

ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000
ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายสุชาติ ตริพัฒนาศุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2545

๖๕๘. ๕๖ ๒
๘๕๖/๖๓
๕.๖

ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000
ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายสุชาติ ตริพัฒนาศุวรรณ

- 2 ส.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2545

๒๑๔๘๙๘๘

สุชาติ ตริพัฒนาสุวรรณ. (2545) *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000* ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาระดับทัศนคติของพนักงานบริษัทต่อมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มเติม ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รวมถึงศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีต่อทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนตัวอย่าง 246 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน และตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อแสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบัค การทดสอบค่าทางสถิติแบบที ความแปรปรวนแบบทางเดียว การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

1. พนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับดี
2. พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับสูง

3. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน

4. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ต่างกัน

5. พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน

6. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน

7. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ไม่ต่างกัน

8. ทักษะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม ในทางเดียวกัน

9. ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน

9.1 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

9.2 ควรมีการติดตามงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ

9.3 ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวมาตรฐาน ISO 9000 แก่พนักงานทุกระดับ

9.4 ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO 9000

9.5 ควรมีการติดตามปัญหา และดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

ATTITUDE AND ADOPTION OF THE ISO 9000 STANDARD OF
COLGATE PALMOLIVE (THAILAND) LIMITED EMPLOYEES

AN ABSTRACT

BY

MR. SUCHAT TREPATANASUWAN

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2002

Suchat Trepatanasuwan. (2002). *Attitude and Adoption of the ISO 9000 Standard of Colgate Palmolive (Thailand) Limited Employees*. Master Project, M.B.A. (Management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to find out the degree of employees' attitude to the ISO 9000 standard in awareness, knowledge, benefit and practice, to find the degree of employees' adoption to the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability and observability, to find the comparison between personal characteristics of employees such as genders, ages, graduations, working experiences and positions in adoption of the ISO 9000 standard as well as to find the relationship between the employees' attitude and employees' adoption of the ISO 9000 standard of Colgate Palmolive (Thailand) employees.

The sample in this research consists of 246 employees of Colgate Palmolive (Thailand). Data are collected by questionnaires. There are four sections in questionnaires which are personal characteristics, the employees' attitude to the ISO 9000 standard, the employees' adoption to the ISO 9000 standard and open ended.

Statistical frequency, percentage, mean, standard deviation, Cronbach alpha coefficient, t –test, One-way Analysis of Variance, Least Significant Different and Pearson Product - Moment coefficient are used in the SPSS for Windows.

The results of study were as follows :

1. The degree of employees' attitude of the ISO 9000 standard in awareness, knowledge, benefit, practice and total attitude is good.
2. The degree of employees' adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability, observability and total adoption is high.
3. Employees' genders have no different in adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability, observability and total adoption.
4. Employees' ages have no different in the adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, observability and total adoption. But employees' ages have different in the adoption of the ISO 9000 standard in trial ability.
5. Employees' graduations have no different in the adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability, observability and total adoption.
6. Employees' working experiences have no different in the adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability, observability and total adoption.

7. Employees' positions have no different in the adoption of the ISO 9000 standard in relative advantage, compatibility, clarity characteristic, trial ability, observability and total adoption.

8. The employees' total attitude is significantly positive correlated to the employees' total adoption of the ISO 9000 standard.

9. The suggestions from employees are as follows :

9.1 It should be arranged the ISO 9000 standard training for improving the knowledge for every employee.

9.2 It should be followed the job as the ISO 9000 standard strictly and continuously by expert.

9.3 It should be had public relations about the ISO 9000 standard to every level employee.

9.4 It should be had clearly policy to support the ISO 9000 standard activities from the management.

9.5 It should be followed and solved the pending problems as well as audited them continuously.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....ศรียศพร เสรีรัตน์.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....ศรียศพร เสรีรัตน์.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ศรียศพร เสรีรัตน์..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....สมยศ สุนทร..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

.....อภิชัย..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.อภิชัย ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่ 10...พฤษภาคม พ.ศ. 2545

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์ของ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร อีกทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง คณะกรรมการสอบ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณฐิติ ตันทสุทธิ์ ผู้จัดการระบบคุณภาพ บริษัทคอลเกต ปาล์มโฮลล์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์และบุคลากรภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวกและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยตลอดมา

ขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และน้อง ๆ ทุกคนที่ช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจ

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ให้คำแนะนำและความห่วงใย ตลอดจนเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่แก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแก่ บพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

สุชาติ ตรีพัฒนาสวรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากร.....	3
กลุ่มตัวอย่าง.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานของการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
มาตรฐาน ISO 9000.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	19
บริษัท คอลเกต แปล์มโอฟ (ประเทศไทย) จำกัด กับ มาตรฐาน ISO 9000.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	35
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
ความมุ่งหมายของการวิจัย	87
ความสำคัญของการวิจัย.....	87
ขอบเขตของการวิจัย.....	88
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	88
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	89
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	97
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	97
บรรณานุกรม.....	99
ภาคผนวก.....	102
ก. รายละเอียดของข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 1994.....	103
ข. ผลการวิเคราะห์โดย SPSS for windows.....	117
ค. แบบสอบถาม เรื่อง ทักษะคิดและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน บริษัท คอลเกต แปลล์มโอสล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด.....	136
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	145

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเปรียบเทียบข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 9002 และ 9003.....	10
2 ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการยอมรับนวัตกรรมกับโมเดล AIDA โมเดลลำดับขั้นของผลกระทบ และโมเดลการติดต่อสื่อสาร.....	16
3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด.....	36
4 จำนวนคนและคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	46
5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	48
6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 รายด้านและโดยรวม.....	49
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายด้านและโดยรวม.....	50
8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน.....	51
9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน.....	52
10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์การรายข้อและโดยด้าน.....	53
11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน.....	54
12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น รายข้อและโดยด้าน.....	55
13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ด้านความเข้ากันได้ รายข้อและโดยด้าน.....	56
14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด รายข้อและโดยด้าน.....	57
15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ รายข้อและโดยด้าน.....	58
16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ด้านความสามารถสังเกตได้ รายข้อและโดยด้าน.....	59

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17	เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีเพศต่างกัน..... 60
18	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานจำแนกตามอายุ..... 62
19	เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน..... 65
20	เปรียบเทียบรายค่าของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน..... 67
21	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา..... 68
22	เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.. 70
23	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท..... 72
24	เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน..... 75
25	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน..... 77
26	เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน..... 79
27	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายด้านและโดยรวม..... 81
28	ความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ..... 86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 9000.....	8
2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และการเปลี่ยนแปลงภายใน.....	20

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภายใต้สภาพเหตุการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอยู่ภายใต้พลวัตของโลก สภาวะเศรษฐกิจ การเมือง การเงิน การคลัง การพัฒนาประเทศ ทำให้อุตสาหกรรมต่าง ๆ ทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการต่าง อยู่ในสภาวะที่ต้องมีการแข่งขันอย่างรุนแรง ดังนั้นการพัฒนาระบบการผลิตและการให้บริการต้องมีการปรับตัวให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้น เพื่อจะสามารถแข่งขันในโลกไร้พรมแดนได้ ซึ่งปัจจุบันได้มุ่งเน้นในเรื่องของคุณภาพในเรื่องสินค้าและบริการที่ส่งมอบให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการบริหารงานในศตวรรษที่ 21 เป็นการบริหารงานแบบโลกาภิวัตน์บนพื้นฐานของสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันไม่เพียงการสร้างธุรกิจในแต่ละประเทศเท่านั้น ยังเป็นการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศ ทำให้องค์การธุรกิจอุตสาหกรรมมุ่งเอาระบบต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน การเปิดการค้าเสรีของตลาดโลกปัจจุบันที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ที่เสียผลประโยชน์นำมาตรการกีดกันการค้าทางอ้อมในรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ เช่น การนำมาตรการ 301 ของประเทศสหรัฐอเมริกา การจำกัดปริมาณนำเข้าของสหภาพยุโรป การรวมกลุ่มเศรษฐกิจของภูมิภาคต่าง ๆ รวมทั้งระบบคุณภาพ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการกีดกันการค้าโดยชอบธรรมที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2541 : 30-32) กล่าวถึง การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้มีประโยชน์ต่อลูกค้า ผู้ประกอบธุรกิจ พนักงานในองค์การและการป้องกันการกีดกันทางการค้า ในด้านผลประโยชน์ต่อลูกค้านั้น มาตรฐาน ISO 9000 จะมุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอน จึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์การที่ได้ผ่านการรับรองจะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพดี และสม่ำเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าจะได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดที่วางไว้ ด้านผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบธุรกิจผู้ประกอบธุรกิจที่มีมาตรฐาน ISO 9000 จะช่วยให้องค์การมีระบบการจัดการที่ดีมีคุณภาพที่ดี ทำให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถทำให้ผู้ประกอบธุรกิจ สามารถลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาการจัดเก็บสินค้า ลดพื้นที่จัดเก็บสินค้า เป็นต้น เป็นผลทำให้สามารถแข่งขันในตลาดได้ ด้านผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์การ สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลประโยชน์ที่ได้รับมีทั้งผลประโยชน์ทางตรงและผลประโยชน์ทางอ้อม ผลประโยชน์ทางตรง เช่น พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการกำหนดหน้าที่ การตัดสินใจ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ สามารถเรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ผลประโยชน์ทางอ้อม เช่น ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อองค์การมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าและมีผลประกอบการที่ดี มีการเพิ่มขึ้นของยอดขายและผลกำไร ซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานในที่สุด ด้านผลประโยชน์ในการป้องกันการกีดกันทางการค้า เช่น กลุ่มสหภาพยุโรปได้แสดงท่าทีอย่างชัดเจนในการกำหนดให้มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่ผู้ผลิตสินค้าหลายชนิดจะต้องผ่านการรับรองถึงจะสามารถส่งไปขายในประเทศสหภาพยุโรปได้

เมื่อมาตรฐาน ISO 9000 เป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินธุรกิจและเป็นแนวทางของระบบคุณภาพที่นิยมใช้กันมากในปัจจุบัน ทางบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจและเตรียมพร้อมสำหรับภาวะการแข่งขันในโลกโลกาภิวัตน์ โดยได้กำหนดเป้าหมายของบริษัทในด้านคุณภาพเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินนโยบายของบริษัท เพื่อให้สอดคล้องและบรรลุตามเป้าหมายด้านคุณภาพที่บริษัทตั้งไว้ บริษัทจึงได้มีนโยบายในการนำมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในการบริหารระบบคุณภาพของบริษัท โดยบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ(ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 จาก Bureau Veritas Quality International (BVQI) เมื่อปี พ.ศ 2540

เนื่องจากในการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้在公司 คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ทำให้พนักงานต้องมีการปรับตัวในการทำงานให้เข้ามาตรฐาน ISO 9000 ในการทำวิจัยครั้งนี้มุ่งสำรวจทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งผลการศึกษาคouldได้ใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนามาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การจัดฝึกอบรมให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ทั้งทางตรงและทางอ้อม นำไปสู่การมีทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีต่อทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทราบถึงระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 มากขึ้น
4. เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนามาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 637 คน ณ พ. ศ. 2545

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย จำนวนตัวอย่าง 246 คน โดยจำนวนตัวอย่างคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) เมื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 88)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.2. ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ประกอบด้วย

1.2.1 ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000

1.2.2 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000

1.2.3 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร

1.2.4 ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000

2. ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

2.1 การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมประกอบด้วย

2.1.1 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

2.1.2 ด้านความเข้ากันได้

2.1.3 ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด

2.1.4 ด้านความสามารถเอาไปทดลองใช้ได้

2.1.5 ด้านความสามารถสังเกตได้

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. มาตรฐาน ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน เพื่อการจัดการด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อให้ระบบคุณภาพมีความเท่าเทียมกันระหว่างบริษัทและประเทศต่าง ๆ

2. นวัตกรรม

นวัตกรรม หมายถึง ความคิด วิธีการปฏิบัติ หรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ แตกต่างจากเดิม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงในสิ่งที่ดีขึ้นซึ่งในการศึกษาครั้งนี้นวัตกรรม คือ มาตรฐาน ISO 9000

3. การยอมรับนวัตกรรม

การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีสิ่งใหม่ และรู้สึกสนใจในสิ่งนั้นโดยแสวงหาข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นและตัดสินใจเลือกที่จะยอมรับสิ่งนั้นมาปฏิบัติ นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและยืนยันการปฏิบัติ

4. การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 โดยยอมรับตามคุณลักษณะดังนี้

4.1 ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น หมายถึง มาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพสูงกว่าระบบการทำงานเดิม

4.2 ความเข้ากันได้ หมายถึง มาตรฐาน ISO 9000 เข้ากันระบบการทำงานเดิม

4.3 คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด หมายถึง มาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ โดยสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานเดิม ไม่ยุ่งยาก และสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4.4 ความสามารถนำไปทดลองใช้ หมายถึง พนักงานได้เรียนรู้และปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9000 ก่อนที่จะนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้กับการปฏิบัติงาน

4.5 ความสามารถสังเกตได้ หมายถึง มาตรฐาน ISO 9000 ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นสามารถสังเกตเห็นได้ง่าย

5. พนักงาน

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย

6. ลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น

6.1 อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเกิดตามปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม

6.2 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงาน

6.3 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานกับบริษัท จนถึงปัจจุบันโดยนับเป็นปี

6.4 ตำแหน่งงาน หมายถึง ตำแหน่งงานของพนักงานที่ได้รับการแต่งตั้งขึ้น ให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ตามหลักเกณฑ์ของบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

7. ทักษะต่อมาตรฐาน ISO 9000

ทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยศึกษาทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ตามคุณลักษณะดังนี้

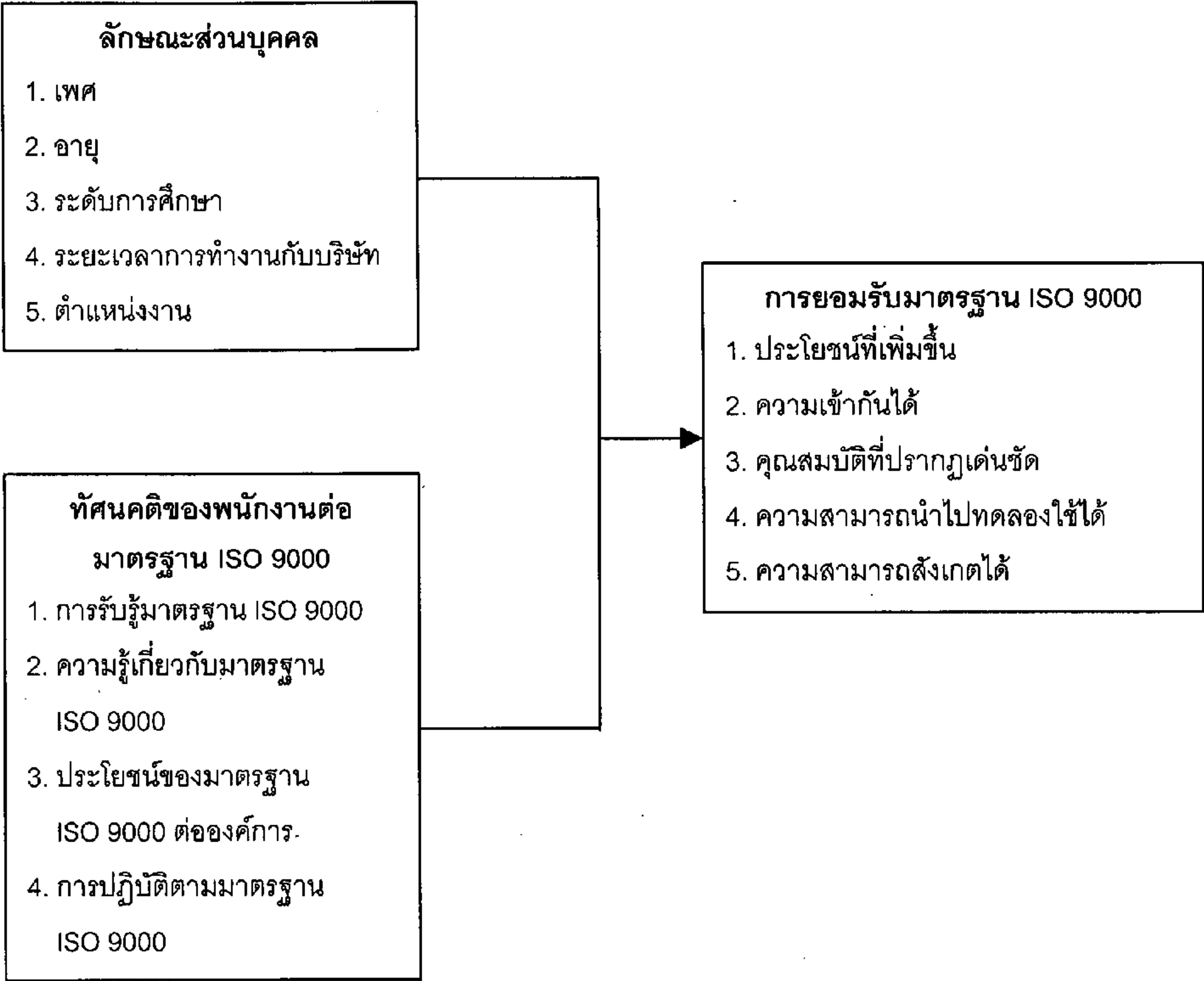
7.1 การรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง พนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000

7.2 ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง หลังจากพนักงานได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้มีความเข้าใจถึงเนื้อหาของมาตรฐาน ISO 9000

7.3 ประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่องค์การ หมายถึง เมื่อมีความสนใจ ความชอบ ความพอใจ และความเชื่อมั่นในมาตรฐาน ISO 9000 แล้วมาตรฐาน ISO 9000 สามารถให้ประโยชน์อะไรต่อองค์การ

7.4 การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อพิสูจน์ถึงประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมุติฐานของการวิจัย

- 1. พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
- 2. พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
- 3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
- 4. พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
- 5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
- 6. ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. มาตรฐาน ISO 9000
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
5. บริษัท คอลเกต แปล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด กับ มาตรฐาน ISO 9000
6. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐาน ISO 9000

ประวัติศาสตร์ของอนุกรม ISO 9000

สุธรรม ธีรวัฒน์ชัย และคณะ (2542 : 105 –106) กล่าวถึง ประวัติศาสตร์ของอนุกรม ISO 9000 ว่าในทวีปยุโรป ในทศวรรษที่ 1970 ประเทศต่าง ๆ ได้จัดทำมาตรฐานเกี่ยวกับการรับรองคุณภาพของตนเองขึ้นมา และได้เริ่มนำออกใช้ ในอีกทางหนึ่งก็เริ่มพบการถดถอยทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศต่าง ๆ ในทวีปยุโรป และระดับความรุนแรงของปัญหาก็ค่อย ๆ กระจ่างชัดขึ้น ทวีปยุโรปนั้นด้วยความที่ประกอบด้วยประเทศเล็ก ๆ ตั้งอยู่ใกล้ชิดติดกันในพื้นที่ไม่กว้างนัก ทำให้เกิดกระแสทางความรู้สึกที่จะรวมตัวกัน เพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งทางเศรษฐกิจ

การพัฒนาและความเป็นไปที่เกี่ยวข้องกับอนุกรม ISO 9000

ปี พ.ศ. 2513 เกิดมาตรฐานของแต่ละประเทศที่เกี่ยวกับการรับรองคุณภาพขึ้น

ปี พ.ศ. 2519 ก่อตั้งคณะกรรมการเทคนิคเพื่อทำเป็นมาตรฐาน (TC176) ที่เกี่ยวกับการรับรองคุณภาพ

ปี พ.ศ. 2523 การประชุมนานาชาติ ครั้งที่ 1 (จัดที่เมือง ออตตาวา ประเทศแคนาดา) จัดตั้ง WG

(Working group) มาตรฐานรับรองคุณภาพ BS 5750 (ประเทศอังกฤษ) 21-15 (ประเทศสหรัฐอเมริกา) เป็นแม่แบบเริ่มนำไปใช้

ปี พ.ศ. 2525 การประชุมนานาชาติครั้งที่ 3 (จัดที่เมืองปารีส ประเทศญี่ปุ่นเข้าร่วมครั้งแรก)

ปี พ.ศ. 2527 กำหนดใช้ ISO 8402 (คำจำกัดความของคำศัพท์)

ปี พ.ศ. 2530 เกิดอนุกรม ISO 9000

ปี พ.ศ. 2537 แก้ไขครั้งที่ 1 (แก้ไขเล็กน้อย)

ปี พ.ศ. 2543 แก้ไขครั้งที่ 2 (แก้ไขมาก)

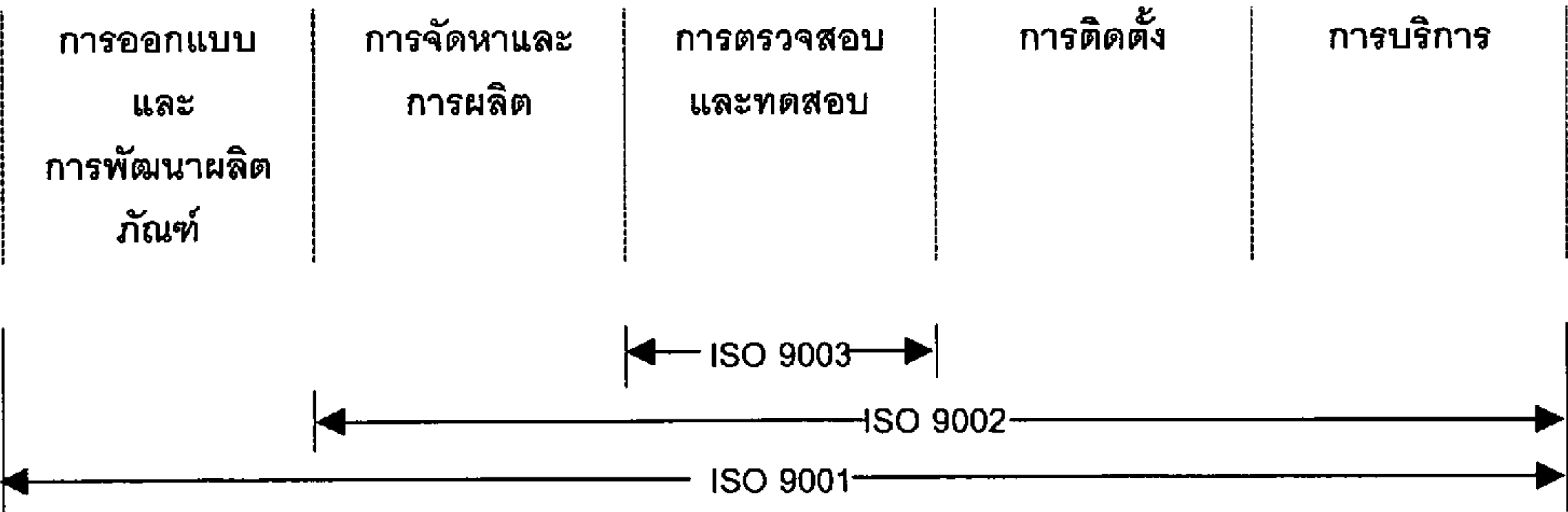
องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2541 : 16-17) กล่าวถึง องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานว่า ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศต่าง ๆ ได้รับความบอบช้ำจากพิษของสงครามโรงงานอุตสาหกรรมในยุโรปส่วนใหญ่ถูกทำลาย ภายหลังสงครามได้มีความพยายามในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและอุตสาหกรรม โดยการจัดประชุมสัมมนาระหว่างประเทศขึ้นหลายครั้ง เพื่อกำหนดช่วยเหลืออุตสาหกรรมต่าง ๆ วัตถุประสงค์ประการหนึ่งของการประชุมคือการสนับสนุนให้เกิดการค้าและการพัฒนาการพาณิชย์ระหว่างประเทศบนพื้นฐานของความเสมอภาค โดยอาศัยมาตรฐานหรือการใช้กฎเกณฑ์ร่วมกัน ในปี ค.ศ. 1946 (พ.ศ. 2489) ประเทศอุตสาหกรรม 4 ประเทศจึงได้ร่วมกันจัดตั้งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Standard Organization : ISO หรือ International Organization for Standardization) ขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการจัดระบบมาตรฐานด้านผลิตภัณฑ์ให้ประเทศสมาชิกนำไปปรับใช้

ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 9000

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 แบ่งเนื้อหาออกเป็น 5 ฉบับหลัก ได้แก่

