนคติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เรืองยศ นันทเสน. (2531). ทัศนคติ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และอุปสรรคในการปฏิบัติงานของสหกรณ์อำเภอ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติ กับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *ความรู้ คือ*. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2554, จาก <http://th.wikipedia.org>.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2523). พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพฯ: รุ่งเรือง.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2542). TQM วิธียุทธศาสตร์คุณภาพยุค 2000. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลลักษณ์ ชมภูศรี. (2544). การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม การท่องเที่ยวเชิงนิเวศของนักท่องเที่ยวชาวไทย. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเวศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. ถ่ายเอกสาร.
- วีระนันท์ นนทะนาคร. (2545). การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียนอโต้พาร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2543). *เครื่องมือพื้นฐานในการจัดการคุณภาพ*. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก <http://uhost.rmutp.ac.th/tasanee.p/Unit%204/4-1BasicTool.html>
- วัฒนา ศรีสัตย์วาจา. (2534). *จิตวิทยาทัศนคติ*. กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2538). *พฤติกรรมองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- (2548). *การวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ชรรมสาร.
- ศุภสิทธิ์ กิตชัย. (2546). *ระบบงานและเครื่องมือสนับสนุนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา บริษัท อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ชาย วรกุล. (2553). *ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบลีนของวิศวกรในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์; และเอนกกุล กริแสง. (2518). *หลักเบื้องต้นของการวัดผลการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุชาญ โกศิน. (2523, มิถุนายน-สิงหาคม). *การสำรวจทัศนคติ/การสำรวจความคิดเห็น*. วารสารบริหารคน. หน้า 45.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทาทิพย์ ยันประเวทย์. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำการบำรุงรักษาวิผลแบบทุกคน มีส่วนร่วม (TPM) ของฝ่ายผลิต : กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย โฮลดิ้งส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- สุรพันธ์ ตันติธวัชชัยกุล; และสวัสดิ์ วรรณรัตน์ (2554). *ความรู้และเจตคติของพนักงานฝ่ายผลิตที่มีต่อระบบการผลิตแบบลีนในอุตสาหกรรมยานยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรภา เปี่ยมปรีดา. (2544). *ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารทหารไทยต่อกิจกรรม 5ส*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุสวณ รักหน้าที่. (2555). *ความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมของบุคลากรทางการแพทย์ด้านแนวทางการจัดการของเสียอันตรายในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยรัฐ*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- สำนักความปลอดภัยแรงงาน. (ม.ป.ป.). *5ส คือ อะไร*. สืบค้นเมื่อ 31 ตุลาคม 2554, จาก <http://www.oshthai.org/>

- ไสว เลี่ยมแก้ว. (2528). *ความจำของมนุษย์ทฤษฎีและวิธีสอน*. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.
- อรรณณ ปิลันธน์โอวาท. (2537). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกวิธนา ชาติรื้อดิเรก. (2549). *การจัดการคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) ตามความคิดของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์. ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- Allport, G. (1953). *Handbook of Social Psychology*. Worcester: Clark University Press.
- Bloom, Milton L.; & James C. Naylor. (1968). *Industrial Psychology*. New York: Harper & Row Publishing.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Feldman, R.S. (1998). *Social Psychology*. 2nd ed. New York: Prentice-Hall.
- Howard H. Kendler (1963). *Attitude*. Retrieve Oct 22, 2010, from <http://www.novabizz.com/NovaAce/Attitude.htm>
- Katz Daniel. (1960). *The Functional Approach to the Study of Attitudes*. Princeton University.
- Kendle, H. (1963). *Basic Psychology*. New York: Appleton Century Grofts Company C.
- McDavid; & Harari. (1968). *Social Psychology: Individuals Groups and Societies*. New York: Harper & Row.
- Steers, Richard. M.; & Porter, Lyman W. (1997). *Motivation and Work Behavior*. 3rd ed. New york: McGraw-Hill.
- Thurstone, LL. (1967). *Attitude Can be Measured: Attitude Theory and Measurement*. New York: Mc Graw-Hill.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics an introduction analysis*. 2nd ed. New York: Harper & Row Publisher.
- Zimbabo, G.; et al. (1977). *Influenzing Attitude and Changing Behavior*. London: Addison Wesley.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร
ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประกอบการศึกษา ๑ เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ของพนักงานบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการบริหารงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อโดยอิสระตามความรู้สึกลึกซึ้งแท้จริงของท่าน ทั้งนี้ คำตอบจากแบบสอบถามของท่านจะถือว่าเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