- 1. ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกและกรอบการเลือกและการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม
 - ISO 9000 - 1 เป็นข้อแนะนำการเลือกใช้
 - ISO 9000 - 2 เป็นแนวทางทั่วไปในการเลือกและการประยุกต์ใช้มาตรฐานให้เหมาะสม
 - ISO 9000 - 3 เป็นแนวทางในการนำ ISO 9001 ไปพัฒนาประยุกต์ใช้
 - ISO 9000 - 4 เป็นข้อแนะนำในเรื่องการจัดการที่นำเชื่อถือ
- 2. ISO 9001 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลทั้งการออกแบบและพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- 3. ISO 9002 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเฉพาะการผลิต การติดตั้ง และการบริการ
- 4. ISO 9003 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพซึ่งกำกับดูแลเรื่องการตรวจและการทดสอบขั้นสุดท้าย
- 5. ISO 9004 เป็นแนวทางในการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยเป็นข้อแนะนำในการจัดการในระบบคุณภาพซึ่งจะมีการกำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ เช่น
 - ISO 9004 - 1 ข้อแนะนำการใช้มาตรฐาน
 - ISO 9004 - 2 ข้อแนะนำการใช้สำหรับธุรกิจบริการ
 - ISO 9004 - 3 ข้อแนะนำกระบวนการผลิต เป็นต้น



ภาพประกอบ 1 ขอบเขตของมาตรฐาน ISO 9000

ที่มา : พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2541 :20)

ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 : 1994

ชูชาติ วิรเศรณี (2542 : 86-85) กล่าวถึง ข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 : 1994 ว่าองค์การ ISO ได้จัดทำเป็นภาษาอังกฤษไว้ และทางราชการไทยก็ได้ประกาศให้ใช้มาตรฐาน สมอ. ISO 9000 ที่มีเนื้อหาของข้อกำหนดเป็นภาษาอังกฤษเหมือนขององค์การ ISO ทุกประการ ดังนั้น ผู้ประกอบการไทยที่ต้องการการรับรองระบบคุณภาพที่ถูกต้องตามกฎหมายจึงต้องใช้ตัวบทมาตรฐานที่เป็นภาษาอังกฤษเป็นเอกสารอ้างอิงโดยปริยาย

เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ใช้เป็นรูปแบบมาตรฐานของการบริหารคุณภาพของธุรกิจทุกประเภท ทุกขนาด ข้อกำหนดจึงต้องมีลักษณะที่ครอบคลุมการบริหารคุณภาพในธุรกิจทุกชนิดทุกขนาดไปด้วยเนื้อหาของข้อกำหนดซึ่งต้องระบุเจาะจงชัดเจนแต่ต้องทำให้ครอบคลุม เช่นนี้ จึงมีเนื้อความค่อนข้างกำกวม จึงต้องมีการตีความให้เห็นเป็นรูปธรรมเมื่อเทียบกับการดำเนินการจริงของธุรกิจไปด้วย การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้กับธุรกิจในประเทศไทย จึงค่อนข้างยากที่จะสื่อความหมายของข้อกำหนดมาตรฐานซึ่งเป็นภาษาอังกฤษซึ่งค่อนข้างกำกวมออกมาเป็นภาษาไทยให้ได้อย่างชัดเจน

มาตรฐาน ISO 9000 มีหัวข้อหรือองค์ประกอบสำคัญ 20 ข้อ โดยเขียนไว้ในส่วนที่ 4 ของมาตรฐาน ISO 9000 9001 9002 และ 9003 การระบุถึงข้อกำหนดของ ISO 9000 จึงนิยมเริ่มต้นด้วยข้อ 4 ตามด้วยหัวข้อของข้อกำหนดคือ

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 4.2 ระบบคุณภาพ
- 4.3 การทบทวนข้อตกลง
- 4.4 การควบคุมการออกแบบ
- 4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล
- 4.6 การจัดซื้อ
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า
- 4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ
- 4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ
- 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ
- 4.12 สถานะการตรวจ และการทดสอบ
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- 4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ
- 4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ
- 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.18 การฝึกอบรม
- 4.19 การให้บริการ
- 4.20 กลวิธีทางสถิติ

ตาราง 1 การเปรียบเทียบข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001 9002 และ 9003

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	✓	✓	✓
4.2. ระบบคุณภาพ	✓	✓	✓
4.3 การทบทวนข้อตกลง	✓	✓	✓
4.4 การควบคุมการออกแบบ	✓	X	X
4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	✓	✓	✓
4.6 การจัดซื้อ	✓	✓	✓
4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	✓	✓	✓
4.8 การขึ้นและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	✓	✓	✓
4.9 การควบคุมกระบวนการ	✓	✓	X
4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ	✓	✓	✓
4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	✓	✓	✓
4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ	✓	✓	✓
4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	✓	✓	✓
4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	✓	✓	✓
4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษา และการส่งมอบ	✓	✓	✓
4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	✓	✓	✓
4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	✓	✓	✓
4.18 การฝึกอบรม	✓	✓	✓
4.19 การให้บริการ	✓	✓	X
4.20 กลวิธีทางสถิติ	✓	✓	✓
รวม	20	19	16

หมายเหตุ ✓ = ครอบคลุมในข้อกำหนดของมาตรฐาน
X = ไม่ครอบคลุมในข้อกำหนดของมาตรฐาน
ที่มา : Paradis, W Gerard and others. (1996 : 3)

ประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2541 : 30-32) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ไว้ดังนี้

1. ผลประโยชน์ต่อลูกค้า มาตรฐาน ISO 9000 มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอนจึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพ ลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์กรที่ได้ผ่านการรับรองจะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้รับสินค้าที่มีคุณภาพดีและสม่ำเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าจะได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดที่วางไว้

2. ผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ ผู้ประกอบการที่มีมาตรฐาน ISO 9000 จะช่วยให้องค์กรมีระบบการจัดการที่ดีมีคุณภาพที่ดี ทำให้สามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้า และสามารถทำให้ผู้ประกอบการ สามารถลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาการจัดเก็บสินค้า ลดพื้นที่จัดเก็บสินค้า เป็นต้น เป็นผลทำให้สามารถแข่งขันในตลาดได้

3. ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่มีมาตรฐาน ISO 9000 ผลประโยชน์ที่ได้รับมีทั้งทางตรงและทางอ้อม ผลประโยชน์ทางตรง เช่น พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการกำหนดหน้าที่ การตัดสินใจ ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างเป็นระบบ และสามารถเรียนรู้วิธีการทำงานที่ถูกต้อง ผลประโยชน์ทางอ้อม เช่น ผลตอบแทนที่ได้รับ เมื่อองค์กรมีการเจริญเติบโตก้าวหน้าและมีผลประกอบการที่ดี มีการเพิ่มขึ้นของยอดขายและผลกำไร ซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานในที่สุด

4. ผลประโยชน์ในการป้องกันการกีดกันทางการค้า เช่น กลุ่มสหภาพยุโรปได้แสดงท่าทีอย่างชัดเจนในการกำหนดให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐาน ที่ผู้ผลิตสินค้าหลายชนิดจะต้องผ่านการรับรองถึงจะสามารถส่งไปขายในประเทศสหภาพยุโรปได้

บริษัท คอลเกต ปาล์มโกลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ได้กำหนดนโยบายทางด้านคุณภาพเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ โดยทางบริษัทมีนโยบายด้านคุณภาพดังนี้ “ เราจะผลิตสินค้าและให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจแก่ลูกค้าของเรา ” บริษัทได้นำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาใช้ในการบริหารคุณภาพ ทางบริษัทได้รับการรับรองระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 จาก Bureau Veritas Quality International (BVQI) เมื่อปี พ.ศ 2540

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรม

ความหมายของนวัตกรรม (Innovation)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 354) กล่าวถึง นวัตกรรม หมายถึง สินค้าหรือบริการหรือความคิดใดก็ตาม ซึ่งเป็นที่รับรู้โดยบุคคลว่าเป็นสิ่งใหม่

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 333) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นหัวใจของการเปลี่ยนแปลงแผน ซึ่งจะมีผลต่อกิจกรรมขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์เป็นกระบวนการในการพัฒนาความคิดในอุดมคติหรือวิธีการเสนอสิ่งใหม่ ๆ ซึ่งแตกต่างจากวิธีเก่าแล้วก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ขึ้น การเปลี่ยนความคิดสร้างสรรค์ให้เป็นสินค้าหรือกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

องค์การสามารถเสนอนวัตกรรมจากทัศนวิสัยหลัก 2 ประการ คือ

1. นวัตกรรมในการผลิต (Product-oriented innovation) เป็นการพัฒนาสินค้าและการบริการในความคิดให้ดีขึ้น

2. นวัตกรรมในกระบวนการผลิต (Process-oriented innovation) เป็นการเพิ่มการปรับปรุงสินค้าและการผลิตหรือกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีอยู่ให้ดีขึ้น การพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ ๆ ออกมาตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันก็มีการผลิตให้ดีขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาช่วยในการผลิตทำให้ความผิดพลาดในการผลิตมีน้อยและได้สินค้าที่มีคุณภาพ

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543 : 133) กล่าวถึง นวัตกรรม หมายถึงการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่

ประเภทของนวัตกรรม (Type of Innovation)

ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ (2543 : 133) กล่าวถึง เมื่อใช้หลักผลกระทบของนวัตกรรมที่มีต่อพฤติกรรมในโครงสร้างสังคม (Social structure) สามารถแบ่งแยกได้ 3 ประเภทคือ

1. นวัตกรรมแบบต่อเนื่อง (Continuous innovation) เป็นนวัตกรรมที่มีการกระจายหรือขยายจากผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่แล้ว ซึ่งอาจจะเรียกว่าเป็นการปรับปรุงจากผลิตภัณฑ์เก่ามากกว่าที่จะสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ทั้งหมดขึ้นมา

2. นวัตกรรมแบบต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง (Dynamically continuous innovation) เป็นนวัตกรรมประเภทที่อาจสร้างขึ้นใหม่มีการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ ที่มีอยู่โดยทั่วไปยังไม่ถึงกับเปลี่ยนแปลงแบบแผนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เป็นอยู่

3. นวัตกรรมแบบไม่ต่อเนื่อง (Discontinuous innovation) เกี่ยวข้องกับการแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ทั้งหมด ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงรูปแบบพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

การเผยแพร่นวัตกรรม (Diffusion of Innovations)

ดำรงศักดิ์ ชัยสนธิ และคณะ (2543 : 135-136) กล่าวถึง กระบวนการของนวัตกรรมของสังคมใดสังคมหนึ่ง เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสังคมซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ

1. การประดิษฐ์คิดค้น หมายถึง ตัวนวัตกรรมที่เป็นสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่
2. การแพร่หรือการสื่อสาร เป็นขั้นตอนหลังจากเกิดนวัตกรรมขึ้นแล้ว และต้องการนำนวัตกรรมนั้นเข้าไปสู่ผู้บริโภค เพื่อเป็นการสร้างความทันสมัยให้กับผู้บริโภค
3. การยอมรับนวัตกรรม การแพร่หรือการยอมรับนวัตกรรมจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับผู้บริโภคว่าจะยอมรับนวัตกรรมนั้นหรือไม่

องค์ประกอบของกระบวนการเผยแพร่วัตกรรม

อีเกล และคณะ (Engle and others.1995 : 876) กล่าวถึง องค์ประกอบของกระบวนการเผยแพร่วัตกรรมมีองค์ประกอบหลัก 4 อย่างรวมกันคือ

1. มีสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ (The innovation) ได้แก่ การพัฒนาปรับปรุงคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์เดิม ปรับปรุงการทำงานของผลิตภัณฑ์หรือออกผลิตภัณฑ์ใหม่
2. การติดต่อสื่อสารของนวัตกรรมในระหว่างบุคคล (The communication the innovation among individuals) ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่มีนวัตกรรมใหม่ไปสู่บุคคลกลุ่มเป้าหมาย
3. เวลา (Time) เป็นปัจจัยสำคัญในการเผยแพร่วัตกรรมใหม่ ตั้งแต่เวลาที่เผยแพร่เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสมหรือไม่
4. ระบบสังคม (Social System) ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในสังคม ค่านิยม ทัศนคติ วัฒนธรรมของสังคม ที่เผยแพร่วัตกรรมใหม่นั้น ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเปิดรับหรือการยอมรับนวัตกรรมนั้น ๆ ให้เผยแพร่กระจายออกไปได้เร็วหรือช้า หรืออาจจะต่อต้านนวัตกรรมนั้นก็ได้

ความสำคัญของนวัตกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 333) กล่าวว่า ความสำคัญของนวัตกรรม (The importance of creativity and innovation) ถึงแม้ว่าจะมีปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงขององค์การ แต่มีอำนาจสื่ออย่างเพิ่มขึ้นและมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจของทุกวันนี้คือ ความกดดันจากคู่แข่ง การค้าระหว่างประเทศ การเร่งรับของเทคโนโลยีที่ทันสมัยขึ้นและการไม่เปลี่ยนแปลงของค่านิยมชีวิตความเป็นอยู่ของผู้บริโภค การรวมสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เข้ากับแรงผลักดันของสิ่งแวดล้อม ทำให้ต้องคอยดูแลอย่างใกล้ชิดในการสร้างความคิดสร้างสรรค์และก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ในการปรับองค์การให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากนั้น การที่ช่วยเหลือองค์การให้ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม จะต้องพิจารณาโอกาสในการสร้างความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรมใหม่ โดยการจูงใจพนักงาน หรือสมาชิกในองค์การช่วยกันคิดช่วยกันปฏิบัติ เพื่อให้ประสิทธิภาพขององค์การดีขึ้น

สรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิด วิธีการปฏิบัติ หรือกระบวนการ ตลอดจนสิ่งประดิษฐ์ที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นสิ่งใหม่แตกต่างจากเดิม ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงในทางที่ดีขึ้น มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นสิ่งใหม่ที่น่ามาใช้กับบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ดังนั้นมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จึงถือว่าเป็นนวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

ความหมายของกระบวนการยอมรับ (Adoption process)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 354) กล่าวถึง กระบวนการยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลที่อาจจะกลายเป็นผู้ใช้ผลิตภัณฑ์เป็นประจำ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 439) กล่าวถึง กระบวนการยอมรับ หมายถึง กระบวนการด้านจิตใจซึ่งแต่ละบุคคลผ่านขั้นตอนจากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ จนถึงการยอมรับขั้นสุดท้าย

องค์ประกอบของกระบวนการยอมรับ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 355) กล่าวถึง โมเดลกระบวนการยอมรับ ประกอบด้วยขั้นตอน 5 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การรับรู้ (Awareness) การที่ผู้บริโภคเริ่มรู้จักผลิตภัณฑ์ใหม่ครั้งแรก ยังไม่รู้จักรายละเอียดของผลิตภัณฑ์
2. ความสนใจ (Interest) ผู้บริโภคได้ถูกกระตุ้นให้ค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่เพราะเกิดความสนใจ
3. การประเมิน (Evaluation) ผู้บริโภคจะหาข้อมูลและเหตุผล และนำมาพิจารณาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่
4. การทดลองปฏิบัติ (Trial) เป็นการทดลองใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อพิสูจน์ถึงสรรพประโยชน์ของผลิตภัณฑ์นั้น
5. การยอมรับปฏิบัติ (Adoption) ผู้บริโภคแต่ละบุคคลจะตัดสินใจว่าจะใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ต่อไปอย่างสม่ำเสมอหรือไม่

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 554-555) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการยอมรับนวัตกรรมกับโมเดล AIDA โมเดลลำดับขั้นของผลกระทบ และโมเดลการติดต่อสื่อสาร ดังต่อไปนี้

โมเดล AIDA (AIDA model) ประกอบด้วย การส่งเสริมการตลาดที่ต้องทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการติดต่อสื่อสาร ตามขั้นตอนดังนี้

1. ความตั้งใจ (Attention) ผู้ส่งข่าวสารต้องทำให้ผู้รับข่าวสารเกิดความตั้งใจที่จะฟังข่าวสาร
2. ความสนใจ (Interest) หลังจากผู้รับข่าวสารเกิดความตั้งใจฟัง ผู้ส่งข่าวสารควรสร้างให้เกิดความสนใจติดตามผลิตภัณฑ์หรือข่าวสารต่อไป
3. ความต้องการ (Desire) ผู้ส่งข่าวสารต้องจูงใจให้ผู้รับข่าวสารเกิดความต้องการในผลิตภัณฑ์
4. การตัดสินใจซื้อ (Action) ผู้ส่งข่าวสารต้องเร่งรัดให้ผู้รับข่าวสารหรือผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ

โมเดลลำดับขั้นของผลกระทบ (Hierarchy of effect model) เป็นโมเดลที่แสดงว่าผู้บริโภคผ่านขั้นตอนการรู้จัก การเกิดความรู้ ความชอบ ความพอใจ ความเชื่อมั่น และการซื้อ มีขั้นตอนดังนี้

1. การรู้จัก (Awareness) ผู้รับข่าวสารเริ่มรู้จักข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ โดยทั่วไปอยู่ในขั้นแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่
2. การเกิดความรู้ (Knowledge) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้เกี่ยวกับคุณสมบัติ รูปลักษณะและองค์ประกอบอื่น ๆ เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
3. ความชอบ (Linking) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกที่ดีต่อตราสินค้า
4. ความพอใจ (Preference) เป็นขั้นตอนที่ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกพอใจในตราสินค้าเหนือสินค้าอื่น ในขั้นนี้ผู้ส่งข่าวสารต้องจูงใจให้ผู้รับข่าวสารเกิดความพอใจ โดยชี้จุดเด่นของตราสินค้าที่เหนือกว่าคู่แข่ง หรือจูงใจในรูปของการโฆษณาเปรียบเทียบ หรือการจูงใจด้านจิตวิทยา
5. ความเชื่อมั่น (Conviction) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารแน่ใจว่าควรซื้อหรือตั้งใจซื้อตราสินค้านั้น
6. การซื้อ (Purchasing) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเกิดพฤติกรรมการซื้อ

โมเดลการติดต่อสื่อสาร (Communication model) เป็นโมเดลที่แสดงว่า ผู้บริโภคผ่านขั้นตอนการเปิดรับข้อมูล การรับรู้ ความเข้าใจ การเกิดทัศนคติ การเกิดความตั้งใจ และการเกิดพฤติกรรม โดยมีรายละเอียดตามขั้นตอนดังนี้

1. การเปิดรับข้อมูล (Exposure) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเปิดโอกาสให้ข้อมูลเข้ามาสู่บุคคล ถ้าข้อมูลนั้นน่าสนใจ
2. การรับรู้ (Reception) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารตั้งใจที่จะรับข้อมูล ถ้าข้อมูลในขั้นที่หนึ่งน่าสนใจ
3. ความเข้าใจ (Cognitive response) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารมีความสามารถในการคิด และการมีเหตุผลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ผู้โฆษณาจึงต้องนำเสนอข่าวสารที่ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจ
4. การเกิดทัศนคติ (Attitude) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเกิดความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อตราสินค้า
5. การเกิดความตั้งใจซื้อ (Intention) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารเกิดความตั้งใจที่จะซื้อตราสินค้า
6. การเกิดพฤติกรรม (Behavior) เป็นขั้นที่ผู้รับข่าวสารไปซื้อสินค้าหรือซื้อซ้ำ

ตาราง 2 ความสัมพันธ์ระหว่างโมเดลการยอมรับนวัตกรรมกับโมเดล AIDA โมเดลลำดับขั้นของผลกระทบ และ โมเดลการติดต่อสื่อสาร

ขั้นตอน (Process)	โมเดล AIDA (AIDA model)	โมเดลลำดับขั้นของ ผลกระทบ (Hierarchy of effects model)	โมเดลการยอมรับ นวัตกรรม (Innovation adoption model)	โมเดลการติดต่อ สื่อสาร (Communication model)
ขั้นความ เข้าใจ (Cognitive stage)	ความตั้งใจ (Attention) ↓	การรับรู้ (Awareness) ↓ การเกิดความรู้ (Knowledge) ↓	การรับรู้ (Awareness) ↓	การเปิดรับข้อมูล (Exposure) ↓ การรับรู้ (Reception) ↓ การเกิดความ เข้าใจ (Cognitive) ↓
ขั้นความรู้สึ (Affective stage)	↓ ความสนใจ (Interest) ↓ ความต้องการ (Desire) ↓	↓ ความชอบ (Liking) ↓ ความพอใจ (Preference) ↓ ความเชื่อมั่น (Conviction) ↓	↓ ความสนใจ (Interest) ↓ การประเมินผล (Evaluation) ↓	↓ การเกิดทัศนคติ (Attitude) ↓ การเกิดความ ตั้งใจซื้อ (Intention) ↓
ขั้นพฤติกรรม (Behavior stage)	↓ การตัดสินใจซื้อ (Action)	↓ การซื้อ (Purchase)	↓ การทดลองปฏิบัติ (Trial) ↓ การยอมรับ (Adoption)	↓ การเกิดพฤติกรรม (Behavior)

ที่มา : คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 555)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1991 : 518-522) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นในการเปรียบเทียบ (Relative advantage) หมายถึง ระดับผู้บริโภคมที่มีศักยภาพได้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหนือกว่าสินค้าเดิม เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้การดำเนินงานมีระบบ มีแนวทางการปฏิบัติแน่นอน สม่่าเสมอ เกิดความสะดวกในการทำงานและมีความคล่องตัวโดยมีเอกสารเป็นพื้นฐาน สามารถลดการสูญเสียและข้อผิดพลาดจากการดำเนินงาน รวมทั้งมีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ ด้านวิจัยการทำงาน การควบคุมการทำงาน และขั้นตอนในการทำงานไม่ซ้ำซ้อน ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้า (Compatibility) หมายถึง ระดับซึ่งผู้บริโภคมที่มีศักยภาพรู้สึกว่าคุณสมบัติใหม่สามารถเข้ากันได้กับความต้องการ ค่านิยม และการปฏิบัติในปัจจุบัน เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 สามารถนำมาใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภทและเข้ากันได้กับกระบวนการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ระบบการทำงานคล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคหรือขัดต่อการทำงานเดิม สามารถสนับสนุนระบบการทำงานเดิม ทำงานได้อย่างต่อเนื่องไม่สะดุด

3. คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด (Clarity characteristic) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่มีความลำบากที่จะทำความเข้าใจหรือใช้เป็นที่ยอมรับชัดเจน ว่าการทำความเข้าใจหรือใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่จะนำไปสู่การยอมรับผลิตภัณฑ์ เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าคุณสมบัติ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถศึกษา และทำความเข้าใจได้ โดยสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานเดิมและไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4. สามารถนำไปทดลองใช้ (Trial ability) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ สามารถทำให้ผู้บริโภคมมีโอกาสทดลองใช้ ถ้ามีโอกาสทดลองใช้สูงก็จะทำให้ผู้บริโภคมมีโอกาสที่ประเมินและมีการยอมรับผลิตภัณฑ์นั้น เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากพนักงานได้เรียนรู้และปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9000 ก่อนที่จะนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้กับการปฏิบัติงานซึ่งทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ต่อไป

5. สามารถสังเกตเห็นได้ (Observability) หมายถึง คุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น มีข้อผิดพลาดและการสูญเสียจากการดำเนินงานน้อยลง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน รู้บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและนำไปสู่โอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

การไม่ยอมรับนวัตกรรม (Resistance to innovation)

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1991 : 522-523) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับนวัตกรรม ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. มีประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบต่ำ

2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้าต่ำ

3. มีความยุ่งยากสับสน

4. สามารถติดต่อสื่อสารได้ยาก

คุณสมบัติของผู้รับนวัตกรรมใหม่ (Consumer innovator characteristics)

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1991 : 536-542) กล่าวถึง คุณสมบัติของผู้รับนวัตกรรมใหม่ ดังนี้

1. สนใจในชนิดผลิตภัณฑ์ใหม่ (Interest in product category) เป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีอำนาจซื้อและเป็นผู้บริโภครุ่นใหม่ที่สนใจทดลองสิ่งแปลกใหม่โดยเฉพาะผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เกิดขึ้น
2. ผู้นำความคิด (Opinion leader) คุณสมบัติที่สำคัญคือ ความมั่นใจในตัวเอง เต็มใจที่จะพูด เชื่อมั่นในตัวเอง ชอบเข้าสังคม สนใจในผลิตภัณฑ์ มีความรู้ สนใจเปิดรับสื่อเฉพาะ
3. ลักษณะด้านบุคลิกภาพและทัศนคติ (Personality trait and attitude) ลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงความแตกต่างระหว่างผู้รับนวัตกรรมใหม่กับกลุ่มอื่น พบว่าบุคลิกภาพของผู้รับนวัตกรรมใหม่ดังนี้
 - 3.1 เป็นกลุ่มผู้ทดลองผลิตภัณฑ์ใหม่หรือไม่คุ้นเคยด้วยจิตใจที่เปิดกว้างและมีความกังวลน้อย
 - 3.2 มีจิตใจที่เปิดกว้างเป็นผู้เชื่อมั่นในตนเอง (Inner-directed) ซึ่งเชื่อถือค่านิยมและมาตรฐานในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งตรงกันข้ามกับกลุ่มที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ กลุ่มนี้เป็นผู้ที่ขึ้นกับบุคคลอื่น
 - 3.3 เป็นผู้ที่ชอบค้นหาความหลากหลาย (Variety seeking) กล่าวคือชอบเปลี่ยนแปลง ตราสินค้า และเป็นผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ใหม่ มีจิตใจที่เปิดกว้าง เป็นผู้ที่ชอบสนใจกับสิ่งภายนอก
4. ลักษณะการซื้อและการบริโภค (Purchase and consumption characteristic) ผู้รับนวัตกรรมใหม่จะมีความภักดีต่อตราสินค้าน้อยซึ่งเขามีความเต็มใจที่จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่
5. อุปนิสัยที่เกี่ยวข้องกับสื่อ (Media habit) การเปรียบเทียบระหว่างผู้รับนวัตกรรมใหม่และกลุ่มที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ มีความแตกต่างอย่างมากในการบริโภค ผู้รับนวัตกรรมใหม่มีการเปิดรับนิเทศสารมากกว่าผู้ไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ ผู้รับนวัตกรรมใหม่มีแนวโน้มจะเปิดรับนิเทศสารรวมมากกว่าผู้ไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่ทำให้เกิดประสิทธิภาพจากการรับนิเทศสารที่มีความสนใจ
6. ลักษณะด้านสังคม (Social characteristic) ผู้รับนวัตกรรมใหม่เป็นกลุ่มที่มีการยอมรับในสังคมและชอบเข้าสมาคมมากกว่ากลุ่มที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมใหม่จะเป็นสมาชิกของกลุ่มสังคมต่าง ๆ มากกว่า สิ่งนี้ชี้ถึงการยอมรับในสังคมซึ่งถือว่ามีอิทธิพลต่อการใช้สินค้าใหม่ ๆ ที่มีการตอบสนองและยอมรับจากสังคม
7. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic characteristic) ยกตัวอย่างเช่น อายุของผู้รับนวัตกรรมใหม่มักจะเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยบางฉบับพบว่า ผู้รับนวัตกรรมใหม่มีแนวโน้มจะอายุน้อยกว่าผู้ยอมรับผลิตภัณฑ์

สรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญคือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ทัศนคติ และลักษณะของนวัตกรรมในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำการยอมรับในด้านคุณลักษณะของนวัตกรรมของมาตรฐาน ISO 9000 เป็นตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 175) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประเมินความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มของการปฏิบัติที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ซิคมันด์ (Zikmund. 2000 : 288) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การแสดงออกของความรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์

พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2538: 106) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ในทิศทางใด ทิศทางหนึ่งซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือต่อต้านก็ได้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2538 : 149-150) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูดหรือพฤติกรรมที่สะท้อนทัศนคตินั้น ๆ คนแต่ละคนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติแม้จะเป็นสิ่งที่เป็นนามธรรม แต่เป็นสิ่งที่จริงเป็นจังสำหรับบุคคลที่มีทัศนคตินั้น บทบาทของทัศนคติต่อพฤติกรรมของคนมีมาก แทบจะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตมนุษย์ขึ้นอยู่กับทัศนคติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กเรื่องใหญ่หรือเรื่องสำคัญมากมายเพียงใด

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 164) ได้สรุปความหมายของทัศนคติ หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจ (อ้างอิงจาก Stanton, Etzel and Walker. 1994 : 653)

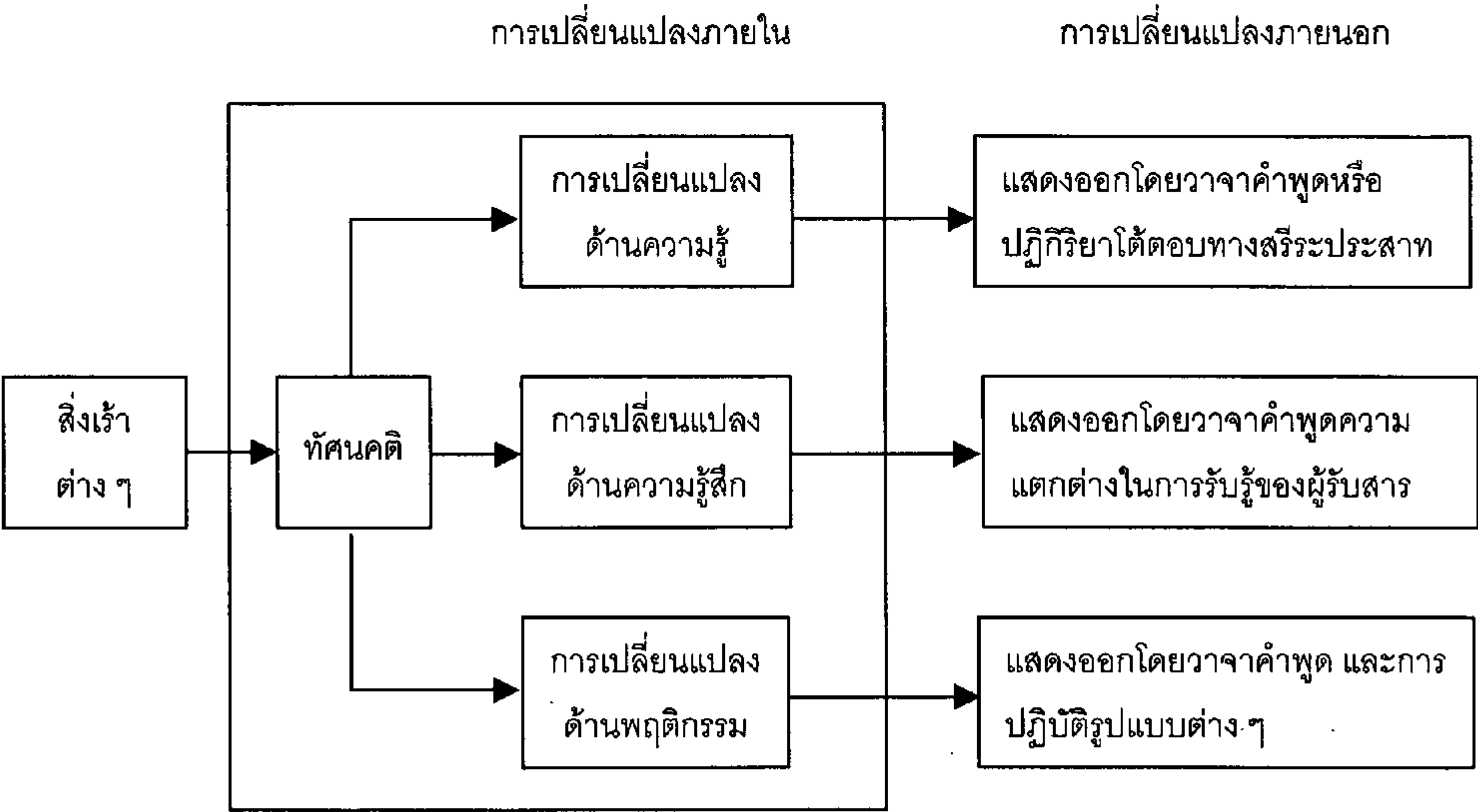
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่ง เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์การและเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

องค์ประกอบของทัศนคติ

จิคมันด์ (Zikmund. 2000 : 288) กล่าวว่า ทัศนคติประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

- 1. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) เป็นส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 2. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นส่วนประกอบของทัศนคติซึ่งแสดงถึงการรู้จักและความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
- 3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นส่วนของทัศนคติที่สะท้อนถึงความตั้งใจในการกระทำ และความคาดหวังของพฤติกรรม ตลอดจนการสะท้อนแนวโน้มของการปฏิบัติ

อรวรรณ ปิณฑโนโหวาท (2537:13-14) แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในดังภาพที่ 2



ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน
ที่มา : อรวรรณ ปิณฑโนโหวาท (2537:14)

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2527 : 114-115) ได้กล่าวถึงลักษณะของทัศนคติ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คล้าย ๆ กับวัตถุซึ่งเป็นมิติความกว้างและมิติความยาว ลักษณะของทัศนคติจะประกอบด้วย มิติที่มีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1. ทิศทาง (Direction) มีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกและทางลบ
 ทางบวก ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ดี ชอบ และพึงพอใจ เป็นต้น
 ทางลบ ได้แก่ ความรู้สึก หรือที่ท่า ในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ และไม่พึงพอใจ เป็นต้น
- 2. ความเข้มข้น (Magnitude) มีอยู่ 2 ขนาด คือ ความเข้มข้นมากและความเข้มข้นน้อย

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 96) กล่าวถึง ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงานว่า ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงานขององค์กรทั้งสิ้น แต่จะมีความแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาที่ตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological withdrawal) หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical withdrawal) ตรงข้ามถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ

ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 97) กล่าวถึง ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผน และบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม สรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจ และทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผน และจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นมาด้วย

เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ

กฤษณ์ เวชสาร (2542 : 102-105) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ เทคนิคของการตั้งคำถามในรูปแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 เทคนิคใหญ่ ๆ คือ เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถาม (Communication techniques) และเทคนิคที่ใช้การสังเกต (Observation techniques)

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกวิธีการออกได้ 3 แบบ ดังนี้

1.1 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามแบบตรงไปตรงมา (Self-report technique) วิธีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อ (Belief) หรือ ความรู้สึก (Affective) ของตัวเอง นักวิจัยได้สร้างสเกลหลายรูปแบบขึ้นมาใช้ในการสอบถามความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบไม่มีโครงสร้างหรือมีโครงสร้างบ้างแต่ไม่ทั้งหมด

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรบางอย่าง (Performance of objective tasks) กลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้า โดยการตอบจะอาศัยจากความทรงจำหรือประสบการณ์ที่เคยมี จากนั้นคำตอบจะถูกนำไปวิเคราะห์และแปลความหมายเกี่ยวกับความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

2. เทคนิคที่ใช้การสังเกต แบ่งออกเป็นสองประเภทดังนี้

2.1 การสังเกตจากพฤติกรรม (Overt behavior) เทคนิคนี้มีข้อสมมุติฐานว่าพฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึก ดังนั้นการสังเกตจากพฤติกรรม เช่นสังเกตการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในร้านขายของ ถ้ามีลูกค้าหรือกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ การสังเกตจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถอ้างอิงถึงความเชื่อและความรู้สึกของกลุ่มลูกค้านั้นได้

2.2 การตอบสนองด้านชีวภาพ (Physiological reactions) ในกรณีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกจัดให้ได้ดูภาพ/ภาพยนตร์โฆษณาของสินค้าหรือบริการจากนั้นนักวิจัยจะดำเนินการวัดการตอบสนองที่ได้จากการเห็นหรือชมภาพยนตร์โฆษณาเหล่านั้นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการตอบสนองทางชีวภาพนี้มีชื่อเรียกว่า Galvanometer ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการตอบสนองที่เกิดขึ้นทางกายภาพ เช่น เหงื่อที่ออกจากมือ หรือการขยายตัวของม่านตาเมื่อได้เห็นสิ่งที่ตนสนใจ ข้อจำกัดของเทคนิคการวัดทางชีวภาพคือ สามารถวัดได้เพียงความเข้มของความรู้สึก (Intensity of feeling) เท่านั้น แต่ไม่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นทิศทาง (Direction) บวกหรือลบได้

สรุปได้ว่า ทักษะการสังเกต หมายถึง การตอบสนองของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่พอใจหรือไม่พอใจ แล้วแสดงพฤติกรรมออกมา ที่อาจจะเป็นไปได้ในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่ง ทักษะการสังเกตจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในกระบวนการยอมรับ ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าจึงใช้ทักษะการสังเกตเป็นตัวแปรในการศึกษา

5. บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด กับ มาตรฐาน ISO 9000

ประวัติความเป็นมาของ บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ

บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ เป็นบริษัทผู้ผลิตสินค้า อุปโภค บริโภคชั้นนำของโลกจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในประเทศต่าง ๆ กว่า 100 ประเทศทั่วโลก พร้อมทั้งมีบริษัทในเครืออยู่ 55 ประเทศ มียอดขายประมาณ 130,000 ล้านบาทต่อปี มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 35,000 คนทั่วโลก รายได้มากกว่าร้อยละ 60 มาจากบริษัทในเครือที่อยู่นอกสหรัฐอเมริกา คอลเกตได้ชื่อว่าเป็นผู้นำของโลกด้านสินค้า อุปโภค บริโภค รวมทั้งได้รับการยอมรับในด้านการตลาด เทคโนโลยีการผลิต การวิจัยและการพัฒนาอีกด้วย

บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด เข้าสู่มาตรฐาน ISO 9000

โดยปกติแล้วในการเตรียมการเพื่อให้ได้การรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9002 จะใช้เวลาประมาณ 18-24 เดือนโดยเฉลี่ย แต่บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถทำให้โครงการนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ดีในระยะเวลาเพียง 8 เดือนกับ 10 วัน เพราะได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากผู้บริหารระดับสูง ตั้งแต่กรรมการผู้จัดการ คณะกรรมการบริหารระดับสูง ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ และทีมผู้บริหารระดับกลาง

มูลเหตุของโครงการมาตรฐาน ISO 9000

โครงการนี้เกิดขึ้นเมื่อปลายปี 2539 ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้เล็งเห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ในการขยายตลาดในภูมิภาคอาเซียนและในอนาคต

ลำดับขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานจนประสบความสำเร็จ

1. คณะกรรมการดำเนินงาน (Steering committee) ประกอบไปด้วยคณะกรรมการบริหารระดับสูงและผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการรวมทั้งสิ้น 14 ท่าน ทำหน้าที่กำหนดแนวทาง ให้คำสั่ง และสนับสนุนโครงการ
2. คณะทำงานด้านคุณภาพ (QMR team) ทำหน้าที่ในการประสานงานโครงการที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตลอดจนการควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการให้บรรลุตามแผนงานที่ได้วางไว้
3. คณะทำงานด้านบริหาร (Management support team) ประกอบไปด้วยหัวหน้าฝ่าย/แผนกของแต่ละหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรวมทั้งสิ้น 17 ท่าน โดยมีหน้าที่ในการตรวจสอบ แนะนำ ให้คำปรึกษา ผลักดัน และให้การสนับสนุนแก่คณะทำงานด้านดำเนินการปฏิบัติ เพื่อให้โครงการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น
4. คณะทำงานด้านดำเนินการปฏิบัติ (Implementation team) มีทั้งสิ้น 16 คน ซึ่งถูกคัดเลือกจากแต่ละแผนกที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นตัวแทนในการศึกษาดำเนินการ พัฒนา ติดตาม ดูแลตรวจสอบ ทั้งในแง่ของระบบเอกสารและการนำไปใช้งานเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9002 จากนั้น บริษัทได้คัดเลือกบริษัทที่จะให้คำแนะนําปรึกษาจากจำนวน 5 ราย จนได้เซ็นสัญญากับทาง Robere & Associate (R&A) เพื่อทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ซึ่งจะช่วยร่วมวางแผนให้คำแนะนำตลอดจนตรวจสอบระบบคุณภาพเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของ มาตรฐาน ISO 9002 โดย

4.1 จัดให้มีบรรยายสรุปให้คณะกรรมการระดับบริหาร เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 เพื่อให้เข้าใจและวางแนวทาง ส่งเสริม สนับสนุนให้โครงการดังกล่าวสามารถดำเนินไปได้ดี ตลอดจน การคาดการณ์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า

4.2 จัดการฝึกอบรมให้กับทีมที่เกี่ยวข้อง ให้ทราบถึงระบบการจัดการคุณภาพและการดำเนินการระบบคุณภาพให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002

ระหว่างเดือนมีนาคม ถึง สิงหาคม พ. ศ. 2540 เป็นช่วงการดำเนินการศึกษาอบรม จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องตลอดจนการปรับปรุงเพิ่มเติม แกไขกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดต่าง ๆ ของมาตรฐาน ISO 9000 มีการดำเนินการดังนี้

1. จัดการฝึกอบรมทีมงานที่เกี่ยวข้องในเรื่องของการเขียน แผนผังกระบวนการ (Flow charting) การเขียนเอกสารในระบบมาตรฐาน ISO 9002 และการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน (Internal audit)

2. จัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย

2.1 คู่มือคุณภาพ (Quality program manual) ประกอบไปด้วยนโยบายคุณภาพ ภาระกิจที่สัญญากับลูกค้า หน้าที่ความรับผิดชอบในกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนอ้างอิงระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้ให้เห็นถึงวิธีการดำเนินการทำงานในส่วนต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9002

2.2 ระเบียบปฏิบัติ (Work procedure) มีทั้งสิ้น 52 ฉบับ ในด้านระเบียบปฏิบัติ

2.3 คู่มือปฏิบัติงาน (Working instruction/Lab standard method/Batch card) จะเป็นคู่มือปฏิบัติงานซึ่งจะบอกถึงรายละเอียดต่าง ๆ ในการทำงานหรือในกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อกำหนดมาตรฐานของผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ

2.4 แบบฟอร์มบันทึกต่าง ๆ (Record/Form) ปัจจุบันมีทั้งสิ้น 147 ฉบับ ที่ได้ทำการขึ้นทะเบียนไว้กับทางศูนย์คุณภาพ (QMR center)

3. ดำเนินการปฏิบัติ (Implement) ระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องพร้อมดำเนินการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดประสิทธิผลให้มากที่สุดเหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริง และเป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9002

4. จัดการฝึกอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบภายในและคัดเลือกแต่งตั้งทีมผู้ตรวจสอบภายใน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยปัจจุบันเป็นผู้ตรวจสอบภายในจำนวน 28 ท่าน

5. ดำเนินการตรวจสอบระบบคุณภาพภายใน ตามแผนการตรวจสอบระบบคุณภาพภายในที่วางไว้

6. ดำเนินการคัดเลือก สถาบันที่ให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 (Certification Body Register) โดยคณะกรรมการคัดเลือก ซึ่งมีการคัดเลือกจากทั้งสิ้น 6 แห่ง จนได้มีการเซ็นสัญญากับทาง Bureau Veritas Quality International (BVQI) เพื่อเป็นสถาบันที่ให้การรับรองมาตรฐาน ISO 9002 สำหรับบริษัท

7. ดำเนินการตรวจสอบระบบก่อนการถูกตรวจสอบจริงครั้งที่ 1 (Pre-Assessment # 1) โดย R&A พร้อมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9002 ที่ระบุไว้

ระหว่างเดือนกันยายน ถึง ตุลาคม พ. ศ. 2540 มีการดำเนินการดังนี้

1. ดำเนินการตรวจสอบระบบก่อนการถูกตรวจสอบจริงครั้งที่ 2 (Pre-Assessment # 2) โดย R&A พร้อมดำเนินการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9002 ที่ระบุไว้

2. ปรับปรุง แก้ไข เอกสารที่เกี่ยวข้องครั้งสุดท้าย ก่อนการถูกตรวจสอบจริงจาก BVQI

3. จัดการฝึกอบรมพนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งพนักงานพร้อมการทดสอบ

4. จัดเตรียมแผนประชาสัมพันธ์ โดยมีแผนงานรองรับในช่วงก่อนการถูกตรวจสอบ (Audit) และหลังการผ่านการถูกตรวจสอบ

5. ได้รับการตรวจสอบจาก BVQI เมื่อวันที่ 27-28 ตุลาคม พ. ศ. 2540 พร้อมเร่งดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องจนแล้วเสร็จในวันดังกล่าวพร้อมกับการได้รับประกาศว่าได้รับรองว่าผ่านมาตรฐาน ISO 9002 แล้วซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 8 เดือน กับ 10 วัน

โครงการดังกล่าวมีผลดีกับบริษัท

1. เป็นการยกระดับมาตรฐานระบบคุณภาพการทำงานให้สูงขึ้นทัดเทียมสากล
2. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้แก่บริษัท โดยเน้นให้ผู้บริโภคทราบถึงความมุ่งมั่นที่จะนำเสนอแต่สินค้าที่มีคุณภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า
3. ใช้เป็นเครื่องมือทางการตลาด เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า โดยเฉพาะสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องแข่งขันกับคู่แข่งในภูมิภาคนี้
4. ลดต้นทุนการผลิต โดยการลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อนและสามารถตรวจสอบที่มาของปัญหาได้ดี เนื่องจากมีระบบเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
5. เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร โดยที่ทุกคนมีจิตสำนึกที่ดีในการสร้างคุณภาพของงานที่ตนทำด้วยการมีระบบตรวจสอบคุณภาพของกลุ่มผู้ตรวจสอบภายในและภายนอก เพื่อรักษาและพัฒนาระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า
6. มีการจัดเก็บ การควบคุมเอกสารสำคัญอย่างเป็นระบบ
7. มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ ชัดเจน ทำให้ลดการเกิดข้อขัดแย้งที่จะเกิดขึ้นในองค์กร
8. มีระเบียบปฏิบัติและคู่มือปฏิบัติที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งจะช่วยในการฝึกอบรม ถ่ายทอด ตลอดจนการทำงานอย่างถูกต้องเพื่อลดความผิดพลาดในการทำงาน (CP สัมพันธ์, 2541 : 4-5)

บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ตระหนักอยู่เสมอว่าการได้มาซึ่งใบรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกคน เช่นเดียวกับการที่จะรักษาระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้คงอยู่กับบริษัทสืบต่อไป ดังนั้นการศึกษาถึงทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะใช้เป็นแนวทางในการรักษาและระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้คงอยู่กับบริษัทต่อไป

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนาลัย อยู่สำราญ (2535 : 101-104) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูเพศชายมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกับครูเพศหญิง อายุของครูที่ต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกัน ครูผู้สอนที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการสอนต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกัน ทศนคติต่อพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธันดดา โสภจิตร (2536 : 105-107) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏว่า เกษตรกรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกษตรกรที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธิดา วงศ์สว่าง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้รถยนต์เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และมีอาชีพเป็นข้าราชการกับพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าบุคคลที่มีความแตกต่างด้าน อายุ ระดับการศึกษา พฤติกรรมการรับสารจากสื่อที่เกี่ยวข้อง ความรู้เกี่ยวกับน้ำมันไร้สารตะกั่ว และทัศนคติจะมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานิช สุตสายตา (2539 : 131-133) ศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปในโรงพยาบาลทั่วไปของจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีระดับความรู้ที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรอยู่ในระดับปานกลาง และมีเจตคติที่ดีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรอยู่ในระดับสูง สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีอายุ จำนวนครั้งของการตั้งครรภ์ และจำนวนบุตรที่มีชีวิตมีความรู้ต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่แตกต่างกัน สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีอายุ ระยะเวลาสมรส จำนวนบุตรที่มีชีวิตมีเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่แตกต่างกัน สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ต่างกันจะมีความรู้และเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระยะเวลาสมรสต่างกันจะมีความรู้ต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวนครั้งของการตั้งครรภ์ต่างกัน มีเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่ไม่มีความต้องการบุตรเพิ่มจะมีความรู้ต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่ดีกว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีความต้องการบุตรเพิ่ม การรับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่วางแผนครอบครัวในระยะก่อนคลอด จะมีความรู้ต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่ดีกว่าการไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่วางแผนครอบครัว การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่วางแผนครอบครัวในระยะก่อนคลอด จะมีเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่ดีกว่าการที่ไม่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่วางแผนครอบครัว

วัชรินทร์ อุปนิสากร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษามหาธาร จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรอิสระ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ พื้นที่ปลูก แรงงาน การได้รับการส่งเสริมจากเจ้าหน้าที่กับการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียว เรื่องการเตรียมดิน เวลาปลูก การใช้เชื้อไรโซเบียม วิธีการปลูก การป้องกันและการกำจัดวัชพืช การเก็บเกี่ยวและนวด

สกาเวื่อน ปณสมิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารที่มีการเปิดรับข่าวสารเรื่องการรื้อปรับระบบมีความมั่นคงในการทำงาน มีความรู้เรื่องการรื้อปรับระบบ มีการยอมรับการรื้อปรับระบบในระดับสูง และมีความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบในระดับเห็นด้วย พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการเปิดรับข่าวสารเรื่องการรื้อปรับระบบจากสื่อที่เกี่ยวข้องความมั่นคงในการทำงาน ความรู้ในเรื่องการรื้อปรับระบบ ความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับการรื้อปรับระบบต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบและความรู้ในเรื่องการรื้อปรับระบบสามารถทำนายการยอมรับการรื้อปรับระบบได้ร้อยละ 76.24 โดยความคิดเห็นต่อการรื้อปรับระบบเป็นตัวพยากรณ์ได้ดีที่สุด รองลงมาคือ ความรู้ในเรื่องการรื้อปรับระบบ

สุธี สมุทระประทุต (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

ธวัชชัย วรรณนรากุล (2541 : 102-106) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มี อายุ ตำแหน่ง การศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานภาพสมรส และมีความรู้แตกต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศักดา พรธรรณา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่า เกษตรกรที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง อายุ และรายได้มีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เกษตรกรมีการยอมรับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสำหรับเกษตรกรที่มีความแตกต่างในเรื่องระดับการศึกษา ขนาดพื้นที่ทำการเกษตร และประสบการณ์ในการใช้สารสกัดสะเดา

ขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง มีความรู้ในระดับสูง และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนพนักงานที่มีลักษณะทั่วไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทรารุ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศ อายุ อายุงาน และตำแหน่งงานต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ระดับการศึกษาต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .160$) ทัศนคติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .692$) พฤติกรรมการเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .248$)

เอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัท และตำแหน่งแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000

กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ต่อบรรยากาศองค์การในระดับปานกลาง แต่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับสูง พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาในการทำงาน และแผนงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีการรับรู้เป้าหมายนโยบายขององค์การแตกต่างกันจะมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่รับรู้บรรยากาศโดยรวมขององค์การแตกต่างกันจะมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 : 69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี อายุ และตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีรายได้ต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงการบริหารงานสาขาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีเพศ อายุงานในองค์กร และระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับนโยบายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพต่างกันยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้ที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพมากกว่ามีการยอมรับมากกว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเกี่ยวกับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตัวแปรที่ศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เพศที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนาลัย อยู่สำราญ (2535 : 101-104) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูเพศชายมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกันครูเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธนิดดา โสภกิจตร (2536 : 105-107) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏว่า เกษตรกรที่มีเพศแตกต่างกันจะมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สกาเวื่อน ปณสมิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทราวุธ(2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 :69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. อายุที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนาลัย อยู่สำราญ (2535 : 101-104) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า อายุของครูที่ต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธันดดา โสภกิจตร (2536 : 105-107) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบท โดยการให้วัคซีนป้องกันโรคจังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏว่า เกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันจะมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธิดา วงศ์สว่าง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานิช สุดสายตา (2539 : 131-133) ศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีอายุต่างกันมีความรู้และเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วัชรินทร์ อุปนิสากร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษามลพิษ จังหวัดชัยนาท ผลการศึกษาพบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สกาเวเดือน ปณสมิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธี สมุทระประทุม (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และ นิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธวัชชัย วรรณนรากุล (2541 : 102-106) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีอายุแตกต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คักดา พรธรรณา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า เกษตรกรที่มีอายุแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขวัญตา กิระวิศาสิกข (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทราวุธ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้ายบิ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้ายบิ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 : 69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงาน สาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ระดับการศึกษาที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนัดดา โสภกิจิตร (2536 : 105-107) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค : จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุธิดา วงศ์สว่าง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มานิช สุตสายตา (2539 : 131-133) ศึกษาความรู้และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี .สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้และเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัชรินทร์ อุปนิสากร (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาบรมธาตุ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

สกาเวือน ปณสมิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศักดิ์ดา พรรณนา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมุติฐานปรากฏว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุทธิ สมุทรประทุม (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธวัชชัย วรรณนรากุล (2541 : 102-106) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทราวุธ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล ดิวิชั่น ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 : 69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนาลัย อยู่สำราญ (2535 : 101-104) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานการสอนต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สกาเวื่อน ปณสมิทธิ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุทธิ สมุทรประทุม (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธวัชชัย วรรณนรากุล (2541 : 102-106) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศักดา พรรณนา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏว่า เกษตรกรที่มีประสบการณ์ในการใช้สารสกัดสะเดาแตกต่างกันมีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขวัญตา กิระวิศาสกิจ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทรารุช (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้ายจับ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้ายจับ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาทำงานกับบริษัทแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 : 69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ตำแหน่งงานที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัชชัย วรณนรากุล (2541 : 102-106) ศึกษาการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปนัดดา อินทรารุช (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างก็มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้ายจับ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้ายจับ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวรรณี อุดมสมปอง (2544 :69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ทักษะที่มีการศึกษาในเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พนาลัย อยู่สำราญ (2535: 101-104) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอน

สุริดา วงศ์สว่าง (2536 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาปรากฏว่า บุคคลที่มีทัศนคติแตกต่างกันมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุธี สมุทรประทุม (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการ และ นิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

ขวัญตา กิระวิสาสิก (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปนัดดา อินทราวุธ (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .692$)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชากร ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษาทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 637 คน ณ พ. ศ. 2545

กลุ่มตัวอย่าง (Sampling)

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample size)

ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนตัวอย่าง 246 คน โดยจำนวนตัวอย่างคำนวณจากสูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) เมื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มีความคลาดเคลื่อนที่ .05 (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 88)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$
$$n = \frac{637}{1+637 (0.05)^2}$$
$$n = 245.7 \sim 246 \text{ คน}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรที่ศึกษา
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ .05

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling procedure)

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi stage sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างอันเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 637 คน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณ (Judgment sampling) หรือการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามจุดหมายหรือแบบจงใจ (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างจำนวน 246 คน

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) นำจำนวนตัวอย่างที่ได้จากขั้นที่ 1 โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional stratified sampling) จำแนกตามแผนก คำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 : 55-56)

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

- เมื่อ f_s แทน สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
- n_s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละชั้นภูมิ
- N_s แทน ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
- n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
- N แทน ขนาดของกลุ่มประชากร

ขั้นตอนที่ 3 การเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยการจับฉลากตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ

ตาราง 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

หน่วยงาน	ประชากร	จำนวนตัวอย่าง
แผนกการตลาดและฝ่ายขาย	184	71
แผนกยาสีฟัน	128	49
แผนกผงซักฟอก	65	25
แผนกสบู่	55	21
แผนกเทคนิค	35	13
แผนกบัญชี	45	17
แผนกคลังสินค้า	30	12
แผนกบริการลูกค้าสัมพันธ์	20	8
แผนกจัดซื้อ	20	8
แผนกทรัพยากรบุคคล	16	6
แผนกซ่อมบำรุง	23	9
แผนกสารสนเทศ	12	5
แผนกกฎหมาย	4	2
รวม	637	246

ที่มา : บริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด (2545)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอสลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด โดยสร้างเครื่องมือและทำการหาคุณภาพของเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

- 1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้
- 2. กำหนดขอบเขตและประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3. ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม โดยลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต (Likert) มี 5 ระดับ เกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 5 ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต (Likert) มี 5 ระดับ เกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ด้านความเข้ากันได้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. ด้านความสามารถสังเกตได้ | จำนวน 8 ข้อ |

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ จากมากไปหาน้อย ดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างมาก
- 4 หมายถึง เห็นด้วย
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) เพื่อแสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

วิธีการหาคุณภาพเครื่องมือ

1. เมื่อผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วได้นำเสนอต่อประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม
2. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
3. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยอีกครั้งหนึ่ง
4. แก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอประธานและกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 50 คน
6. นำแบบสอบถามไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของคอนนัค (Cronbach alpha coefficient)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 246 ฉบับไปมอบให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปตาราง
3. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences /for Windows โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage : %) (Burns and Bush 1998 : 473-474)
 - 3.2 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของคอนนัค (Cronbach alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2543 : 629)
 - 3.3 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) (Burns and Bush 1998 : 477-478)

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต (Likert) มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนของคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างมาก	5	1
เห็นด้วย	4	2
เฉย ๆ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1	5

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 75)

- 1) ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง ทัศนคติระดับดีมาก
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง ทัศนคติระดับดี
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง ทัศนคติระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง ทัศนคติระดับต่ำ
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง ทัศนคติระดับต่ำมาก
- 2) การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง การยอมรับระดับสูงมาก
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง การยอมรับระดับสูง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง การยอมรับระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง การยอมรับระดับต่ำ
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง การยอมรับระดับต่ำมาก

3.4 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติ t-test (Burns and Bush 1998 : 513-514) และเปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน กับบริษัท และตำแหน่งงาน โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (Burns and Bush 1998 : 522-524) ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด (Least Significant Different : LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2543 : 332)

3.5 หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product - Moment coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Test of significance) โดยใช้ t – test (Burns and Bush 1998 : 556-559)

4. สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1 สถิติพื้นฐาน ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ โดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. 2538 : 45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ % แทน ค่าร้อยละ
f แทน ความถี่หรือจำนวนตัวอย่าง
n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 56)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน คะแนนเฉลี่ยของตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n แทน จำนวนตัวอย่าง

1.3 หาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 87)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ ประกอบด้วย

2.1 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α coefficient) ของคอนนัค (Cronbach alpha coefficient) (ยุทพงษ์ กัวยวรรณ. 2543 : 137)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{S^2} \right]$$

- เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- n แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
- $\sum s_i^2$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ
- S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน ประกอบด้วย

3.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ t-test
เมื่อทดสอบความแปรปรวนของประชากรกลุ่ม 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) พบว่า

1) ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$) ใช้สูตร t-test (Pelosi, K Marilyn and others. 2001 : 525)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1) S_1^2 + (n_2-1) S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
- $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
- $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
- S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
- S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
- n_1 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
- n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
- df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

2) ความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$) ใช้สูตร t-test (บุญธรรม
กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 136)

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

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

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
 $\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
 S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 1
 S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มที่ 2
 n_1 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
 n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

การทดสอบความแปรปรวนของประชากร 2 กลุ่มเท่ากันหรือไม่ โดยใช้สูตร F – test (Levine , M David
and others. 2002 : 386)

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 - 1, n_2 - 1$$

- เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
 S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างที่มีค่ามาก
 S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างที่มีค่าน้อย
 n_1 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
 n_2 แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 172)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

โดยที่ $df_B = k - 1$

$$df_W = n_1 - k$$

- เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - distribution
MS_B แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
k แทน จำนวนกลุ่ม
n₁ แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
df_B แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_W แทน ชั้นความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม ในกรณีที่ค่า F พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธี Least Significant Different (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 332)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MS_W \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}$$

โดยที่ $n = \sum_{i=1}^k n_i$,
 $df = n - k$

- เมื่อ LSD แทน ค่าความแตกต่างวิกฤตของการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแต่ละคู่
t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
MS_W แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งหมด
n₁ แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1
n₂ แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 2
k แทน จำนวนกลุ่ม
df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

3.3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้ง 2 ชุด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Coefficient) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 346)

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

- เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง X กับ Y
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณคะแนนชุด X และ Y
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัว
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด X ทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัว
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด Y ทั้งหมดยกกำลังสอง
n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

ทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (Test of Significance) ของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด โดยใช้ t – test (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 348)

$$t = r_{xy} \sqrt{\frac{n - 2}{1 - r_{xy}^2}}$$

โดยที่ $df = n - 2$

- เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - distribution
 r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่าง X กับ Y
n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาส์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นตอนดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลและการแปลผล ตามลำดับดังนี้

n	=	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าเฉลี่ย
S.D.	=	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	=	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	=	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	=	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	=	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
P	=	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	=	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ตามตัวแปรเพศ โดยใช้ t-test

4.2 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว

4.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาจำแนกเป็นความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสำเร็จ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนคนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	153	62.2
หญิง	93	37.8
รวม	246	100
อายุ		
20-25 ปี	16	6.5
26-30 ปี	61	24.8
31-35 ปี	95	38.6
36-40 ปี	44	17.9
41 ปีขึ้นไป	30	12.2
รวม	246	100
ระดับการศึกษา		
การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี	31	12.6
การศึกษาปริญญาตรี	188	76.4
การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	27	11.0
รวม	246	100
ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	10	4.1
1-5 ปี	92	37.4
6-10ปี	88	35.8
10 ปีขึ้นไป	56	22.8
รวม	246	100
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	147	59.8
ระดับหัวหน้างาน	73	29.7
ระดับบริหาร	26	10.6
รวม	246	100

จากตาราง 4 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

เพศ

พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 62.2 และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ

พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20-25 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี อายุ 36-40 ปี อายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป และอายุ 20-25 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาดำรงปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 76.4 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาปริญญาตรี รองลงมาคือการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน

พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 59.8 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 29.7 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับบริหาร มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รองลงมาคือตำแหน่งงานระดับหัวหน้างาน และตำแหน่งงานระดับบริหาร ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรจำนวน 50 คน แล้วนำผลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	.83
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	.93
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม	.93

จากตาราง 5 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมีเท่ากับ .93 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ในภาพรวม แสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 รายด้าน และโดยรวม

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000	3.74	.24	ดี
ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000	3.73	.19	ดี
ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร	4.16	.30	ดี
ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000	3.92	.51	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.89	.24	ดี

จากตาราง 6 แสดงว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ในภาพรวม แสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
รายด้านและโดยรวม

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	4.00	.27	สูง
ด้านความเข้ากันได้	3.86	.43	สูง
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	3.80	.27	สูง
ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	3.92	.39	สูง
ด้านความสามารถสังเกตได้	3.68	.34	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.85	.22	สูง

จากตาราง 7 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 พนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน แสดงดังตาราง 8-11

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากผู้บังคับบัญชา	3.56	.90	ดี
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท	3.86	.82	ดี
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการประชุมฝ่าย/แผนก	3.74	.71	ดี
4. ท่านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ในบริษัท	3.83	.44	ดี
5. บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง	3.73	.69	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.74	.24	ดี

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดีทุกข้อ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
6. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี	3.49	.90	ปานกลาง
7. ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในการปฏิบัติงาน	3.87	.68	ดี
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	3.72	.47	ดี
9. ท่านสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 กับเพื่อนร่วมงาน	3.83	.65	ดี
10. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการทดลองปฏิบัติงาน	3.47	.73	ปานกลาง
11. ท่านขาดความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในการปฏิบัติงาน	4.00	.58	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.73	.19	ดี

จากตาราง 9 แสดงว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี ยกเว้นเรื่องพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และเรื่องพนักงานได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการทดลองปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อดองค์การรายข้อและโดยด้าน

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	$\overline{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
12. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ ทำให้องค์การ ผลิตสินค้า/บริการเป็นที่สนใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น	4.24	.48	ดี
13. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การ เป็น การเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการ	3.28	.91	ปานกลาง
14. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การทำให้ ผู้บริโภคมีความพอใจในคุณภาพ สินค้า/บริการ	4.39	.52	ดี
15. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การทำให้ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้า/บริการ	4.40	.51	ดี
16. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การไม่ทำ ให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทที่มีคุณภาพ	4.24	.53	ดี
17. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การทำให้ ภาพลักษณ์ขององค์การดีขึ้น	4.42	.50	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	4.16	.30	ดี

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี ยกเว้นเรื่องการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์การ เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อและโดยด้าน

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
18. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจากการสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.37	.57	ดี
19. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปโดยไม่จำเป็น	3.45	.74	ปานกลาง
20. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายเมื่อต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในการทำงาน	3.88	.84	ดี
21. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้การจัดเอกสารในการทำงานเป็นระบบดีขึ้น	3.90	.40	ดี
22. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 สามารถทำให้แก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.99	.56	ดี
ทัศนคติของพนักงานโดยรวม	3.92	.51	ดี

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปโดยไม่จำเป็น พบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายข้อและโดยด้าน แสดงดังตาราง 12-16

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น รายข้อและโดยด้าน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
1. มาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้ทำงานได้ง่ายขึ้น	3.87	.43	สูง
2. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านทำงานไม่ผิดขั้นตอน	4.01	.53	สูง
3. ท่านสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น เมื่อใช้มาตรฐาน ISO 9000	3.65	.56	สูง
4. มาตรฐาน ISO 9000 ทำให้สภาพการทำงานมีแนวทางที่ไม่ชัดเจน	4.14	.40	สูง
5. ท่านจะไม่สามารถพัฒนาระบบงานได้เมื่อนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้	4.16	.40	สูง
6. ท่านจะมีวินัยในการทำงานมากขึ้น จากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้	4.13	.36	สูง
7. มาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้การติดตามงานง่ายขึ้น	4.01	.17	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	4.00	.27	สูง

จากตาราง 12 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูงทุกข้อ

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ด้านความเข้ากันได้ รายข้อและโดยด้าน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
8. การปฏิบัติตามระบบISO 9000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัวสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง	3.92	.64	สูง
9. มาตรฐาน ISO 9000 สามารถส่งเสริมกับระบบการทำงานเดิมได้เป็นอย่างดี	3.83	.51	สูง
10. มาตรฐาน ISO 9000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้โดยไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน	3.96	.45	สูง
11. การเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมของท่านให้สอดคล้องตามระบบ ISO 9000 นั้นทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงาน	3.59	.78	สูง
12. ท่านไม่ต้องการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมของท่านให้สอดคล้องตามระบบ ISO 9000	4.02	.58	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.86	.43	สูง

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม ด้านความเข้ากันได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูงทุกข้อ

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด รายชื่อและโดยด้าน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
13. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้เกิด ความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน	3.61	.73	สูง
14. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบที่ง่ายต่อการนำไป ใช้กับทุกระบบการทำงานที่ต้องปฏิบัติตาม มาตรฐาน ISO 9000	3.75	.48	สูง
15. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นไม่ สามารถทำได้ทุกคน	3.98	.24	สูง
16. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ได้รับ การยอมรับทั่วโลก	4.00	.14	สูง
17. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบที่นำมาปรับใช้ได้ กับระบบการทำงานของทุกบริษัททั่วโลก	3.48	.73	ปานกลาง
18. มาตรฐาน ISO 9000 ไม่สามารถนำมาใช้ได้กับ ทุกธุรกิจ เพราะระบบที่ใช้มีความซับซ้อน	3.98	.56	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.80	.27	สูง

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง ยกเว้นเรื่องมาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบที่นำมาปรับใช้ได้กับระบบการทำงานของทุกบริษัททั่วโลก พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ รายข้อและโดยด้าน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
19. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติมากขึ้น	3.94	.41	สูง
20. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในระบบมากขึ้น	4.00	.43	สูง
21. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านไม่อยากรนำมาตรฐานนี้มาใช้	4.07	.41	สูง
22. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านสามารถปรับปรุงงานของท่านให้ดีขึ้นได้	3.35	1.50	ปานกลาง
23. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 จะช่วยให้ท่านได้เรียนรู้ระบบมาตรฐานนี้มากขึ้น	4.21	.50	สูง
24. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความพอใจในระบบมากขึ้น	4.21	.44	สูง
25. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความชอบในระบบมากขึ้น	3.73	.84	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.92	.39	สูง

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง ยกเว้นเรื่องการได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้สามารถปรับปรุงงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
ด้านความสามารถสังเกตได้ รายข้อและโดยด้าน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
26. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ ท่านเจริญเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งการ งานได้	3.19	.68	ปานกลาง
27. การที่ท่านปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO9000 ไม่ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น	3.98	.32	สูง
28. ภายหลังจากปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ ท่านพบข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง	3.39	.74	ปานกลาง
29. การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีการเปลี่ยนแปลงการ ปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น	3.90	.39	สูง
30. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่าน ทำงานได้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.62	.56	สูง
31. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ไม่เป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน	3.95	.32	สูง
32. การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีการเปลี่ยนแปลงการ ปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น	3.64	.73	สูง
33. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้ท่าน สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.78	.87	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.68	.34	สูง

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง ยกเว้นเรื่องการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้เจริญเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้ พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และเรื่องภายหลังจากปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้พบข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยลง พบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีเพศต่างกัน วิเคราะห์โดย t-test ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	P
	(n = 153)		(n = 93)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	4.00	.25	3.98	.28	.71	.10
ด้านความเข้าใจกันได้	3.88	.44	3.84	.42	.73	.99
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	3.81	.26	3.78	.29	.86	.13
ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	3.95	.38	3.89	.40	1.25	.71
ด้านความสามารถสังเกตได้	3.70	.34	3.65	.34	.94	.79
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.87	.21	3.83	.24	1.35	.14

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง เมื่อทำการพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.14 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในรายด้านพบว่า

ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง เมื่อทำการพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.10 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ต่างกันอย่างไม่มียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง พนักงานเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง เมื่อทำการพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.79 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ต่างกันอย่างไม่มียัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน วิเคราะห์ด้วย One-Way ANOVA ปรากฏผลดังตาราง 18 ตาราง 19 และตาราง 20

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานจำแนกตามอายุ

การยอมรับ	อายุ																	
	20-25 ปี			26-30 ปี			31-35 ปี			36-40 ปี			41 ปีขึ้นไป			รวม		
	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน																		
	4.10	.37	สูง	3.99	.23	สูง	3.99	.24	สูง	3.95	.29	สูง	4.03	.30	สูง	4.00	.27	สูง
	3.95	.58	สูง	3.87	.41	สูง	3.87	.41	สูง	3.79	.41	สูง	3.91	.48	สูง	3.86	.43	สูง
	3.86	.38	สูง	3.81	.24	สูง	3.79	.26	สูง	3.79	.32	สูง	3.80	.27	สูง	3.80	.27	สูง
	4.01	.43	สูง	3.99	.41	สูง	3.82	.33	สูง	4.03	.37	สูง	3.98	.43	สูง	3.93	.39	สูง
ด้านความสามารถ สังเกตได้	3.77	.44	สูง	3.68	.33	สูง	3.67	.33	สูง	3.63	.32	สูง	3.74	.38	สูง	3.68	.34	สูง
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.93	.34	สูง	3.87	.20	สูง	3.83	.19	สูง	3.83	.22	สูง	3.89	.28	สูง	3.85	.22	สูง

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ด้านความสามารถสังเกตได้

พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74

ตาราง 19 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	.30	.07	1.06	.38
	ภายในกลุ่ม	241	17.14	.07		
	รวม	245	17.44			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	4	.46	.11	.62	.65
	ภายในกลุ่ม	241	44.73	.18		
	รวม	245	45.18			
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	ระหว่างกลุ่ม	4	0.10	.02	.33	.86
	ภายในกลุ่ม	241	18.45	.08		
	รวม	245	18.55			
ด้านความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้	ระหว่างกลุ่ม	4	2.01	.50	3.51	.01*
	ภายในกลุ่ม	241	34.51	.14		
	รวม	245	36.52			
ด้านความสามารถสังเกตได้	ระหว่างกลุ่ม	4	.38	.09	.81	.52
	ภายในกลุ่ม	241	28.38	.12		
	รวม	245	28.76			
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.26	.06	1.29	.28
	ภายในกลุ่ม	241	12.02	.05		
	รวม	245	12.27			

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.28 มากกว่า .05) นั่นคือ
พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.05

เมื่อพิจารณาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในรายด้านพบว่า

ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น

แสดงว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นต่างกัน
อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.38 มากกว่า .05) นั่นคือ
พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความเข้ากันได้

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.65 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัดต่างกันอย่างไร
ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.86 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มี
อายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัดต่างกันอย่างไรไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.01 น้อยกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความสามารถสังเกตได้

พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ต่างกันอย่างไม่
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่ามากกว่า .05 (.52 มากกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มี
อายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05

เพื่อให้เห็นความแตกต่างของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน จึงได้ทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD เพื่อหากลุ่มของพนักงานที่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบรายคู่ของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน

อายุ	20-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
	($\bar{X} = 4.01$)	($\bar{X} = 3.99$)	($\bar{X} = 3.82$)	($\bar{X} = 4.03$)	($\bar{X} = 3.98$)
20-25 ปี ($\bar{X} = 4.01$)	-	.85	.06	.88	.81
26-30 ปี ($\bar{X} = 3.99$)	-	-	.01*	.62	.93
31-35 ปี ($\bar{X} = 3.82$)	-	-	-	.00**	.04*
36-40 ปี ($\bar{X} = 4.03$)	-	-	-	-	.62
41 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.98$)	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้เท่ากับ .17 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.01 น้อยกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้น้อยกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้เท่ากับ .21 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .01 (.00 น้อยกว่า .01) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าผลต่างของค่าเฉลี่ยของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้เท่ากับ .16 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.04 น้อยกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมุติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน วิเคราะห์โดย One-Way ANOVA ปรากฏผลดังตาราง 21 และตาราง 22

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

การยอมรับ	ระดับการศึกษา							
	การศึกษาดำกว่าปริญญาตรี		การศึกษาปริญญาตรี		การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี		รวม	
มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ	$\overline{X}$	S.D.
ด้านประโยชน์ ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจ กันได้ ด้านคุณสมบัติที่ ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำ ไปทดลองใช้ได้ ด้านความสามารถ สังเกตได้	4.09	.31	สูง	3.98	.26	สูง	4.00	.27
	3.90	.52	สูง	3.86	.42	สูง	3.86	.43
	3.85	.36	สูง	3.79	.26	สูง	3.80	.27
	4.02	.39	สูง	3.91	.38	สูง	3.93	.39
	3.75	.40	สูง	3.67	.33	สูง	3.68	.34
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.92	.31	สูง	3.84	.21	สูง	3.85	.22

ตาราง 22 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	.31	.15	2.20	.11
	ภายในกลุ่ม	243	17.13	.07		
	รวม	245	17.44			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.05	.03	.15	.86
	ภายในกลุ่ม	243	45.13	.19		
	รวม	245	45.18			
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	ระหว่างกลุ่ม	2	.10	.04	.60	.55
	ภายในกลุ่ม	243	18.46	.08		
	รวม	245	18.56			
ด้านความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.34	.17	1.15	.32
	ภายในกลุ่ม	243	36.18	.15		
	รวม	245	36.52			
ด้านความสามารถสังเกตได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.19	.10	.81	.45
	ภายในกลุ่ม	243	28.58	.12		
	รวม	245	28.76			
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.172	.08	1.72	.18
	ภายในกลุ่ม	243	12.10	.05		
	รวม	245	12.27			

ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

ด้านความสามารถสังเกตได้

พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่ำกว่า 1 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 6-10 ปี มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 10 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ตาราง 24 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	.33	.11	1.54	.20
	ภายในกลุ่ม	242	17.11	.07		
	รวม	245	17.44			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	3	.31	.10	.56	.64
	ภายในกลุ่ม	242	44.87	.18		
	รวม	245	45.18			
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	ระหว่างกลุ่ม	3	.13	.04	.57	.63
	ภายในกลุ่ม	242	18.42	.07		
	รวม	245	18.55			
ด้านความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	.90	.30	2.04	.11
	ภายในกลุ่ม	242	35.62	.15		
	รวม	245	35.52			
ด้านความสามารถสังเกตได้	ระหว่างกลุ่ม	3	.34	.11	.98	.40
	ภายในกลุ่ม	242	28.42	.12		
	รวม	245	28.76			
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.20	.07	1.34	.26
	ภายในกลุ่ม	242	12.08	.05		
	รวม	245	12.28			

สมมุติฐานที่ 5 พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน
 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน วิเคราะห์ด้วย One-Way ANOVA ปรากฏผลดังตาราง 25 และตาราง 26
 ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

การยอมรับ	ตำแหน่งงาน														
	ระดับปฏิบัติการ					ระดับหัวหน้างาน					ระดับบริหาร		รวม		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน	4.00	.26	สูง	3.99	.248	สูง	3.94	.34	สูง	4.00	.27	สูง			
	3.88	.44	สูง	3.85	.40	สูง	3.79	.47	สูง	3.86	.43	สูง			
	3.80	.27	สูง	3.82	.27	สูง	3.68	.29	สูง	3.80	.27	สูง			
	3.97	.40	สูง	3.83	.31	สูง	3.96	.47	สูง	3.93	.39	สูง			
	3.69	.35	สูง	3.69	.30	สูง	3.60	.39	สูง	3.68	.34	สูง			
ด้านประโยชน์ ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจ กันได้ ด้านคุณสมบัติที่ ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำ ไปทดลองใช้ได้ ด้านความสามารถ สังเกตได้															
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	3.87	.23	สูง	3.84	.20	สูง	3.79	.26	สูง	3.85	.22	สูง			

ตาราง 26 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน

ด้าน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	.09	.05	.66	.51
	ภายในกลุ่ม	243	17.35	.07		
	รวม	245	17.44			
ด้านความเข้ากันได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.20	.10	.53	.59
	ภายในกลุ่ม	243	44.99	.18		
	รวม	245	45.19			
ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด	ระหว่างกลุ่ม	2	.38	.19	2.57	.08
	ภายในกลุ่ม	243	18.17	.07		
	รวม	245	18.55			
ด้านความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.84	.42	2.85	.06
	ภายในกลุ่ม	243	35.68	.15		
	รวม	245	36.52			
ด้านความสามารถสังเกตได้	ระหว่างกลุ่ม	2	.19	.09	.80	.45
	ภายในกลุ่ม	243	28.57	.12		
	รวม	245	28.76			
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.14	.07	1.43	.24
	ภายในกลุ่ม	243	12.13	.05		
	รวม	245	12.28			

สมมุติฐานที่ 6 ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

หาความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ปรากฏผลดังตาราง 27

ตาราง 27 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทศนคติกับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายด้านและโดยรวม

ทศนคติของพนักงาน	ด้าน การรับรู้มาตรฐาน ISO 9000	ด้าน ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000	ด้าน ประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร	ด้าน การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000	ทศนคติของพนักงาน โดยรวม
การยอมรับ มาตรฐานของพนักงาน	ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น	r = .42** P = .00	r = .56** P = .00	r = .72** P = .00	r = .84** P = .00
	ด้านความเข้ากันได้	r = .42** P = .00	r = .34** P = .00	r = .52** P = .00	r = .63** P = .00
	ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏ เด่นชัด	r = .61 P = .34	r = -.42** P = .00	r = .00 P = .95	r = -.41 P = .52
	ด้านความสามารถนำไป ทดลองใช้ได้	r = .13* P = .03	r = .29** P = .00	r = .23** P = .00	r = .34** P = .00
ด้านความสามารถสังเกตได้		r = .32** P = .00	r = -.22** P = .00	r = .34** P = .00	r = .35** P = .00
การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวม	r = .42** P = .00	r = 20**. P = .00	r = .56** P = .00	r = .67** P = .00	r = .66** P = .00

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 * นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิดได้นำมาจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยเป็นการสรุปข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างที่มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 89 คน โดยผู้วิจัยได้ทำการสรุปพร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลของข้อเสนอแนะโดยนำเสนอเรียงตามลำดับ 5 ลำดับแรก ที่มีข้อเสนอแนะมากที่สุด ตามตาราง

ตาราง 28 ความถี่และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ	ความถี่	ร้อยละ
1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000	34	38
2. ควรมีการติดตามงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ	26	29
3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและนำมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างจริงจัง	15	17
4. ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO 9000 เช่น การทำการตรวจสอบภายในและการแก้ไขข้อบกพร่อง	9	10
5. ควรมีการติดตามปัญหา และดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง	5	6
รวม	89	100

จากตาราง 28 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 พบว่าข้อเสนอแนะที่กลุ่มตัวอย่างเสนอแนะมากที่สุดคือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000 มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 38 ควรมีการติดตามงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 29 ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและนำมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างจริงจัง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 17 ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ มาตรฐาน ISO 9000 เช่น การทำการตรวจสอบภายในและการแก้ไขข้อบกพร่อง มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และควรมีการติดตามปัญหา และดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับของทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 มากขึ้น และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนามาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ต่อมาตรฐาน ISO 9000 ในด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร และด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
4. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคที่มีต่อทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทราบถึงระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
2. ทราบถึงระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด
3. เป็นแนวทางในการสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 มากขึ้น
4. เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนามาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากร ได้แก่ พนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 637 คน ณ พ. ศ. 2545

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย ซึ่งมีจำนวนตัวอย่าง 246 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 จำนวน 4 ด้าน ดังนี้

- | | |
|--|-------------|
| 1. ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 6 ข้อ |
| 3. ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 | จำนวน 5 ข้อ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน จำนวน 5 ด้าน ดังนี้

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| 1. ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น | จำนวน 7 ข้อ |
| 2. ด้านความเข้ากันได้ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด | จำนวน 6 ข้อ |
| 4. ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ | จำนวน 7 ข้อ |
| 5. ด้านความสามารถสังเกตได้ | จำนวน 8 ข้อ |

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด คลองเตย
2. นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจำนวน 246 ฉบับไปมอบให้กลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 2 สัปดาห์

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมา ผู้วิจัยได้จัดกระทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1. ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ
- 2. แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน เพื่อวิเคราะห์ผลข้อมูลที่ได้โดยแจกแจงในรูปตาราง
- 3. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยกระทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α-Coefficient) ของคอนบัค

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การให้คะแนนคำตอบของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 และการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ได้ใช้มาตราส่วนประมาณค่าของลิเคอร์ต มี 5 ระดับ และคะแนนดังนี้

	คะแนนของคำถามเชิงบวก	คะแนนของคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างมาก	5	1
เห็นด้วย	4	2
เฉย ๆ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1	5

การใช้เกณฑ์การจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้

- 1) ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง ทัศนคติระดับดีมาก
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง ทัศนคติระดับดี
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง ทัศนคติระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง ทัศนคติระดับต่ำ
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง ทัศนคติระดับต่ำมาก
- 2) การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง การยอมรับระดับสูงมาก
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง การยอมรับระดับสูง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง การยอมรับระดับปานกลาง
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง การยอมรับระดับต่ำ
 - ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง การยอมรับระดับต่ำมาก

3.4 เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน ตามตัวแปร เพศ โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน โดยใช้ความแปรปรวนแบบทางเดียว ในกรณีที่พบความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะใช้การเปรียบเทียบพหุคูณโดยวิธีการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างน้อยที่สุด

3.5 หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

4. สรุปข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาจำแนกเป็นความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต ปาล์มโอสฟ (ประเทศไทย) จำกัด ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.2 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.6 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.4 มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.4 และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 59.8

2. พนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี พนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000 ต่อองค์กร อยู่ในระดับดี และพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับดี

พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้นอยู่ในระดับสูง พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความเข้ากันได้อยู่ในระดับสูง พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัดอยู่ในระดับสูง พนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้อยู่ในระดับสูง และพนักงานมีระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถสังเกตได้อยู่ในระดับสูง

3. เปรียบเทียบการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานตามลักษณะส่วนบุคคล และหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานโดยรวมกับการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000

3.1 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.2 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.3 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.4 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.5 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 จึงไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

3.6 การทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปล์มโอสลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. จากสมมุติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน เนื่องมาจากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในบริษัท เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดเพศ ดังนั้น พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของสชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1991 : 542) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์อาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ แต่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับธนดดา ไสภกิจตร (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมือง ในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสกาเวเดียน ปธนสมิทธิ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล ควิริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับสุวรรณี อุดมสมปอง (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับพนาลัย

อยู่สำราญ (2535) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอน สังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูเพศชายมีพฤติกรรมการยอมรับ นวัตกรรมทางการสอนต่างกับครูเพศหญิงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และขัดแย้งกับกมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. จากสมมุติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน เนื่อง มาจากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในบริษัท เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานทุกคนใน บริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการนำ มาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดอายุ ดังนั้น พนักงานที่มีอายุ ต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman และ Kanuk (1991 : 542) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ อาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ แต่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับธันดา ไสภาจิตร (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มี ผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมือง ในหมู่บ้าน ชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับ เทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับมานิช สุดสายตา (2539) ศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรใน โรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีความรู้ต่าง กันมีความรู้และเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสกาเวื่อน ปณสมิทธิ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงาน ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง สถิติ เช่นเดียวกับสุธี สมุทรประทุม (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและ นิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับรัชชัย วรรณนารกุล (2541) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับ บทบาทของสหภาพแรงงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับศักดา พรรณนา (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้ สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีอายุ ต่างกันมีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับปนัดดา อินทรารุณ

(2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างไม่มีความสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับเอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับกมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับพนาลัย อยู่สำราญ (2535) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอน ของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า อายุของครูที่ต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขัดแย้งกับสุธิดา วงศ์สว่าง (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขต จังหวัดหลวง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขัดแย้งกับวัชรินทร์ อุปนิสากร (2540) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาบรมธาตุ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และขัดแย้งกับสุวรรณี อุดมสมบูรณ์ (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากสมมุติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน เนื่องมาจากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในบริษัท เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดระดับการศึกษาดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Kanuk (1991 : 542) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ อาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ แต่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับธนิตดา โสภกิจตร (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสกาเวเดือน ปณสมิทธิ์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการปรับเปลี่ยนระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับการปรับเปลี่ยน

ระบบต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับธวัชชัย วรรณนรากุล (2541) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีการศึกษาต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ สุวรรณี อุดมสมบูรณ์ (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษา พนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสุธี สมุทระประทุต (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับขวัญฤตา กิระวิศาสิกข (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับสุธิดา วงศ์สว่าง (2536) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพฯ 4 ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขัดแย้งกับมานิช สุดสายตา (2539) ศึกษาความรู้และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัว ชนิดถาวรในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า สตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีระดับการศึกษาต่างก็มีความรู้และเจตคติต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัวชนิดถาวรต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขัดแย้งกับวัชรินทร์ อุปนิสากร (2540) ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาบรมธาตุ จังหวัดชัยนาท ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ขัดแย้งกับศักดิ์ดา พรรณนา (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืช ในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับการใช้สารสกัดสะเดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และขัดแย้งกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. จากสมมุติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน เนื่องมาจากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในบริษัท เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ดังนั้น พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของสชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk 1991 : 542) ได้

กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ อาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ แต่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับสกาเวเดียน ปธนสมิทธิ์ (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีการยอมรับการรื้อปรับระบบต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสุทธิ สมุทรประทุม (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับธวัชชัย วรณนรากุล (2541) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับขวัญตา กิระวิศาลกิจ (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับเอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2543) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล ดิวิชั่น ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับกมลรัตน์ รัตนมาลัย (2544) ศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ ผลการวิจัยพบว่าระยะเวลาการทำงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับสุวรรณี อุดมสมปอง (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับพนาลัย อยู่สำราญ (2535) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ครูผู้สอนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานการสอนต่างกันมีพฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และขัดแย้งกับศักดิ์ดา พรธรรณา (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยพบว่า เกษตรกรที่มีประสบการณ์ในการใช้สารสกัดสะเดาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. จากสมมุติฐานข้อที่ 5 ที่ว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน เนื่องมาจากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในบริษัท เป็นนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อให้พนักงานทุกคนในบริษัทมีความมุ่งมั่นในด้านระบบคุณภาพ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียมกันทุกคนโดยไม่จำกัดตำแหน่งงาน ดังนั้นพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Kanuk (1991 : 542) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ อาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ แต่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์เฉพาะอย่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ต่างกัน สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับธวัชชัยวรรณรากุล (2541) ศึกษาเรื่องการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับเอกสิทธิ์ โคมประดิษฐ์ (2543) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ขัดแย้งกับสุวรรณี อุดมสมบูรณ์ (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6 จากสมมุติฐานข้อที่ 6 ที่ว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 พบว่า ทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการวิจัยปรากฏว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือพนักงานที่มีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 สูง มีแนวโน้มที่จะมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 สูง สอดคล้องกับแนวคิดของ Schiffman and Kanuk (1991 : 542) ได้กล่าวไว้ว่า ทัศนคติอาจมีความสัมพันธ์กับการยอมรับสิ่งใหม่ จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 สำหรับงานวิจัยนี้สอดคล้องกับพนาลัย อยู่สำราญ (2535) ศึกษาเรื่องตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1 ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับสุธี สมุทระประทุต (2540) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับขวัญฤตา กิระวิศาสิกข (2542) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับสุวรรณิ อุดมสมบูรณ์ (2544) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความคิดเห็นต่อนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกัน มีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 มากขึ้น อันเป็นผลทำให้พนักงานร่วมมือปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างเต็มที่ และบริษัทสามารถรักษามาตรฐาน ISO 9000 ให้คงอยู่กับบริษัทต่อไป จากผลการวิจัย พบว่าควรดำเนินการดังนี้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ให้แก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในกิจกรรมต่าง ๆ ตามมาตรฐาน ISO 9000
2. ควรมีการติดตามงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยหน่วยงานที่มีความรู้และความชำนาญ
3. ควรให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญและนำมาตรฐาน ISO 9000 ไปใช้อย่างจริงจัง
4. ผู้บริหารควรกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐาน ISO 9000 เช่น การทำการตรวจสอบภายในและการแก้ไขข้อบกพร่อง
5. ควรมีการติดตามปัญหาที่ติดค้างเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 และดำเนินการแก้ไขพร้อมทั้งมีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยออกไป ทางด้านอื่น ๆ ให้ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 เช่น บุคลิกภาพของพนักงาน การรับรู้มาตรฐาน ISO 9000 และรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 เป็นต้น
2. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
3. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 เหมือนหรือต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ รัตนมาลัย. (2544). *บรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับ ภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
อัสสัณหา.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2543). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10*. กรุงเทพฯ ฯ
: โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). *การวิจัยตลาด*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญตา กิระวิเศษกิจ. (2542). *การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)
กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัสสัณหา.
- คอลเกต ปาล์มโอสถ (ประเทศไทย) จำกัด, บริษัท. (2541). *CP สัมพันธ์ เดือนมีนาคม*. กรุงเทพฯ ฯ :
บริษัท คอลเกต ปาล์มโอสถ (ประเทศไทย) จำกัด.
- ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ. (2538). *สถิติเพื่อผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชาติ วิเศษรัตน์. (2542). *ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด
(มหาชน).
- ชูศรี วงศ์รัตน. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ ฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดำรงศักดิ์ ชัยสนิท และคณะ. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ ฯ : PNK การพิมพ์.
- ธันดา โสภกิจตร. (2536). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเลี้ยงไก่พื้นเมืองของเกษตรกรต่อโครงการการเพิ่มผลผลิตไก่พื้นเมืองในหมู่บ้านชนบทโดยการให้วัคซีนป้องกันโรค จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัสสัณหา.
- ธวัชชัย งามสันติวงศ์. (2542). *SPSS for Windows หลักการและวิธีใช้คอมพิวเตอร์ในงานสถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์ 21 เซ็นจูรี จำกัด.
- ธวัชชัย วรรณนรากุล. (2541). *การยอมรับบทบาทของสหภาพแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์*.
วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
อัสสัณหา.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย เล่มที่ 1*. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท สุวีริยาสาส์น จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ ฯ : หจก. พี.เอ็น. การพิมพ์.
- ปนัดดา อินทราวุธ. (2543). *การยอมรับมาตรฐาน ISO 14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท อินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแอนด์ จำกัด*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัสสัณหา.

- พนาลัย อยู่สำราญ. (2535). **ตัวแปรทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการสอนของครูผู้สอนสังคมศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษา ในเขตการศึกษา 1. ปริญญาโท กศ.ม.** (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ ฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต สุขเจริญงษ์. (2541). **การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000/QS 9000.** กรุงเทพฯ ฯ : องค์การค้าของคุรุสภา.
- มาโนช สุตสายตา. (2539). **ความรู้ และเจตคติของสตรีตั้งครรภ์ที่ 2 ขึ้นไปที่มีต่อการยอมรับการวางแผนครอบครัว ชนิดถาวรในโรงพยาบาลทั่วไปจังหวัดลพบุรี สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** ปริญญาโท กศ.ม. (สุขศึกษา) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย.** กรุงเทพฯ ฯ : สุริยาสาสน.
- วัชรินทร์ อุปนิสากร. (2540). **การยอมรับเทคโนโลยีการปลูกถั่วเขียวฤดูแล้งของเกษตรกรในเขตโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาบรมธาตุ จังหวัดชัยนาท.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- ศักดิ์ดา พรรณนา. (2542). **การยอมรับของเกษตรกรที่มีต่อการใช้สารสกัดสะเดาในการป้องกันกำจัดแมลงศัตรูพืชในเขตจังหวัดสุพรรณบุรี.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เกษตรศาสตร์) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2539). **พฤติกรรมผู้บริโภค.** กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ.** กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์ จำกัด.
- (2541). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ ฯ : บริษัท อีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สกาเวเดือน ปณสมิทธิ. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2527). **ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม .** กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์อักษรพัฒนาพานิช .
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2538). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ ฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุธรรม อีร์วัฒนชัย และคณะ. (2542). **70 คำถาม-คำตอบ เมื่อมีปัญหา ISO 9000.** กรุงเทพฯ ฯ : ส่วนวารสารวิชาการ ฝ่ายสำนักพิมพ์ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- สุธิดา วงศ์สว่าง. (2536). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับน้ำมันไร้สารตะกั่วของผู้ใช้รถยนต์นั่งส่วนบุคคล : เฉพาะที่อาศัยในหมู่บ้านจัดสรรในเขตวังทองหลาง กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อัดสำเนา.

สุทธิ สมุทรประทุต. (2540). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนนา.

สุวรรณี อุดมสมปอง. (2544). **การยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนนา.

อรรณณ ปิลันธนีไวจา. (2537). **การสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์. (2543). **ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าจิบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดลำนนา.

Burns, C Alvin and Bush, F Ronald. (1998). *Marketing Research*. 2nd Edition, New Jersey : Prentice – Hall, Inc.

Engle, F James Blackwell, D Roger and Miniard, W Paul. (1995). *Consumer behavior*. 8th Edition, Florida : the Dryden Press.

Kotler Philip. (2000). *Marketing Management*. The Millennium Edition, New Jersey : Prentice- Hall, Inc.

Levine, M David and others. (2002). *Statistics for Managers Using Microsoft Excel*. 3rd Edition, New Jersey : Pearson Education, Inc.

Paradis, W Gerard and others. (1996). *Demystifying ISO 9000*. Massachusetts : Addison-Wesley Publishing Company.

Pelosi, K Marilyn and others. (2001). *Research and Evaluation for Business*. New York : John Wiley & Sons, Inc.

Schiffman, G Leon and Kanuk Leslie Lazar. (1991). *Consumer behavior*. (4th Edition). Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice – Hall, Inc.

Zikmund ,G William. (2000). *Business Research Methods*. (6th Edition). Florida : the Dryden Press.

ภาคผนวก ก

รายละเอียดของข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 1994

ชูชาติ วิเศษธรณี (2542 : 86-110) ได้แปลและเรียบเรียงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 1994 ดังนี้

4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร

4.1.1 นโยบายคุณภาพ

เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์การกำหนดวัตถุประสงค์ เกี่ยวกับคุณภาพ และกำหนดพันธกิจทางด้านคุณภาพขององค์การไว้เป็นลายลักษณ์อักษรนโยบายคุณภาพที่กำหนดจะต้องสัมพันธ์กับทั้งเป้าหมายขององค์การ ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้าจะต้องทำให้มั่นใจได้ว่านโยบายคุณภาพดังกล่าวเป็นที่เข้าใจของทุกคนในองค์การ มีการนำไปปฏิบัติจริงและยึดมั่นปฏิบัติอย่างจริงจัง

4.1.2 การจัดองค์การ

4.1.2.1 การจัดแบ่งภาระรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

ภาระรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ซึ่งทำหน้าที่อันมีผลกระทบต่อคุณภาพ ทั้งโดยการบริหาร ดำเนินการ และตรวจสอบผล จะต้องกำหนดเอาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะบุคลากรที่ต้องอาศัยความอิสระและได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

- ก) ส่งลงมือดำเนินการเพื่อการป้องกันความไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ
- ข) ระบุและบันทึกปัญหาใด ๆ อันเกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ
- ค) หาทางออก หรือให้ความเห็น หรือเสนอหนทางแก้ไขปัญหาผ่านช่องทางที่กำหนดให้
- ง) ตรวจสอบการนำวิธีแก้ปัญหาลงมือปฏิบัติจริง
- จ) ควบคุมการนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ไปดำเนินการในกระบวนการอันควรต่อไปหรือนำไปส่งมอบ หรือติดตั้ง จนกว่าสภาพอันไม่น่าพึงพอใจนั้นได้รับการแก้ไขลงได้

4.1.2.2 การจัดการกำลังพล

จะต้องระบุข้อกำหนดของกำลังพลที่จะให้ปฏิบัติหน้าที่หรือดำรงตำแหน่งในงานบริหารงานดำเนินการ และงานการตรวจสอบ รวมทั้งงานการตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์การและต้องจัดหากำลังพลเช่นนั้นให้เพียงพอ รวมทั้งจะต้องมอบหมายหน้าที่งานให้แก่เฉพาะบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมตามที่กำหนดแล้วเท่านั้น

4.1.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูงขององค์การคนหนึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการ

- ก) สร้างความมั่นใจให้ได้ว่ามีการจัดทำและติดตั้งระบบคุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานขึ้นในองค์การและเป็นที่ยึดมั่นปฏิบัติอย่างจริงจัง
- ข) จัดการรายงานผลการปฏิบัติของระบบคุณภาพต่อคณะผู้บริหารขององค์การ เพื่อการทบทวน และใช้เป็นฐานสำหรับการปรับปรุงระบบคุณภาพต่อไป

4.1.3 การทบทวนการบริหาร

เป็นความรับผิดชอบของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องทำการทบทวนการบริหารของระบบคุณภาพเป็นระยะ ๆ ตามที่กำหนด เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าระบบคุณภาพยังคงเหมาะสมกับองค์การอย่างต่อเนื่อง และยังคงมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์การต้องจัดทำบันทึกการทบทวนการบริหารนี้ เก็บรักษาไว้เป็นหลักฐาน

4.2 ระบบคุณภาพ

4.2.1 บททั่วไป

ต้องจัดให้มีระบบคุณภาพโดยตราไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องยึดมั่นปฏิบัติไปตามระบบคุณภาพที่ตราไว้ นั้น เพื่อเป็นสิ่งที่สร้างความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างแน่นอน ต้องจัดทำคู่มือคุณภาพให้มีเนื้อหาครอบคลุมข้อกำหนดทั้งปวงของมาตรฐาน เนื้อหาของคู่มือคุณภาพจะต้องกำหนดถึงหรืออธิบายผูกโยงกับระเบียบปฏิบัติของระบบคุณภาพและจะต้องกำหนดกรอบโครงสร้างให้แก่บรรดาเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ

4.2.2 ระเบียบปฏิบัติของระบบคุณภาพ

- ก) ต้องจัดทำระเบียบปฏิบัติให้เป็นลายลักษณ์อักษรมีเนื้อหาที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานและนโยบายคุณภาพที่ได้ประกาศไว้
- ข) ต้องนำระบบคุณภาพและระเบียบปฏิบัติของระบบคุณภาพซึ่งตราไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มาปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมให้เกิดประสิทธิผล