ส่วนที่ 3 เจตคติของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้
ด้วย

ผู้วิจัย ไชยวัฒน์ จุ่มพลพิทักษ์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาคำถามแต่ละข้อและให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในกรอบสี่เหลี่ยม ☐ หรือกรอกข้อมูลในช่องว่างให้ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ ปริญญาโท

4. ฝ่ายการทำงาน

☐ ฝ่ายสำนักงาน

☐ ฝ่ายการผลิต

5. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ 1- 6 ปี

☐ 7 – 12 ปี

☐ 13 – 18 ปี

☐ 19 – 24 ปี

☐ 25 ปี ขึ้นไป

6. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร ได้แก่ SQE QIP และ 5S หรือไม่

☐ เคย

☐ SQE

☐ QIP

☐ 5S

☐ ไม่เคย

☐ SQE

☐ QIP

☐ 5S

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร
คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่า “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม SQE			
1	SQE หรือ Striving for Quality Excellence คือความพยายามอย่างหนักเพื่อให้ได้มาซึ่งคุณภาพอันเป็นเลิศ		
2	My SQE Promise คือ FORCES		
3	เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้า เราจะต้อง “ปฏิบัติตามข้อกำหนด/ Spec/ คำสั่ง” อย่างเคร่งครัดตลอดเวลา โดยไม่มีข้อยกเว้น (Follow written specification always)		
4	เพื่อให้คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในระบบ ดังนั้นกระบวนการผลิต เราต้องมี “ความเป็นเจ้าของ และมีความรับผิดชอบ” ในคุณภาพของผลงาน ชิ้นงานหรือการบริการที่เราทำ (Own and be Responsible for quality of my output)		
5	เพื่อให้ความปรารถนาภายในนั้นสัมฤทธิ์ผลในระดับที่ต้องการ เราต้องแสดงออกถึงใส่ใจในคุณภาพของงานที่ทำ เป็นการกระทำอย่างชัดเจน (Care about the quality of my job)		
6	เราจะทำให้ดีที่สุดเพื่อให้เป็นไปตาม “ความคาดหวัง” ของลูกค้าด้วยความรับผิดชอบต่อเรา (Expectations of my customer is met (Responsiveness))		
7	เมื่อพบสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นกับชิ้นงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ วิธีการ หรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เราต้อง “หยุด” ผลิต (Stop production when any abnormality occurs on the equipment, material and product)		
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม QIP			
8	ขั้นตอนการทำ QIP โปรเจกต์มี 7 ขั้นตอนได้แก่ 1) ค้นหาปัญหา 2) การจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม 3) กำหนดเป้าหมาย 4) การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา 5) การจัดทำแผนงานในการปฏิบัติ 6) การตรวจสอบผล และสร้างมาตรฐานการปฏิบัติให้ดำรงอยู่ตลอดไป 7) การสรุปรับรองผล และวางแผนการปรับปรุงเรื่องต่อไป		
9	การค้นหาปัญหา หรือเรื่องที่จะทำการพัฒนาปรับปรุง ควรพิจารณาจากความถี่ของปัญหา ความรุนแรง / ผลกระทบต่อบริษัท ความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหา และลดต้นทุนการผลิต		
10	ในขั้นตอนการจัดตั้งทีมโปรเจกต์ กำหนดตัวผู้เป็นผู้นำ และสมาชิกภายในทีม หากเป็นไปได้ สมาชิกควรมาจากหลายหน่วยงานที่มีลักษณะงานต่างกันต่างแผนกมาแก้ไขปัญหาร่วมกัน		
11	การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา คือการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา โดยอาศัยข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่เช่น ข้อมูลจากกระบวนการผลิต ข้อมูลจากลูกค้า ซึ่งควรระบุถึง 5 สาเหตุของปัญหาที่มาจาก คน เครื่องจักร วิธีการ วัตถุดิบและสภาพแวดล้อม ซึ่งอาจทำการจัดลำดับของปัญหา ด้วยการใส่แผนผังพาเรโต, Flow chart และการวิเคราะห์ปัญหาด้วยแผนภูมิ ก้างปลา เป็นต้น		