ตามจุดประสงค์ของมาตรฐาน ขอบเขตและรายละเอียดของระเบียบปฏิบัติที่ผูกโยงร้อยเรียงกันขึ้นเป็นระบบคุณภาพ จะเป็นไปตามความซับซ้อนของงาน วิธีการใช้งาน และทักษะ รวมทั้งคุณสมบัติของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

4.2.3 การวางแผนคุณภาพ

ต้องกำหนดวิธีทำให้ข้อกำหนดด้านคุณภาพบรรลุผลเป็นรูปธรรม โดยจัดทำแผนคุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษร การวางแผนคุณภาพต้องทำให้เกิดความสอดคล้องกับบรรดาข้อกำหนดทั้งปวงของระบบคุณภาพ และต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบที่เหมาะสมแก่การดำเนินงานขององค์การ เพื่อทำให้ผลิตภัณฑ์หรือโครงการ หรือสัญญา บรรลุตามเกณฑ์ข้อกำหนด จะต้องให้ความสำคัญและดำเนินการในกิจกรรมต่อไปนี้ตามควรแก่กรณีที่เป็น คือ

- ก) การจัดทำแผนคุณภาพ
- ข) กำหนดและใช้สาระประโยชน์จากการควบคุม จากกระบวนการ จากเครื่องอุปกรณ์ (ซึ่งรวมถึงเครื่องมือตรวจสอบ-ทดสอบ) อุปกรณ์จับยึด กำลังพลและทักษะ ซึ่งอาจจำเป็นในการทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพตามที่กำหนด
- ค) การทำให้มั่นใจได้ว่าบรรดาระเบียบปฏิบัติที่ว่าด้วยการออกแบบ การดำเนินการผลิต การตรวจสอบการทดสอบ การติดตั้ง และการบริการ มีความสอดคล้องรับเข้ากันได้ เป็นไปในทางเดียวกัน และสามารถกลมกลืนไปกับเอกสารทั้งหลายที่ใช้ในระบบคุณภาพ
- ง) การปรับปรุงวิธีการควบคุมคุณภาพ เทคนิคการตรวจสอบ-ทดสอบ ให้ทันสมัยตามความจำเป็น รวมถึงการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือตรวจวัดแบบใหม่

- จ) การระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับความสามารถในการตรวจวัดที่ทันสมัยในระยะเวลาที่เนิ่นนานเพียงพอที่จะพัฒนาสมรรถนะของการตรวจวัดที่ต้องการให้ได้ทันกำหนดเวลา
- ฉ) การระบุรายละเอียดการตรวจสอบ-ทดสอบที่เหมาะสม ณ จุดตรวจสอบที่เหมาะสมในระหว่างการดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์
- ช) การระบุถึงบรรดามาตรฐานและข้อกำหนดที่ใช้ในเกณฑ์สำหรับการยอมรับคุณลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งสิ่งที่แม้จะเป็นนามธรรม
- ซ) การระบุและการเตรียมจัดทำบันทึกคุณภาพ

4.3 การทบทวนข้อตกลง

4.3.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยเรื่องการทบทวนข้อตกลงและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง

4.3.2 การทบทวน

ก่อนการยื่นข้อเสนอให้ลูกค้า หรือตกลงทำสัญญา หรือตอบรับคำสั่ง (เนื้อหาของข้อกำหนด) จะต้องทำการทบทวนข้อเสนอหรือสัญญา หรือเนื้อหาของข้อกำหนดในคำสั่งนั้น ๆ เพื่อให้มั่นใจว่า

- ก) ได้มีการระบุข้อกำหนดต่าง ๆ ไว้อย่างถี่ถ้วน ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษรแล้วสำหรับกรณีที่มีคำสั่งโดยวาจาซึ่งเนื้อหาของข้อกำหนดมิได้เป็นลายลักษณ์อักษรก็จะต้องทำให้มั่นใจว่าข้อกำหนดในคำสั่งชิ้นนั้น ๆ เป็นที่เข้าใจ ยอมรับ และเห็นชอบของทั้งสองฝ่าย ก่อนที่จะตกลงรับคำสั่งนั้น ๆ
- ข) ได้มีการหาข้อยุติตกลงกันในแต่ละความแตกต่างระหว่างข้อกำหนดในสัญญากับในข้อเสนอ หรือระหว่างข้อเสนอกับคำสั่งซื้อ หหมดสิ้นทุก ๆ กระทั่งความแล้ว
- ค) มีสมรรถนะเพียงพอต่อการบรรลุตามข้อกำหนดในสัญญาหรือคำสั่งซื้อ

4.3.3 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อตกลง ต้องมีการระบุวิธีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อตกลง และต้องถ่ายทอดสิ่งที่แก้ไขถูกต้องแล้วไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องทราบภายในองค์การ

4.3.4 บันทึก ต้องทำและเก็บรักษานบันทึกการทบทวนข้อตกลงไว้

4.4 การควบคุมการออกแบบ

4.4.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการควบคุมและตรวจสอบการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความมั่นใจว่าจะบรรลุผลตามข้อกำหนดได้จริง

4.4.2 การวางแผนเพื่อการออกแบบและพัฒนา

ต้องมีการจัดทำแผนสำหรับทุก ๆ กิจกรรมในการออกแบบและพัฒนา โดยต้องอธิบายรายละเอียดหรือกล่าวอ้างอิงถึงกิจกรรมเหล่านี้และต้องกำหนดผู้รับผิดชอบที่จะนำแผนไปปฏิบัติทุกจุดต้องมอบหมายกิจกรรมการออกแบบและพัฒนาให้แก่บุคลากรที่มีคุณสมบัติที่เหมาะสมพร้อมกับต้องอำนวยความสะดวกและกำลังพลให้เพียงพอ ต้องคอยปรับปรุงแผนดังกล่าวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเมื่อการออกแบบได้ดำเนินไป

4.4.3 ช่องทางติดต่อเชื่อมโยงในเชิงสายงานและเชิงเทคนิค

ต้องกำหนดวิธีการและช่องทางการติดต่อเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ที่รวมออกแบบทั้งในเชิงสายงานและเชิงเทคนิค โดยต้องกำหนดให้เป็นลายลักษณ์อักษรและแจ้งเป็นข่าวสารสำคัญ สื่อให้ทราบโดยทั่วถึง และหมั่นทบทวนเสมอ

4.4.4 ปัจจัยป้อนเข้าของการออกแบบ

บรรดาข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เป็นปัจจัยป้อนเข้าให้แก่การออกแบบผลิตภัณฑ์ ซึ่งรวมถึงข้อกำหนด กฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ กฎกระทรวง คำสั่งต่าง ๆ ของทางราชการอันมีผลบังคับต่อผลงานการออกแบบ จะต้องมีการระบุชี้ชัดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรว่ามีอะไรบ้าง ข้อใดที่ถูกเลือกหรือต้องนำมาใช้ หรือถูกบังคับใช้ จะต้องหมั่นทบทวนตรวจสอบเพื่อความรอบคอบถี่ถ้วน หากข้อใดมีลักษณะไม่ชัดเจนอย่างสมบูรณ์ หรือกำกวมหรือขัดแย้งกันก็ดี จะต้องให้ผู้รับผิดชอบในการนำข้อกำหนดนั้น ๆ มาบังคับใช้เป็นผู้ให้ข้อยุติหรือชี้ขาด ทุกคราวที่มีกิจกรรมการทบทวนข้อตกลง จะต้องนำผลการทบทวนมาร่วมพิจารณาเป็นปัจจัยป้อนเข้าในการออกแบบด้วยเสมอ

4.4.5 ผลลัพธ์การออกแบบ

ผลลัพธ์การออกแบบต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และแสดงออกในทางที่จะสามารถตรวจสอบได้ ทั้งความถูกต้องและการยืนยันความใช้ได้จริงของแบบ เมื่อเทียบกับข้อกำหนดในปัจจัยป้อนเข้าสำหรับการออกแบบ (ตามข้อที่ 4.4)

ผลลัพธ์การออกแบบจะต้อง

- ก) เป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดในปัจจัยป้อนเข้าสำหรับการออกแบบ
- ข) ปรากฏชัดหรืออ้างอิงได้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ในการยอมรับที่กำหนด
- ค) ระบุชี้ชัดถึงบรรดาคุณลักษณะสำคัญของผลิตภัณฑ์ตามแบบ อันเกี่ยวกับความปลอดภัย และสภาพใช้งานที่เหมาะสม (ตัวอย่างเช่น ข้อกำหนดสำหรับการใช้งาน การเก็บรักษา การขนย้าย การบำรุงรักษา การกำจัดทิ้ง ฯลฯ)

ต้องทำการตรวจทบทวนผลลัพธ์การออกแบบซึ่งเป็นเอกสารก่อนที่จะออกเอกสารชุดนั้นไป

4.4.6 การทบทวนผลงานการออกแบบ

ต้องวางแผนและดำเนินการทบทวนอย่างเป็นกิจจะลักษณะต่อผลงานการออกแบบซึ่งเป็นลายลักษณ์อักษร ณ ขั้นตอนการออกแบบที่เหมาะสม ทุกครั้งที่ทำการทบทวนเช่นที่กล่าวนี้ ต้องให้มีตัวแทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประเด็นหรือขั้นตอนการออกแบบส่วนที่กำลังทบทวนอยู่นั้น มาร่วมประชุมทบทวนอยู่ด้วย และหากเป็นความจำเป็น ก็จะต้องให้มีผู้ชำนาญพิเศษมาร่วมประชุมด้วยเช่นกัน ต้องทำบันทึกการทบทวนและเก็บรักษาไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

4.4.7 การตรวจสอบแบบ

ต้องดำเนินการตรวจสอบผลของการออกแบบ ณ ขั้นตอนการออกแบบที่เหมาะสม เพื่อการสร้างความมั่นใจว่าผลการออกแบบในขั้นตอนนั้น ๆ ได้บรรลุผลตามข้อกำหนดในปัจจัยป้อนเข้าของขั้นตอนนั้น ๆ ผลการตรวจวัดเพื่อตรวจสอบแบบให้บันทึกเก็บไว้

4.4.8 การตรวจยืนยันการใช้ได้ของแบบ (design validation)

ต้องมีการตรวจยืนยันการใช้ได้ของแบบ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์จะเป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดและ/หรือความต้องการของลูกค้า ผู้ใช้/ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์

4.4.9 การแก้ไขแบบ

ต้องระบุวิธีการแก้ไขดัดแปลงแบบไว้ และบรรดาการแก้ไขดัดแปลงแบบจะต้องกระทำโดยให้เป็นลายลักษณ์อักษร ทำการทบทวนและอนุมัติโดยผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย ก่อนจะลงมือแก้ไขหรือดัดแปลงแบบจริง

4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล

4.5.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าด้วยการควบคุมเอกสารและข้อมูลทั้งหลาย ซึ่งสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน รวมทั้งเอกสารข้อมูลอื่น ๆ ที่มาจากภายนอก เช่น มาตรฐานต่าง ๆ และแบบวาดจากลูกค้า

4.5.2 การอนุมัติและแจกจ่ายเอกสารและข้อมูล

ต้องมีการตรวจทบทวนและอนุมัติเอกสารและข้อมูลโดยผู้ซึ่งได้รับมอบหมาย เพื่อทำให้เกิดความถี่ถ้วนก่อนการออกจ่ายแจกใช้ ต้องมีการใช้ master list หรือระเบียบปฏิบัติเพื่อการควบคุมเอกสารโดยวิธีอื่นใดอันมีลักษณะคล้ายกัน สำหรับการแสดงสถานะปัจจุบันของเอกสารหรือแสดงเอกสารฉบับที่มีผลบังคับใช้ในปัจจุบัน และเพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสารที่ใช้ได้อย่างคล่องตัว เพื่อการป้องกันการหลงใช้ข้อมูลหรือเอกสารที่ได้ยกเลิกไปแล้วหรือที่ไม่มีผลบังคับใช้แล้ว

ลักษณะการควบคุมเช่นนี้จะต้องเป็นไปเพื่อให้มั่นใจได้ว่า

- ก) มีเอกสารที่ถูกต้อง เกี่ยวข้อง ถูกเรื่อง และเป็นปัจจุบัน อยู่ในทุกแห่งที่มีการดำเนินงานอันมีนัยสำคัญต่อการเกิดประสิทธิผลของระบบคุณภาพ
- ข) เอกสารที่ถูกยกเลิกแล้วและ/หรือไม่มีผลบังคับใช้จะถูกนำออกจากจุดใช้งานหรือจุดที่ออกเอกสารนั้น ๆ หรือกระทำการอื่นอันจะมั่นใจได้ว่าเอกสารนั้น ๆ จะไม่ถูกใช้อีก
- ค) เอกสารใดที่เลิกใช้แล้วแต่ยังต้องเก็บรักษาเพื่อผลทางกฎหมายหรือเพื่อไว้ใช้อ้างอิงทางความรู้เท่านั้น จะมีการระบุให้ทราบโดยวิธีที่เหมาะสม

4.5.3 การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล

การแก้ไขเปลี่ยนแปลงเนื้อหาความในเอกสารหรือข้อมูลจะต้องผ่านการทบทวนและเห็นชอบอนุมัติโดยหน่วยงานเดิมที่ทำหน้าที่ทบทวนและอนุมัติเอกสารหรือข้อมูลนั้น ๆ ไว้ เว้นแต่หากทำไม่ได้ ก็ให้กำหนดเป็นการเฉพาะกิจขึ้นมา และในกรณีเช่นนี้ หน่วยงานหรือองค์การซึ่งได้รับมอบหมายให้ทบทวนและอนุมัติ จะต้องได้ทราบข้อมูลภูมิหลังที่เกี่ยวข้องอย่างเพียงพอสำหรับการพิจารณาทบทวนและอนุมัติ ถ้าหากปฏิบัติได้ ประเด็นเนื้อหาที่แก้ไขเปลี่ยนแปลงจะต้องระบุไว้ในเอกสารนั้น ๆ หรือทำเป็นใบแนบไว้ตามความเหมาะสม

4.6 การจัดซื้อ

4.6.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้ซื้อหรือสั่งจ้างทำมานั้นเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตั้งไว้

4.6.2 การประเมินผู้ขายหรือผู้รับจ้าง

- ก) ต้องประเมินและคัดเลือกผู้ขายหรือผู้รับจ้าง โดยพิจารณาจากความสามารถในการทำให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมถึงพิจารณาจากระบบคุณภาพและเกณฑ์ข้อกำหนดต่าง ๆ ในการประกันคุณภาพ
- ข) ต้องกำหนดรูปแบบวิธีการควบคุมและวิธีการขยายการควบคุมไปยังผู้ขายหรือผู้รับจ้างทั้งนี้จะขึ้นกับชนิดของผลิตภัณฑ์ ผลกระทบจากสิ่งที่สั่งซื้อหรือสั่งจ้างที่มีต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย และหากเป็นไปได้ ก็ขึ้นกับรายงานการตรวจประเมินคุณภาพ (quality audit) และ/หรือบันทึกคุณภาพที่แสดงผลงานและความสามารถที่เคยทำได้ของผู้ขายหรือผู้รับจ้าง
- ค) ต้องจัดทำรายชื่อของผู้ขายหรือผู้รับจ้างที่ยอมรับได้ ไว้เป็นบันทึกคุณภาพ

4.6.3 ข้อมูลการจัดซื้อ

เอกสารสำหรับการสั่งซื้อสั่งจ้างจะต้องระบุข้อมูลซึ่งอธิบายถึงสิ่งที่ซื้อหรือต้องการอย่างชัดเจนและรวมถึง หากระบุได้ก็จะต้องระบุถึงสิ่งต่อไปนี้

- ก) ชนิด ประเภท ระดับคุณภาพ หรือการระบุที่ให้รายละเอียดทำนองนี้ ซึ่งชัดเจนเพียงพอ
- ข) ชื่อข้อกำหนด หมายเลขครั้งที่ หรือการระบุแบบเจาะจงเชิงบวกของเกณฑ์ข้อกำหนด หรือแบบวาด ข้อกำหนดอันเกี่ยวกับกระบวนการ ข้อกำหนดวิธีการตรวจสอบ และข้อมูลทางเทคนิคอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อกำหนดสำหรับการตรวจรับหรือคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ ระเบียบปฏิบัติ อุปกรณ์เครื่องมือ และบุคลากร
- ค) ชื่อ หมายเลข และฉบับที่ของมาตรฐานระบบคุณภาพที่ต้องใช้

ต้องทบทวนเนื้อความข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ระบุในเอกสารสั่งซื้อสั่งจ้างให้รอบคอบถี่ถ้วนก่อนการอนุมัติและออกเอกสารนั้นไป

4.6.4 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ซื้อ

4.6.4.1 กรณีการตรวจรับในสถานประกอบการของผู้ขาย

หากประสงค์จะทำการตรวจรับผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อจัดจ้าง ณ สถานประกอบการของผู้ขายหรือผู้รับจ้าง จะต้องกำหนดให้มีการดำเนินการตรวจรับให้เป็นที่น่าพอใจ และกำหนดวิธีการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ที่ตรวจรับไว้ในเอกสารการจัดซื้อให้ชัดเจน

4.6.4.2 การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ซื้อโดยลูกค้าของผู้ซื้อ

หากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลง ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าของผู้ซื้อย่อมมีสิทธิ์ในการเข้าตรวจสอบผลิตภัณฑ์เพื่อพิจารณาความถูกต้องตามเกณฑ์ข้อกำหนด ทั้งในสถานประกอบการของผู้ขายและ/หรือในสถานประกอบการของผู้ซื้อ ผู้ซื้อต้องไม่นำการเข้าตรวจสอบตามลักษณะเช่นนี้มาใช้กล่าวอ้างเป็นหลักฐานแสดงการควบคุมคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อโดยลูกค้าของผู้ซื้อ ย่อมไม่เป็นการลดภาระรับผิดชอบของผู้ซื้อในการจัดหาผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้มาส่งมอบแก่ลูกค้า รวมทั้งไม่เป็นการตัดรอนโอกาสของลูกค้าที่จะปฏิเสธผลิตภัณฑ์ในภายหลัง

4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าด้วยการควบคุมการตรวจสอบ การควบคุมการจัดเก็บและบำรุงรักษาซึ่งผลิตภัณฑ์ของลูกค้าจัดหามาให้ เพื่อนำมารวมเป็นของใช้หรือนำมาใช้เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง หากผลิตภัณฑ์ดังกล่าวเหล่านั้น สูญหาย เสียหาย หรือเกิดเหตุใด ๆ ที่ทำให้ไม่เหมาะแก่การใช้งาน จะต้องมีการทำบันทึกและรายงานไปยังลูกค้า การตรวจสอบเพื่อรับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวย่อมไม่เป็นการลดภาระของลูกค้าที่ต้องจัดหาผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพมาส่งมอบให้

4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

ถ้าหากเป็นความจำเป็นและสมควรก็จะต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการจำแนกบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ด้วยสื่อที่เหมาะสม นับตั้งแต่รับเข้ามาระหว่างการผลิตตามขั้นตอนต่าง ๆ ไปจนกระทั่งการส่งมอบและการติดตั้ง หากมีข้อกำหนดอย่างเจาะจงระบุว่าการจำแนกบ่งชี้ผลิตภัณฑ์นั้นต้องทำให้สามารถสอบย้อนกลับได้ด้วย ก็จะต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการจำแนกบ่งชี้ผลิตภัณฑ์แบบแยกจำเพาะรายกลุ่ม กรณีการจำแนกบ่งชี้แบบแยกจำเพาะนี้ จะต้องทำบันทึกไว้ด้วย

4.9 การควบคุมกระบวนการ

ต้องจำแนกให้ชัดเจนว่า กระบวนการใดบ้างในการผลิต การติดตั้ง การบริการ ที่มีผลกระทบโดยตรงถึงคุณภาพ และจะต้องวางแผนให้แก่กระบวนการต่าง ๆ เหล่านั้น ดำเนินการอยู่ภายใต้สภาพการถูกควบคุมไว้แล้ว

สภาพการถูกควบคุมจะหมายรวมถึงสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้คือ

- ก) มีและใช้ระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งแจ่มแจ้งลักษณะวิธีการของการผลิต การติดตั้ง และบริการ โดยหากขาดเสียซึ่งระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเหล่านี้แล้ว จะส่งผลเสียต่อคุณภาพได้
- ข) มีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมแก่งาน และมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสมในการผลิต ติดตั้ง และบริการ
- ค) ดำเนินการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับมาตรฐานอ้างอิง/หลักเกณฑ์ แผนคุณภาพ และ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ง) มีการแสดงผลและควบคุม ที่ตัวบ่งชี้ค่าของกระบวนการ และคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม
- จ) มีการอนุมัติใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และการอนุมัติกระบวนการตามความจำเป็นและเหมาะสม
- ฉ) มีการใช้เกณฑ์สำหรับฝีมือแรงงานซึ่งกำหนดไว้เป็นแบบอย่างสำหรับปฏิบัติอย่างชัดเจน (เช่น ใช้มาตรฐานที่จัดทำไว้ หรือการใช้ตัวอย่างแสดงหรืออธิบาย)
- ช) มีการบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความมั่นใจในความต่อเนื่องของความสามารถของกระบวนการ

ถ้าหากกระบวนการใดไม่สามารถตรวจสอบทดสอบผลลัพธ์ของกระบวนการได้อย่างสมบูรณ์ด้วยการตรวจสอบผลิตภัณฑ์เมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการนั้น ๆ และกรณีที่ความบกพร่องของกระบวนการไปปรากฏชัดเจนเมื่อผลิตภัณฑ์ถูกนำไปใช้งานแล้วเท่านั้น กระบวนการในลักษณะเช่นนี้จะต้องดำเนินการโดยพนักงานที่มีคุณภาพและความสามารถ และ/หรือต้องกำหนดให้มีการแสดงผลและควบคุมตัวบ่งชี้ค่าของกระบวนการอย่าง

ต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจได้ว่าจะได้ผลลัพธ์ตามข้อกำหนดอย่างแน่นอน ต้องกำหนดข้อกำหนดของกระบวนการที่มีคุณภาพโดยระบุคุณลักษณะของวิธีดำเนินงานรวมทั้งคุณลักษณะของอุปกรณ์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง หากเป็นการสมควร จะต้องทำบันทึกแสดงกระบวนการที่มีคุณภาพ อุปกรณ์ที่ใช้ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องสำหรับกระบวนการนั้น เก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ

4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ

4.10.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าด้วยกิจกรรมการตรวจสอบทดสอบเพื่อการตรวจดูว่าผลิตภัณฑ์มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ในข้อกำหนดหรือไม่ การตรวจสอบทดสอบที่จะต้องดำเนินการและบันทึกผลการตรวจที่จะต้อง มี จะต้องระบุเป็นรายละเอียดเอาไว้ในแผนคุณภาพหรือในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4.10.2 การตรวจรับ

4.10.2.1 ต้องทำให้มั่นใจว่าจะไม่มีการนำเอาผลิตภัณฑ์ที่รับเข้ามา ไปใช้หรือนำไปเข้ากระบวนการใด ๆ จนกว่าจะได้ผ่านการตรวจสอบหรือตรวจโดยวิธีใด ๆ เพื่อดูว่าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดแล้วเท่านั้น (เว้นแต่ในกรณีที่ปล่อยผ่านตามข้อที่ 4.10.2.3)

การตรวจเพื่อดูว่าผลิตภัณฑ์ที่รับเข้ามาเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ จะต้องกระทำโดยให้สอดคล้องกับแผนคุณภาพและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4.10.2.2 ลักษณะและขนาดสำหรับการตรวจรับ จะต้องพิจารณาประกอบกับความเคร่งครัดในการควบคุมคุณภาพ ณ สถานประกอบการของผู้ขาย และผลที่ปรากฏในบันทึกคุณภาพที่นำมาแสดงเป็นหลักฐานของการได้ตามเกณฑ์

4.10.2.3 ถ้าผลิตภัณฑ์ที่รับเข้ามาถูกปล่อยผ่านก่อนการตรวจรับเพื่อการผลิตอย่างเร่งด่วน จะต้องทำการจำแนกบ่งชี้แบบเจาะจงตัวเชิงบวกและให้ทำบันทึกกำกับไว้ เพื่อเปิดโอกาสให้สามารถเรียกคืนและสับเปลี่ยนใหม่ได้อย่างทันทีทันควันเมื่อพบความไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.10.3 การตรวจสอบทดสอบในระหว่างกระบวนการ

- ก) ต้องทำการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในแผนคุณภาพและ/หรือในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ข) ต้องกักผลิตภัณฑ์ไว้จนกว่าการตรวจสอบทดสอบตามที่กำหนดจะแล้วเสร็จ หรือจนกว่าจะได้รับรายงานที่ต้องการและตรวจรายงานนั้นแล้ว ทั้งนี้เว้นแต่กรณีการปล่อยผ่านภายใต้เงื่อนไขของระเบียบปฏิบัติที่ว่าด้วยการเรียกกลับคืนได้ (ข้อที่ 4.10.2.3)

การปล่อยผ่านภายใต้เงื่อนไขของระเบียบปฏิบัติซึ่งว่าด้วยการเรียกกลับคืนได้ ต้องไม่ลดทอนกิจกรรมการตรวจสอบทดสอบตามข้อที่ (4.10.3 ก)