ข้อ	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
12	การวางแผนปรับปรุงสำหรับโปรเจกต์ต่อไป อาจเป็นเรื่องใหม่ หรือเรื่องเดิมที่ต้องการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิมซึ่งถือเป็นขั้นตอนตอนสำคัญเพื่อให้มีการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง		
13	การเข้าร่วมกิจกรรม QIP หน้าที่ของผู้บริหาร ผู้จัดการ และหัวหน้างานเท่านั้น		
เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม 5ส			
14	5ส คือ กระบวนการในการจัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมุ่งเน้นที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการทำงานและจิตสำนึกในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่ดีของผู้ปฏิบัติงาน		
15	สะสาง คือ การแยกของที่ต้องการออกจากของที่ไม่ต้องการ และจัดของที่ไม่ต้องการทิ้งไป		
16	สะดวก คือ การจัดวางสิ่งของต่างๆในที่ทำงานให้เป็นระเบียบ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย		
17	สะอาด คือ การทำความสะอาดเครื่องจักรอุปกรณ์และสถานที่ทำงานพร้อมทั้งตรวจสอบจัดสาเหตุของความไม่สะอาดนั้นๆ		
18	สุขลักษณะ คือ การรักษาความสะอาด ดูแลสถานที่ทำงานและปฏิบัติตนให้ถูกสุขลักษณะ		
19	สร้างนิสัย คือการรักษาและปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ 4 ส. จนเป็นนิสัย และมีวินัยในการทำงาน วิธีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเข้าใจ ต่อกฎระเบียบ มาตรฐานการทำงานต่างๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นนิสัย โดยการตอกย้ำเรื่องนี้อย่างสม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นประจำ		
20	คำขวัญของกิจกรรม 5ส ของบริษัท คือ “Love Home Love Hana doing 5S by habit”		

ส่วนที่ 3 ระดับเจตคติต่อเครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กร

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		ไม่เห็นด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		1	2	3	4	5
	เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม SQE					
1	ท่านคิดว่าความรู้เกี่ยวกับกิจกรรม SQE ขององค์กรมีความจำเป็นต่อการทำงานของท่าน					
2	* ท่านรู้สึกเบื่อหน่ายในการปฏิบัติกิจกรรม SQE					
3	* การปฏิบัติกิจกรรม SQE เป็นการเพิ่มภาระงานให้กับท่าน					
4	การฝึกอบรมให้พนักงานเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรม SQE เป็นสิ่งจำเป็น					
	เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม QIP					
5	การปฏิบัติกิจกรรม QIP ทำให้ปัญหาในงานของท่านน้อยลง					
6	* การปฏิบัติกิจกรรม QIP ไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านทุ่มเทและงบประมาณที่ใช้ไป					
7	กิจกรรม QIP ช่วยให้มีการบริหารจัดการ 4M (Man, Machine, Method, Material) ได้ดีขึ้น					
8	การสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม QIP เป็นสิ่งจำเป็น					
	เครื่องมือในการจัดการคุณภาพ – กิจกรรม 5S					
9	การปฏิบัติตามกิจกรรม 5S สามารถลดต้นทุนในการผลิตได้					
10	การนำกิจกรรม 5S มาใช้เป็นการประหยัดทรัพยากรได้มากขึ้น					
11	การนำกิจกรรม 5S มาใช้ทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้น					
12	กิจกรรม 5S ทำให้ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร					

“ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้สละเวลาในการตอบคำถามอย่างครบถ้วน”

* เป็นคำถามเชิงลบ



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุลดตา	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ







บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/0963 วันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติต่อ
 เครื่องมือในการจัดการคุณภาพขององค์กรของพนักงาน บริษัทอานา เชมคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด”
 โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย
 ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญ
 ตรวจสอบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นายไชยวัฒน์ จมพลพิทักษ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคนบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 089-884-4599



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	ไชยวัฒน์ จุมพลพิทักษ์
วันเดือนปีเกิด	18 กันยายน 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	114/253 หมู่ 6 ถ.นางวประชาพัฒนา ซอย 13 แขวงสีกัน เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทฮานา เซมิคอนดักเตอร์ (อยุธยา) จำกัด เลขที่ 100 หมู่ 1 นิคมอุตสาหกรรมไฮเทค ถนนสายเอเชีย-นครสวรรค์ ตำบลบางหัว อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13160
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจ สาขาการบัญชี จาก มหาวิทยาลัยเกริก
พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