4.10.4 การตรวจสอบทดสอบขั้นสุดท้าย

ต้องดำเนินการตรวจสอบขั้นสุดท้ายให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในแผนคุณภาพและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานที่แสดงได้ว่าเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปนั้น ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แผนคุณภาพและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งว่าด้วยการตรวจสอบทดสอบในขั้นสุดท้าย จะต้องกำหนดให้บรรดาการตรวจสอบทดสอบที่กำหนดเอาไว้ทุกจุดต้องมีการดำเนินการ

จริงอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การตรวจรับผลิตภัณฑ์ การตรวจสอบทดสอบระหว่างกระบวนการ และผลการตรวจสอบที่ได้จะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด ต้องไม่มีการส่งผลิตภัณฑ์ใด ๆ จนกว่าผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ได้ผ่านกิจกรรมทั้งหลายที่ กำหนดไว้ในแผนคุณภาพและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรครบสมบูรณ์ทุกกิจกรรมด้วยผลการตรวจซึ่งเป็นที่น่าพอใจและมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องอยู่อย่างครบถ้วน เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้มีการลงนามจนครบถ้วนแล้ว

4.10.5 บันทึกผลการตรวจสอบ-ทดสอบ

ต้องจัดให้มีบันทึกสำหรับเก็บไว้เป็นหลักฐาน ซึ่งชี้ว่าได้มีการตรวจสอบและ/หรือทดสอบผลิตภัณฑ์นั้น ๆ แล้ว บันทึกดังกล่าวจะต้องแสดงอย่างชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์ที่ถูกตรวจสอบทดสอบนั้น ๆ ผ่านหรือล้มเหลวเมื่อเทียบกับเกณฑ์ยอมรับที่กำหนดไว้ และหากผลิตภัณฑ์ล้มเหลวไม่ผ่านเกณฑ์ในการตรวจสอบและ/หรือทดสอบจะต้องนำระเบียบปฏิบัติที่ว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์มาใช้บังคับทันที (ดูข้อที่ 4.13) บันทึกผลการตรวจสอบทดสอบต้องระบุผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการตรวจและผู้มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบส่งปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์

4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ

4.11.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อการควบคุม ปรับเทียบ และดูแลบำรุงรักษาสรรดาอุปกรณ์สำหรับการตรวจสอบ วัด และทดสอบ (รวมถึง test software ด้วย) ซึ่งใช้สำหรับตรวจวัดเพื่อแสดงความเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องใช้อุปกรณ์เครื่องมือตรวจสอบ วัด ทดสอบตามวิธีซึ่งมั่นใจได้ว่าจะทราบค่าความไม่แน่นอนของการวัด และเป็นวิธีที่สอดคล้องกับข้อกำหนดด้านความสามารถในการวัดของอุปกรณ์อื่น ๆ กรณีที่รูปแบบการตรวจสอบที่เหมาะสม คือการใช้อุปกรณ์จำพวก test hardware ที่เป็นอุปกรณ์ตรวจเทียบสำเร็จ (comparative reference) หรือเป็นการใช้ test software จะต้องมีการตรวจเช็คเพื่อพิสูจน์ความสามารถของอุปกรณ์ในการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ที่จะนำไปใช้ผลิต ติดตั้ง หรือบริการ หรือต้องตรวจเช็คเป็นระยะ ภายในช่วงเวลาที่กำหนดโดยต้องกำหนดขอบเขตและความถี่ของการตรวจเช็คดังกล่าวนั้น พร้อมทั้งเก็บบันทึกการตรวจเช็คไว้เป็นหลักฐานการควบคุม หากมีข้อกำหนดระบุให้มีการจัดเตรียมข้อมูลทางเทคนิคของเครื่องอุปกรณ์ตรวจสอบ วัดทดสอบ จะต้องจัดเตรียมข้อมูลที่ว่านั้นไว้สำหรับลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าซึ่งร้องขอข้อมูลสำหรับตรวจดูความเหมาะสมแก่การใช้งานของเครื่องอุปกรณ์เหล่านั้น

4.11.2 ระเบียบปฏิบัติสำหรับการควบคุม

- ก) ต้องพิจารณากำหนดระดับความเที่ยงตรงให้แก่การตรวจวัดที่ต้องดำเนินการ และเลือกใช้อุปกรณ์การตรวจสอบ วัด ทดสอบที่เหมาะสม ซึ่งให้ความเที่ยงตรง (accuracy) และความแม่นยำ (precision) ตามที่จำเป็นนั้นได้
- ข) ต้องระบุอุปกรณ์การตรวจสอบ วัด ทดสอบ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ และจะต้องทำการปรับเทียบสอบเทียบอุปกรณ์นั้น ๆ เป็นระยะ ๆ ตามกำหนดการหรือก่อนนำไปใช้ โดยเทียบกับเครื่องอุปกรณ์อ้างอิงที่ได้รับการรับรองโดยมาตรฐานระดับชาติหรือระดับนานาชาติ และยังคงอยู่ในระยะของอายุการรับรอง หากไม่ปรากฏมีมาตรฐานเช่นนั้น ก็จะต้องกำหนดวิธีการสอบเทียบพื้นฐานที่จำเป็นให้เป็นลายลักษณ์อักษรที่แน่นอนไว้ใช้ต่อไป

- ค) ต้องกำหนดรายละเอียดกระบวนการสำหรับการสอบเทียบอุปกรณ์การตรวจสอบ วัด ทดสอบ ให้กับแต่ละอุปกรณ์ โดยจำแนกเจาะจงเป็นรายเครื่อง ระบุตำแหน่งที่ตั้ง ความถี่ที่จะต้องทำการตรวจเช็ค วิธีการตรวจเช็ค เกณฑ์ที่ยอมรับได้ และกิจกรรมที่จะต้องทำเมื่อผลการวิจัย พบว่าผลการตรวจเช็คได้พบความไม่พึงประสงค์
- ง) ต้องแสดงสถานะภาพของการสอบเทียบ โดยใช้สิ่งบ่งชี้สถานะภาพที่เหมาะสมหรือใช้บันทึกการอนุมัติใช้งานที่สามารถแสดงสถานะภาพการผ่านการสอบเทียบได้
- จ) ต้องมีบันทึกซึ่งแสดงผลของการสอบเทียบอุปกรณ์ตรวจสอบ วัด ทดสอบ เอาไว้
- ฉ) กรณีที่ผลการวิจัยพบว่าอุปกรณ์การตรวจสอบ วัด ทดสอบ ไม่ได้รับการสอบเทียบตามกำหนดเวลา จะต้องทำการตรวจประเมินผลลัพธ์การตรวจสอบและการทดสอบที่กระทำไปโดยอุปกรณ์นั้น ๆ
- ช) ต้องทำให้มั่นใจว่า ในขณะที่ดำเนินการสอบเทียบก็ดี ขณะที่ทำการตรวจสอบ วัดทดสอบก็ดี สภาพแวดล้อมของการดำเนินการเหล่านี้เป็นไปโดยเหมาะสมและเชื่ออำนวยการปฏิบัติ
- ซ) ต้องทำให้มั่นใจได้ว่าการยกย้าย ถนอมรักษา และจัดเก็บอุปกรณ์การตรวจสอบ วัด ทดสอบ เป็นไปในทางที่ยังคงรักษาความเหมาะสมแก่การใช้งานและความเที่ยงตรงอยู่
- ณ) ต้องจัดให้มีเครื่องป้องกันไม่ให้อุปกรณ์เครื่องตรวจสอบ วัด ทดสอบ ทุกชนิดรวมทั้ง test hardware และ test software ซึ่งได้รับการปรับเทียบมาดีแล้วถูกปรับแต่งจนสภาพที่ได้รับการปรับเทียบมานั้นเสียไปจนใช้ไม่ได้

4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ

ต้องให้มีการระบุจำแนกสถานะภาพการผ่านการตรวจทดสอบของผลิตภัณฑ์โดยสื่อที่เหมาะสมซึ่งต้องชี้ชัดว่าผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจสอบหรือทดสอบ ได้หรือไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จะต้องทำการระบุจำแนกสถานะภาพการตรวจทดสอบให้แก่ผลิตภัณฑ์อย่างครบถ้วนตลอด ตั้งแต่กระบวนการผลิต ติดตั้ง และบริการ ตามที่ระบุไว้ในแผนคุณภาพและ/หรือระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าเฉพาะผลิตภัณฑ์ซึ่งได้ผลลัพธ์การตรวจสอบทดสอบผ่านเกณฑ์ที่กำหนด หรือที่ปล่อยผ่านภายใต้เงื่อนไขการยอมให้ผ่านได้ concession (ดังระบุในข้อที่ 4.13.2 ข) เท่านั้น ที่จะถูกนำไปส่งให้ลูกค้า หรือนำไปใช้ หรือนำไปติดตั้ง

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

4.13.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อการสร้างความมั่นใจว่าได้มีการป้องกันไม่ให้นำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไปใช้หรือติดตั้งโดยไม่ได้เจตนา ในระเบียบการควบคุมดังกล่าวต้องระบุให้มีการจำแนกผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยทำให้เป็นลายลักษณ์อักษร ประเมิน แยกพวกออกมาจากกลุ่ม (ถ้าทำได้) วินิจฉัยและสั่งดำเนินการแก่ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดนั้น และต้องแจ้งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

4.13.2 การทบทวนและวินิจฉัยสั่งการแก่ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ต้องกำหนดผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการทบทวนและผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในการวินิจฉัยสั่งดำเนินการแก่ผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด จะต้องถูกนำมาทบทวนให้ดำเนินการไปตามระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจเป็น

- ก) ทำซ้ำใหม่อีกครั้งเพื่อให้ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด
- ข) ยอมรับภายใต้เงื่อนไขพิเศษ โดยต้องมีหรือไม่ต้องมีการซ่อม
- ค) ลดเกรด (ระดับคุณภาพ) เพื่อการใช้งานรูปแบบอื่น ๆ หรือ
- ง) ทิ้งหรือทำลายทิ้ง

หากมีการกำหนดไว้ในข้อตกลง ผลิตภัณฑ์ซึ่งไม่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดที่จะนำมาเสนอให้ใช้หรือให้ซ่อม (ตามข้อที่ 4.13.2 ข) จะต้องรายงานให้ลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าได้ทราบเพื่อเข้าเงื่อนไขพิเศษที่กำหนดไว้ รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามเกณฑ์แต่ยอมรับได้ตามเงื่อนไขพิเศษ และรายละเอียดของสิ่งที่ซ่อมแล้วยอมรับได้ภายใต้เงื่อนไขพิเศษ จะต้องลงบันทึกไว้เพื่อแสดงสภาพที่เป็นจริง ผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมแล้วและ/หรือที่ทำซ้ำใหม่แล้ว จะต้องนำมาตรวจสอบทดสอบใหม่อีกครั้งหนึ่งตามที่ระบุในแผนคุณภาพและ/หรือตามระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร

4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

4.14.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการนำปฏิบัติการเพื่อแก้ไขและปฏิบัติการเพื่อป้องกัน มาลงมือปฏิบัติจริง ปฏิบัติการเพื่อแก้ไขซึ่งเป็นไปเพื่อขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่เป็นไปตามเกณฑ์ หรือปฏิบัติการเพื่อป้องกันซึ่งเป็นไปเพื่อขจัดแนวโน้มที่จะเกิดความไม่เป็นไปตามเกณฑ์ปฏิบัติการทั้งสองประเภทนี้จะต้องเป็นไปตามลักษณะความรุนแรงของปัญหา และต้องเหมาะสมกับลักษณะความเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่หรือจะต้องเผชิญ หากการทำตามปฏิบัติการเหล่านี้เป็นเหตุให้ต้องเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ก็จะต้องลงมือเปลี่ยนแปลงจริง ๆ พร้อมกับทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงนั้นไว้ด้วย

4.14.2 ปฏิบัติการเพื่อแก้ไข

ระเบียบปฏิบัติที่ว่าด้วยการปฏิบัติการเพื่อแก้ไข จะต้องระบุถึง

- ก) วิธีการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพต่อบรรดาคำตำหนิหรือร้องเรียนจากลูกค้าและบรรดารายงานความไม่เป็นไปตามเกณฑ์ของผลิตภัณฑ์
- ข) การพิจารณากำหนดปฏิบัติการที่จำเป็นเพื่อขจัดสาเหตุแห่งการไม่เป็นไปตามเกณฑ์
- ค) การกำหนดให้การควบคุมเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ปฏิบัติการเพื่อแก้ไขที่กำหนดขึ้นนั้นจะมีการลงมือปฏิบัติจริงและเกิดประสิทธิผล

4.14.3 ปฏิบัติการเพื่อป้องกัน

ระเบียบปฏิบัติที่ว่าด้วยปฏิบัติการเพื่อป้องกัน จะต้องระบุถึง

- ก) การใช้แหล่งข่าวสารที่เหมาะสม เพื่อการรับรู้แนวโน้มของสาเหตุแห่งการไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (เช่น จากกระบวนการและการดำเนินงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ การยอมรับผลิตภัณฑ์ภายใต้เงื่อนไขพิเศษ ผลการตรวจประเมินคุณภาพ บันทึกคุณภาพ รายงานการให้บริการ และคำตำหนิหรือร้องเรียนจากลูกค้า) เพื่อการวิเคราะห์และการขจัดเสียซึ่งสิ่งที่เป็นแนวโน้มเหล่านั้น

- ข) การพิจารณาลำดับขั้นตอนการจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ปฏิบัติการเพื่อป้องกัน
- ค) การดำเนินการตามปฏิบัติการเพื่อป้องกันและวิธีการควบคุมที่ต้องใช้ เพื่อการสร้างความมั่นใจว่าจะเกิดประสิทธิผล
- ง) การทำให้มั่นใจว่าข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติการเพื่อป้องกัน จะถูกหยิบยกขึ้นพิจารณาในการทบทวนระบบการบริหาร (ข้อที่ 4.1.3)

4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การถนอมรักษาและการส่งมอบ

4.15.1 บททั่วไป

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการขนย้าย การจัดเก็บ การบรรจุหีบห่อ การถนอมรักษา และการส่งมอบผลิตภัณฑ์

4.15.2 การขนย้าย-ยกย้าย

ต้องจัดหาวิธีขนย้ายผลิตภัณฑ์ โดยป้องกันความเสียหายหรือเสื่อมสภาพ

4.15.3 การจัดเก็บ

ต้องใช้พื้นที่สำหรับจัดเก็บหรือห้องเก็บสต็อกที่ได้จัดเตรียมไว้ เพื่อป้องกันผลิตภัณฑ์ไม่ให้เกิดความเสียหาย หรือตกค้าง-เก่าเก็บ จะต้องกำหนดเงื่อนไขและวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการอนุญาตรับเข้า-จ่ายออกจากพื้นที่จัดเก็บหรือจากห้องเก็บสต็อก ต้องมีการเข้าสำรวจประเมินสภาพผลิตภัณฑ์ในสต็อกเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อการตรวจรับรู้ความเสื่อมสภาพ

4.15.4 การบรรจุหีบห่อ

ต้องควบคุมการบรรจุ การหีบห่อ การทำเครื่องหมาย (รวมทั้งควบคุมวัสดุที่ใช้) เพื่อขยายขอบเขตการสร้างความมั่นใจในการเป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนดความจำเป็นด้วย

4.15.5 การถนอมรักษา

ต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับถนอมรักษา คัด จัดแยก ผลิตภัณฑ์ที่อยู่ภายใต้ความควบคุมดูแล

4.15.6 การส่งมอบ

ต้องจัดให้มีการป้องกันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ภายหลังการตรวจสอบทดสอบในขั้นสุดท้ายแล้ว และในกรณีที่มีการระบุไว้ในสัญญา การป้องกันดังกล่าวจะต้องขยายผลควบคุมไปถึงการส่งมอบจนถึงที่หมายด้วย

4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการจำแนกรวบรวมทำดัชนี การสืบค้น การเข้าแฟ้ม เก็บรักษา และการทำลายทิ้ง ซึ่งบรรดาบันทึกคุณภาพทั้งหลาย ต้องเก็บรักษาทันทีคุณภาพทั้งหลายไว้ เพื่อเป็นเครื่องแสดงถึงความเป็นไปตามเกณฑ์ข้อกำหนด และแสดงถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลของระบบคุณภาพบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มาจากผู้ขาย (Subcontractor) ถือเป็นข้อมูลจำพวกที่ต้องดำเนินการเช่นนี้ด้วยเช่นกัน บันทึกคุณภาพทั้งหลายจะต้องมีความชัดเจน อ่านง่าย จะต้องจัดเก็บและรักษาเอาไว้ตามกำหนดเวลา เพื่อการสืบค้นได้ง่าย ภายใต้สภาพแวดล้อมที่จัดไว้ได้อย่างเหมาะสม เพื่อป้องกันการสูญหาย เสียหาย หรือลบเลือน เสื่อมสภาพ จะต้องกำหนดระยะเวลาสำหรับเก็บรักษาทันทีคุณภาพแต่ละชนิดและทำเป็นบันทึกไว้ ถ้าหากได้ตกลงกันในสัญญา ก็จะต้องจัดเตรียมบันทึกคุณภาพไว้สำหรับลูกค้าหรือตัวแทนของลูกค้าประเมินผล ภายในช่วงระยะเวลาตามที่ได้ตกลงกันไว้

4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าด้วยการวางแผน และดำเนินการในการตรวจประเมินคุณภาพในองค์การ เพื่อตรวจดูว่ากิจกรรมทางด้านคุณภาพและผลลัพธ์ที่ได้ เป็นไปตามแผน ดำเนินการที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อตรวจพิจารณาคุณสมบัติผลของระบบคุณภาพต้องวางกำหนดการสำหรับตรวจประเมินคุณภาพภายในองค์การ โดยให้เป็นไปตามสถานภาพและความสำคัญของกิจกรรมที่จะต้องตรวจประเมินนั้น และจะต้องดำเนินการตรวจประเมินโดยบุคลากรที่มีความอิสระจากผู้ที่ได้รับผิดชอบในกิจกรรมที่กำลังถูกตรวจประเมินต้องบันทึกผลการตรวจประเมินไว้ และแจ้งผลการตรวจประเมินให้ผู้รับผิดชอบพื้นที่ซึ่งถูกตรวจประเมินได้ทราบและพิจารณา ผู้บริหารที่รับผิดชอบพื้นที่ดังกล่าวจะต้องให้มีปฏิบัติการเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินให้เสร็จสิ้นโดยมีซักซ้อมมีกิจกรรมการตรวจติดตามผลเพื่อการตรวจสอบ และบันทึกสิ่งที่ได้ลงมือปฏิบัติเพื่อแก้ไขและคุณสมบัติผลของปฏิบัติการเพื่อการแก้ไขนั้น ๆ

4.18 การฝึกอบรม

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษร ว่าด้วยการระบุข้อกำหนดด้านการผ่านการฝึกอบรมของบุคลากรที่ต้องดำเนินกิจกรรมที่มีผลกระทบต่อคุณภาพและการให้การฝึกอบรมบุคลากร เหล่านั้นบุคลากรผู้ซึ่งถูกกำหนดให้ดำเนินกิจกรรมเฉพาะอย่าง จะต้องเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้ ทั้งคุณวุฒิการศึกษา การผ่านการฝึกอบรม และ/หรือประสบการณ์ตามความเหมาะสมของแต่ละตำแหน่งจะต้องดูแลรักษานันทกด้านการฝึกอบรมที่เหมาะสมตามควร

4.19 การให้บริการ

หากมีข้อกำหนดระบุให้มีการให้บริการ ก็จะต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการให้บริการ การตรวจสอบ และการรายงานผลการบริการ เพื่อให้บริการนั้น ๆ เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

4.20 กลวิธีทางสถิติ

4.20.1 การระบุซึ่งความจำเป็น

ต้องระบุถึงความจำเป็นที่จะต้องกำหนดให้ใช้เทคนิคทางสถิติ เพื่อการสร้าง ความคุม และตรวจสอบความสามารถของกระบวนการและคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์

4.20.2 ระเบียบปฏิบัติ

ต้องมีและยึดมั่นปฏิบัติในระเบียบปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรว่าด้วยการนำเทคนิคทางสถิติที่กำหนดให้ใช้ตามข้อที่ 4. 20.1 มาใช้ปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมและควบคุมการใช้เทคนิคทางสถิตินั้น

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์โดย SPSS for windows

จำนวนคนและค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

Frequencies

Statistics						
		Gender	Age	Graduation	Working Experience	Position
N	Valid	246	246	246	246	246
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

Gender					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	male	153	62.2	62.2	62.2
	female	93	37.8	37.8	100.0
Total		246	100.0	100.0	

Age					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	20-25 years	16	6.5	6.5	6.5
	26-30 years	61	24.8	24.8	31.3
	31-35 years	95	38.6	38.6	69.9
	36-40 years	44	17.9	17.9	87.8
	more than 41 years	30	12.2	12.2	100.0
	Total	246	100.0	100.0	

Graduation

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lower than bachelor ' s degree	31	12.6	12.6	12.6
	bachelor ' s degree	188	76.4	76.4	89.0
	higher than bachelor ' s degree	27	11.0	11.0	100.0
	Total	246	100.0	100.0	

Working Experience

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	lower than 1 year	10	4.1	4.1	4.1
	1-5 years	92	37.4	37.4	41.5
	6-10 years	88	35.8	35.8	77.2
	higher than 10 years	56	22.8	22.8	100.0
	Total	246	100.0	100.0	

Position

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	operator	147	59.8	59.8	59.8
	supervisor	73	29.7	29.7	89.4
	manager	26	10.6	10.6	100.0
	Total	246	100.0	100.0	

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability : attitude

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 22

Alpha = .8312

Reliability : adoption

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 33

Alpha = .9348

Reliability : attitude and adoption

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 50.0 N of Items = 55

Alpha = .9326

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 รายด้าน และโดยรวม

Descriptive : attitude

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
reception	246	3.00	4.40	3.7431	.2418
knowledge	246	3.17	4.67	3.7304	.1929
benifit	246	3.17	4.67	4.1633	.2972
practice	246	2.60	5.00	3.9187	.5139
total attitude	246	3.34	4.40	3.8889	.2446
Valid N (listwise)	246				

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายด้าน และโดยรวม

Descriptive : adoption

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
advantage	246	3.14	4.86	3.9959	.2668
compatibility	246	3.00	5.00	3.8642	.4295
clarity characteristic	246	3.00	4.67	3.7995	.2752
trail ability	246	3.00	4.86	3.9292	.3861
observability	246	3.00	4.75	3.6809	.3426
total adoption	246	3.22	4.71	3.8539	.2238
Valid N (listwise)	246				

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000 รายข้อ

Descriptive : attitude

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Attitude 11	246	2	5	3.56	.90
Attitude 12	246	2	5	3.86	.82
Attitude 13	246	2	5	3.74	.71
Attitude 14	246	2	5	3.83	.44
Attitude 15	246	3	5	3.73	.69
Attitude 21	246	2	5	3.49	.90
Attitude 22	246	2	5	3.87	.68
Attitude 23	246	2	5	3.72	.47
Attitude 24	246	2	5	3.83	.65
Attitude 25	246	2	5	3.47	.73
Attitude 26	246	2	5	4.00	.58
Attitude 31	246	3	5	4.24	.48
Attitude 32	246	2	5	3.28	.91
Attitude 33	246	3	5	4.39	.52
Attitude 34	246	3	5	4.40	.51
Attitude 35	246	1	5	4.24	.53
Attitude 36	246	3	5	4.42	.50
Attitude 41	246	2	5	4.37	.57
Attitude 42	246	2	5	3.45	.74
Attitude 43	246	2	5	3.88	.84
Attitude 44	246	3	5	3.90	.40
Attitude 45	246	2	5	3.99	.56
Valid N (listwise)	246				

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน รายข้อ

Descriptive : adoption

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Adoption 11	246	2	5	3.87	.43
Adoption 12	246	3	5	4.01	.53
Adoption 13	246	3	5	3.65	.56
Adoption 14	246	2	5	4.14	.40
Adoption 15	246	3	5	4.16	.40
Adoption 16	246	3	5	4.13	.36
Adoption 17	246	3	5	4.01	.17
Adoption 21	246	3	5	3.92	.64
Adoption 22	246	3	5	3.83	.51
Adoption 23	246	3	5	3.96	.45
Adoption 24	246	2	5	3.59	.78
Adoption 25	246	3	5	4.02	.58
Adoption 31	246	2	5	3.61	.73
Adoption 32	246	3	5	3.75	.48
Adoption 33	246	2	5	3.98	.24
Adoption 34	246	3	5	4.00	.14
Adoption 35	246	2	5	3.48	.73
Adoption 36	246	2	5	3.98	.56
Adoption 41	246	3	5	3.94	.41
Adoption 42	246	2	5	4.00	.43
Adoption 43	246	2	5	4.07	.41
Adoption 44	246	1	5	3.35	1.50
Adoption 45	246	1	5	4.21	.50
Adoption 46	246	2	5	4.21	.44
Adoption 47	246	2	5	3.73	.84
Adoption 51	246	2	5	3.19	.68
Adoption 52	246	2	5	3.98	.32
Adoption 53	246	2	5	3.39	.74
Adoption 54	246	3	5	3.90	.39
Adoption 55	246	2	5	3.62	.56
Adoption 56	246	2	5	3.95	.32
Adoption 57	246	2	5	3.64	.73
Adoption 58	246	2	5	3.78	.87
Valid N (listwise)	246				

สมมุติฐานที่ 1
พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

T-Test : gender

Group Statistics					
	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
advantage	male	153	4.0056	.2549	2.060E-02
	female	93	3.9800	.2862	2.967E-02
compatibility	male	153	3.8797	.4355	3.521E-02
	female	93	3.8387	.4204	4.359E-02
clarity characteristic	male	153	3.8115	.2626	2.123E-02
	female	93	3.7796	.2950	3.060E-02
trail ability	male	153	3.9533	.3790	3.064E-02
	female	93	3.8894	.3964	4.110E-02
observability	male	153	3.6969	.3449	2.789E-02
	female	93	3.6546	.3390	3.516E-02
total adoption	male	153	3.8694	.2126	1.718E-02
	female	93	3.8285	.2403	2.492E-02

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
advantage	Equal variances assumed	2.741	.099	.728	244	.467	2.557E-02	3.512E-02	-4.36E-02	9.475E-02
	Equal variances not assumed			.708	177.165	.480	2.557E-02	3.613E-02	-4.57E-02	9.686E-02
compatibility	Equal variances assumed	.000	.991	.726	244	.469	4.103E-02	5.652E-02	-7.03E-02	.1524
	Equal variances not assumed			.732	199.723	.465	4.103E-02	5.604E-02	-6.95E-02	.1515
clarity characteristic	Equal variances assumed	2.311	.130	.883	244	.378	3.198E-02	3.620E-02	-3.93E-02	.1033
	Equal variances not assumed			.859	177.085	.392	3.198E-02	3.724E-02	-4.15E-02	.1055
trail ability	Equal variances assumed	.140	.709	1.261	244	.209	6.391E-02	5.070E-02	-3.60E-02	.1638
	Equal variances not assumed			1.247	187.587	.214	6.391E-02	5.126E-02	-3.72E-02	.1650
observability	Equal variances assumed	.073	.787	.939	244	.349	4.233E-02	4.506E-02	-4.64E-02	.1311
	Equal variances not assumed			.943	196.986	.347	4.233E-02	4.487E-02	-4.62E-02	.1308
total adoption	Equal variances assumed	2.149	.144	1.394	244	.164	4.096E-02	2.938E-02	-1.69E-02	9.883E-02
	Equal variances not assumed			1.353	176.206	.178	4.096E-02	3.027E-02	-1.88E-02	.1007

สมมุติฐานที่ 2
พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

Oneway ANOVA : age

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
advantage	Between Groups	.302	4	7.547E-02	1.061	.376
	Within Groups	17.143	241	7.113E-02		
	Total	17.445	245			
compatibility	Between Groups	.460	4	.115	.619	.649
	Within Groups	44.726	241	.186		
	Total	45.185	245			
clarity characteristic	Between Groups	9.987E-02	4	2.497E-02	.326	.860
	Within Groups	18.451	241	7.656E-02		
	Total	18.551	245			
trail ability	Between Groups	2.013	4	.503	3.514	.008
	Within Groups	34.507	241	.143		
	Total	36.520	245			
observability	Between Groups	.381	4	9.522E-02	.809	.521
	Within Groups	28.382	241	.118		
	Total	28.763	245			
total adoption	Between Groups	.257	4	6.421E-02	1.287	.276
	Within Groups	12.020	241	4.987E-02		
	Total	12.276	245			

Multiple Comparisons

Dependent Variable: average adoption trail ability

LSD

(I) Age of employee	(J) Age of employee	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
20-25 years	26-30 years	2.064E-02	.1063	.846	-.1887	.2300
	31-35 years	.1924	.1023	.061	-9.04E-03	.3938
	36-40 years	-1.705E-02	.1105	.878	-.2347	.2006
	more than 41 years	2.798E-02	.1171	.811	-.2028	.2587
26-30 years	20-25 years	-2.064E-02	.1063	.846	-.2300	.1887
	31-35 years	.1717*	6.208E-02	.006	4.945E-02	.2940
	36-40 years	-3.768E-02	7.484E-02	.615	-.1851	.1097
	more than 41 years	7.338E-03	8.438E-02	.931	-.1589	.1736
31-35 years	20-25 years	-.1924	.1023	.061	-.3938	9.042E-03
	26-30 years	-.1717*	6.208E-02	.006	-.2940	-4.95E-02
	36-40 years	-.2094*	6.900E-02	.003	-.3454	-7.35E-02
	more than 41 years	-.1644*	7.925E-02	.039	-.3205	-8.31E-03
36-40 years	20-25 years	1.705E-02	.1105	.878	-.2006	.2347
	26-30 years	3.768E-02	7.484E-02	.615	-.1097	.1851
	31-35 years	.2094*	6.900E-02	.003	7.351E-02	.3454
	more than 41 years	4.502E-02	8.959E-02	.616	-.1315	.2215
more than 41 years	20-25 years	-2.798E-02	.1171	.811	-.2587	.2028
	26-30 years	-7.338E-03	8.438E-02	.931	-.1736	.1589
	31-35 years	.1644*	7.925E-02	.039	8.307E-03	.3205
	36-40 years	-4.502E-02	8.959E-02	.616	-.2215	.1315

*. The mean difference is significant at the .05 level.

สมมุติฐานที่ 3
พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

Oneway ANOVA : graduation

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
advantage	Between Groups	.310	2	.155	2.197	.113
	Within Groups	17.135	243	7.051E-02		
	Total	17.445	245			
compatibility	Between Groups	5.535E-02	2	2.768E-02	.149	.862
	Within Groups	45.130	243	.186		
	Total	45.185	245			
clarity characteristic	Between Groups	9.082E-02	2	4.541E-02	.598	.551
	Within Groups	18.460	243	7.597E-02		
	Total	18.551	245			
trail ability	Between Groups	.343	2	.172	1.153	.317
	Within Groups	36.177	243	.149		
	Total	36.520	245			
observability	Between Groups	.190	2	9.508E-02	.809	.447
	Within Groups	28.573	243	.118		
	Total	28.763	245			
total adoption	Between Groups	.172	2	8.577E-02	1.722	.181
	Within Groups	12.105	243	4.981E-02		
	Total	12.276	245			

Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
advantage	lower than bachelor 's degree	31	4.0876	.3079	5.530E-02	3.9746	4.2005	3.57	4.86
	bachelor 's degree	188	3.9856	.2587	1.887E-02	3.9483	4.0228	3.14	4.71
	higher than bachelor 's degree	27	3.9630	.2616	5.034E-02	3.8595	4.0664	3.29	4.43
	Total	246	3.9959	.2668	1.701E-02	3.9624	4.0294	3.14	4.86
compatibility	lower than bachelor 's degree	31	3.8032	.5212	9.361E-02	3.7120	4.0944	3.20	5.00
	bachelor 's degree	188	3.8596	.4202	3.064E-02	3.7991	3.9200	3.00	4.80
	higher than bachelor 's degree	27	3.8519	.3906	7.518E-02	3.6973	4.0064	3.20	4.60
	Total	246	3.8642	.4295	2.738E-02	3.8103	3.9182	3.00	5.00
clarity characteristic	lower than bachelor 's degree	31	3.8495	.3558	6.390E-02	3.7190	3.9800	3.33	4.67
	bachelor 's degree	188	3.7934	.2609	1.903E-02	3.7559	3.8310	3.00	4.33
	higher than bachelor 's degree	27	3.7840	.2727	5.249E-02	3.6761	3.8918	3.17	4.00
	Total	246	3.7995	.2752	1.754E-02	3.7649	3.8340	3.00	4.67
trail ability	lower than bachelor 's degree	31	4.0230	.3888	6.983E-02	3.8804	4.1656	3.29	4.71
	bachelor 's degree	188	3.9111	.3764	2.745E-02	3.8569	3.9652	3.00	4.86
	higher than bachelor 's degree	27	3.9471	.4450	8.564E-02	3.7710	4.1231	3.14	4.71
	Total	246	3.9292	.3861	2.462E-02	3.8807	3.9776	3.00	4.86
observability	lower than bachelor 's degree	31	3.7540	.4011	7.205E-02	3.6069	3.9012	3.25	4.75
	bachelor 's degree	188	3.6709	.3272	2.387E-02	3.6238	3.7180	3.25	4.75
	higher than bachelor 's degree	27	3.6667	.3782	7.278E-02	3.5171	3.8163	3.00	4.50
	Total	246	3.6809	.3426	2.185E-02	3.6379	3.7239	3.00	4.75
total adoption	lower than bachelor 's degree	31	3.9235	.3138	5.635E-02	3.8084	4.0386	3.39	4.71
	bachelor 's degree	188	3.8441	.2080	1.517E-02	3.8142	3.8740	3.22	4.25
	higher than bachelor 's degree	27	3.8425	.2020	3.887E-02	3.7626	3.9224	3.34	4.15
	Total	246	3.8539	.2238	1.427E-02	3.8258	3.8820	3.22	4.71

สมมุติฐานที่ 4
พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

Oneway ANOVA : year service

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
advantage	Between Groups	.328	3	.109	1.544	.204
	Within Groups	17.117	242	7.073E-02		
	Total	17.445	245			
compatibility	Between Groups	.311	3	.104	.558	.643
	Within Groups	44.875	242	.185		
	Total	45.185	245			
clarity characteristic	Between Groups	.130	3	4.338E-02	.570	.635
	Within Groups	18.421	242	7.612E-02		
	Total	18.551	245			
trail ability	Between Groups	.901	3	.300	2.040	.109
	Within Groups	35.620	242	.147		
	Total	36.520	245			
observability	Between Groups	.344	3	.115	.976	.405
	Within Groups	28.419	242	.117		
	Total	28.763	245			
total adoption	Between Groups	.200	3	6.683E-02	1.339	.262
	Within Groups	12.076	242	4.990E-02		
	Total	12.276	245			

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
advantage	lower than 1 year	10	4.1429	.3750	.1186	3.8746	4.4111	3.57	4.86
	1-5 years	92	3.9891	.2303	2.401E-02	3.9414	4.0368	3.57	4.71
	6-10 years	88	4.0114	.2742	2.923E-02	3.9533	4.0695	3.57	4.86
	higher than 10 years	56	3.9566	.2856	3.817E-02	3.8801	4.0331	3.14	4.43
	Total	246	3.9959	.2668	1.701E-02	3.9624	4.0294	3.14	4.86
compatibility	lower than 1 year	10	3.9600	.5873	.1857	3.5399	4.3801	3.20	5.00
	1-5 years	92	3.8565	.4144	4.320E-02	3.7707	3.9423	3.20	4.80
	6-10 years	88	3.8932	.4341	4.628E-02	3.8012	3.9852	3.20	5.00
	higher than 10 years	56	3.8143	.4210	5.626E-02	3.7015	3.9270	3.00	4.40
	Total	246	3.8642	.4295	2.738E-02	3.8103	3.9182	3.00	5.00
clarity characteristic	lower than 1 year	10	3.9000	.4527	.1432	3.5762	4.2238	3.33	4.67
	1-5 years	92	3.8080	.2470	2.575E-02	3.7568	3.8591	3.33	4.00
	6-10 years	88	3.7879	.2707	2.885E-02	3.7305	3.8452	3.33	4.50
	higher than 10 years	56	3.7857	.2908	3.886E-02	3.7078	3.8636	3.00	4.33
	Total	246	3.7995	.2752	1.754E-02	3.7649	3.8340	3.00	4.67
trial ability	lower than 1 year	10	4.0000	.3927	.1242	3.7191	4.2809	3.57	4.71
	1-5 years	92	3.9884	.3954	4.122E-02	3.9166	4.0803	3.29	4.86
	6-10 years	88	3.8636	.3624	3.863E-02	3.7869	3.9404	3.00	4.71
	higher than 10 years	56	3.9056	.3950	5.279E-02	3.7998	4.0114	3.14	4.71
	Total	246	3.9292	.3861	2.462E-02	3.8807	3.9776	3.00	4.86
observability	lower than 1 year	10	3.8625	.4767	.1508	3.5215	4.2035	3.25	4.75
	1-5 years	92	3.6739	.3273	3.412E-02	3.6061	3.7417	3.25	4.75
	6-10 years	88	3.6733	.3366	3.588E-02	3.6020	3.7446	3.25	4.75
	higher than 10 years	56	3.6719	.3508	4.688E-02	3.5779	3.7658	3.00	4.50
	Total	246	3.6809	.3426	2.185E-02	3.6379	3.7239	3.00	4.75
adoption	lower than 1 year	10	3.9731	.3909	.1236	3.6935	4.2527	3.45	4.69
	1-5 years	92	3.8652	.1967	2.051E-02	3.8245	3.9059	3.39	4.14
	6-10 years	88	3.8459	.2156	2.298E-02	3.8002	3.8916	3.39	4.71
	higher than 10 years	56	3.8268	.2388	3.191E-02	3.7629	3.8908	3.22	4.24
	Total	246	3.8539	.2238	1.427E-02	3.8258	3.8820	3.22	4.71

สมมุติฐานที่ 5
พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ต่างกัน

Oneway ANOVA : position

ANOVA						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
advantage	Between Groups	9.466E-02	2	4.733E-02	.663	.516
	Within Groups	17.350	243	7.140E-02		
	Total	17.445	245			
compatibility	Between Groups	.197	2	9.853E-02	.532	.588
	Within Groups	44.988	243	.185		
	Total	45.185	245			
clarity characteristic	Between Groups	.384	2	.192	2.567	.079
	Within Groups	18.167	243	7.476E-02		
	Total	18.551	245			
trail ability	Between Groups	.837	2	.419	2.851	.060
	Within Groups	35.683	243	.147		
	Total	36.520	245			
observability	Between Groups	.188	2	9.417E-02	.801	.450
	Within Groups	28.574	243	.118		
	Total	28.763	245			
total adoption	Between Groups	.143	2	7.145E-02	1.431	.241
	Within Groups	12.133	243	4.993E-02		
	Total	12.276	245			

Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
advantage	operator	147	4.0049	.2619	2.160E-02	3.9622	4.0476	3.57	4.36
	supervisor	73	3.9980	.2480	2.903E-02	3.9402	4.0559	3.57	4.71
	manager	26	3.9396	.3409	6.685E-02	3.8019	4.0772	3.14	4.43
	Total	246	3.9959	.2668	1.701E-02	3.9624	4.0294	3.14	4.36
compatibility	operator	147	3.8830	.4359	3.596E-02	3.8119	3.9541	3.20	5.00
	supervisor	73	3.8521	.4028	4.714E-02	3.7581	3.9460	3.00	4.40
	manager	26	3.7923	.4715	9.247E-02	3.6019	3.9828	3.00	4.60
	Total	246	3.8642	.4295	2.738E-02	3.8103	3.9182	3.00	5.00
clarity characteristic	operator	147	3.8084	.2733	2.254E-02	3.7638	3.8529	3.33	4.57
	supervisor	73	3.8219	.2669	3.124E-02	3.7596	3.8842	3.33	4.33
	manager	26	3.6859	.2918	5.723E-02	3.5680	3.8038	3.00	4.00
	Total	246	3.7995	.2752	1.754E-02	3.7649	3.8340	3.00	4.57
trail ability	operator	147	3.9689	.3980	3.282E-02	3.9040	4.0338	3.00	4.36
	supervisor	73	3.8395	.3104	3.633E-02	3.7671	3.9119	3.29	4.71
	manager	26	3.9560	.4743	9.301E-02	3.7645	4.1476	3.14	4.71
	Total	246	3.9292	.3861	2.462E-02	3.8807	3.9776	3.00	4.36
observability	operator	147	3.6879	.3540	2.919E-02	3.6302	3.7456	3.25	4.75
	supervisor	73	3.6952	.3005	3.517E-02	3.6251	3.7653	3.25	4.13
	manager	26	3.6010	.3889	7.628E-02	3.4439	3.7581	3.00	4.50
	Total	246	3.6809	.3426	2.185E-02	3.6379	3.7239	3.00	4.75
total adoption	operator	147	3.8706	.2267	1.870E-02	3.8337	3.9076	3.39	4.71
	supervisor	73	3.8414	.2027	2.373E-02	3.7941	3.8886	3.39	4.24
	manager	26	3.7950	.2587	5.074E-02	3.6905	3.8995	3.22	4.15
	Total	246	3.8539	.2238	1.427E-02	3.8258	3.8820	3.22	4.71

สมมุติฐานที่ 6
 ทศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000
 Correlations

Correlations												
		reception	knowledge	benefit	practice	total attitude	advantage	compatibility	clarity characteristic	trail ability	observability	total adoption
reception	Pearson Correlation	1.000	.011	.467**	.398**	.600**	.419**	.419**	.061	.135*	.321**	.421**
	Sig. (2-tailed)		.865	.000	.000	.000	.000	.000	.342	.034	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
knowledge	Pearson Correlation	.011	1.000	.158*	.358**	.434**	.582**	.343**	-.421**	.289**	-.216**	.196**
	Sig. (2-tailed)	.865		.014	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
benefit	Pearson Correlation	.467**	.156*	1.000	.830**	.886**	.717**	.517**	.004	.235**	.342**	.556**
	Sig. (2-tailed)	.000	.014		.000	.000	.000	.000	.949	.000	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
practice	Pearson Correlation	.398**	.356**	.830**	1.000	.946**	.844**	.580**	.049	.334**	.391**	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.446	.000	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
total attitude	Pearson Correlation	.600**	.434**	.886**	.946**	1.000	.875**	.633**	-.041	.337**	.346**	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.522	.000	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
advantage	Pearson Correlation	.419**	.562**	.717**	.844**	.875**	1.000	.671**	-.026	.348**	.275**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.688	.000	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
compatibility	Pearson Correlation	.419**	.343**	.517**	.580**	.633**	.671**	1.000	.083	.390**	.318**	.786**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.195	.000	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
clarity characteristic	Pearson Correlation	.061	-.421**	.004	.048	-.041	-.026	.083	1.000	-.045	.694**	.469**
	Sig. (2-tailed)	.342	.000	.949	.446	.522	.688	.195		.486	.000	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
trail ability	Pearson Correlation	.135*	.289**	.235**	.334**	.337**	.348**	.390**	-.045	1.000	.072	.589**
	Sig. (2-tailed)	.034	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.486		.261	.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
observability	Pearson Correlation	.321**	-.216**	.342**	.391**	.346**	.275**	.318**	.694**	.072	1.000	.689**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.261		.000
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246
total adoption	Pearson Correlation	.421**	.196**	.556**	.671**	.664**	.694**	.786**	.469**	.589**	.889**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246	246

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
 * . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

เลขที่.....

เรื่อง ทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
บริษัท คอลเกต แปล์มโอล์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด

-
- คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ
- ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
 - ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
 - ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ☐ ชาย
- ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 20-25 ปี
- ☐ 26-30 ปี
- ☐ 31-35 ปี
- ☐ 36-40 ปี
- ☐ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสำเร็จ

- ☐ การศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ การศึกษาปริญญาตรี
- ☐ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

- ☐ ต่ำกว่า 1 ปี
- ☐ 1-5 ปี
- ☐ 6-10ปี
- ☐ 10 ปีขึ้นไป

5. ตำแหน่งงาน

- ☐ ระดับปฏิบัติการ
- ☐ ระดับหัวหน้างาน
- ☐ ระดับบริหาร

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน ISO 9000
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
<u>ด้านการรับรู้มาตรฐาน ISO 9000</u>					
1. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากผู้บังคับบัญชา					
2. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากข้อมูลตามบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริษัท					
3. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการประชุมฝ่าย/แผนก					
4. ท่านไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากเอกสารสิ่งพิมพ์ที่เผยแพร่ในบริษัท					
5. บริษัทได้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง					
<u>ด้านความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000</u>					
6. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการฝึกอบรมเป็นอย่างดี					
7. ท่านขาดความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในการปฏิบัติงาน					
8. ท่านสามารถนำความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
9. ท่านสนทนาแลกเปลี่ยนความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 กับเพื่อนร่วมงาน					
10. ท่านได้รับความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 จากการทดลองปฏิบัติงาน					
11. ท่านขาดความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ในการปฏิบัติงาน					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
<u>ด้านประโยชน์ของมาตรฐาน ISO 9000</u> <u>ต่อองค์กร</u> 12. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ ทำให้ องค์กรผลิตสินค้า/บริการเป็นที่สนใจของลูกค้า เพิ่มขึ้น					
13. การนำมาตรฐาน ISO9000มาใช้ในองค์กร เป็นการเพิ่มต้นทุนการผลิตสินค้า/บริการ					
14.การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์ การทำให้ผู้บริโภคมีความพอใจในคุณภาพ สินค้า/บริการ					
15. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์ การทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจคุณภาพสินค้า/ บริการ					
16. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์ การไม่ทำให้ได้รับการยอมรับว่าเป็นบริษัทที่มี คุณภาพ					
17. การนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์ การทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น					
<u>ด้านการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000</u> 18. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ ช่วยป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นจาก การสื่อสารในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
19. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป โดยไม่จำเป็น					
20. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ เกิดความเบื่อกว่าเมื่อต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ที่กำหนดไว้ในการปฏิบัติงาน					
21. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ การจัดเอกสารในการทำงานเป็นระบบดีขึ้น					
22. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 สามารถทำให้แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานได้อย่างรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
<u>ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น</u>					
1. มาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้งานได้ง่ายขึ้น					
2. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านทำงานไม่ผิดพลาด					
3. ท่านสามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น เมื่อใช้มาตรฐาน ISO 9000					
4. มาตรฐาน ISO 9000 ทำให้สภาพการทำงานมีแนวทางที่ไม่ชัดเจน					
5. ท่านจะไม่สามารถพัฒนาระบบงานได้เมื่อนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้					
6. ท่านจะมีวินัยในการทำงานมากขึ้น จากการนำมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้					
7. มาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้การติดตามงานง่ายขึ้น					
<u>ความเข้ากันได้</u>					
8. การปฏิบัติตามระบบ ISO 9000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัวสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง					
9. มาตรฐาน ISO 9000 สามารถส่งเสริมกับระบบการทำงานเดิมได้เป็นอย่างดี					
10. มาตรฐาน ISO 9000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้โดยไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน					
11. การเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมของท่านให้สอดคล้องตามระบบ ISO 9000 นั้นทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงาน					
12. ท่านไม่ต้องการปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมของท่านให้สอดคล้องตามระบบ ISO 9000					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
<u>คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด</u>					
13. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน					
14. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบที่ง่ายต่อการนำไปใช้กับทุกระบบการทำงานที่ต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000					
15. การปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นไม่สามารถทำได้ทุกคน					
16. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก					
17. มาตรฐาน ISO 9000 เป็นระบบที่นำมาปรับใช้ได้กับระบบการทำงานของทุกบริษัททั่วโลก					
18. มาตรฐาน ISO 9000 ไม่สามารถนำมาใช้ได้กับทุกธุรกิจ เพราะระบบที่ใช้มีความซับซ้อน					
<u>ความสามารถนำไปทดลองใช้ได้</u>					
19. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความมั่นใจในการปฏิบัติตามมากขึ้น					
20. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในระบบมากขึ้น					
21. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านไม่อยากรนำมาตรฐานนี้มาใช้					
22. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านไม่สามารถปรับปรุงงานของท่านได้					
23. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 จะช่วยให้ท่านได้เรียนรู้ระบบมาตรฐานนี้มากขึ้น					
24. การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000					
25.การได้ทดลองปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีความพอใจในระบบมาก					

ข้อความ	เห็นด้วย อย่างมาก	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก
<u>ความสามารถสังเกตได้</u>					
26. การปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านเจริญเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ได้					
27. การที่ท่านปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ไม่ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น					
28. ภายหลังจากปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านพบข้อผิดพลาดในการ ทำงานน้อยลง					
29. การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตาม มาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีการเปลี่ยน แปลงการปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น					
30. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ ท่านทำงานได้เสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
31.การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ไม่เป็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
32. การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานตาม มาตรฐาน ISO 9000 ทำให้ท่านมีการเปลี่ยน แปลงการปฏิบัติงานไปในทางที่ดีขึ้น					
33. การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 ช่วยให้ ท่านสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นอื่น ๆ

1. ท่านคิดว่าบริษัทควรปรับปรุงมาตรฐาน ISO 9000 อย่างไร ที่จะทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

[illegible]

2. ปัญหาหรืออุปสรรคใดที่ท่านพบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของบริษัท

[illegible]

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นาย สุชาติ ตริพัฒนาสุวรรณ
เกิดวันที่	20 มกราคม 2510
สถานที่เกิด	อำเภอแก่งคอย สระบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 9/43 หมู่ที่ 5 ถนนบางแวก แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพฯ ฯ 10160
ประวัติการศึกษา	
พ .ศ. 2531	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาเคมี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ ฯ (เกียรตินิยม)
พ.ศ. 2545	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ ฯ