

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับ
การรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ

บทคัดย่อ

ของ

นายดุขฎี นรินทรางกูร ณ อยุธยา

23 ส.ค. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

นายดุขฎิ นรินทรานกูร ณ อยุธยา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ข่าวสาร และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของ พนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 นอกจากนี้ยังพิจารณาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร กับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จาก กลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน จากนั้นจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาดำเนินการตามหลักการวิเคราะห์ทางสถิติที่เป็น มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กันอยู่ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

ในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 300 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุอยู่ระหว่าง 45 – 54 ปี มี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป และมีระดับตำแหน่ง 4 – 6 นอกจากนั้นแล้ว ความคิดเห็น เกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนของการ รับรู้ข่าวสาร พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ข่าวสารทั้งทางด้านสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจอยู่ในระดับปาน กลาง และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในส่วน ของสมมุติฐานที่ตั้งไว้นั้น สามารถสรุปได้ว่า

1. พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ไม่ต่างกัน
2. พนักงานที่มี อายุ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ต่างกัน
3. พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 ต่างกัน
4. พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ต่างกัน
5. พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 ต่างกัน
6. การรับรู้ข่าวสารด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของ พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง
7. การรับรู้ข่าวสารด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของ พนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION PERCEPTION AND OPINIONS OF
ISO : 9001 CERTIFIED OF EMPLOYEES IN SOUTH BANGKOK POWER PLANT
UNDER ELECTRICITY GENERATING AUTHORITY OF THAILAND
SAMUTPRAKARN PROVINCE

AN ABSTRACT

BY

MR. DUDSADEE NARINDRANKORA NA AYUTHYA

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

May 2005

Mr. Dudsadee narindrakora Na Ayuthya. (2005). *Relationship between information perception and opinions of ISO : 9001 certified of employees in South Bangkok Power Plant under Electricity Generating Authority of Thailand Samutprakarn province*. Master's Project , M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School , Srinakharinwirot University .
Project Advisor : Dr. Phaiboon Archarungrot.

The purpose of this research was to explore the opinions of ISO : 9001 certified of employees and information perception about ISO : 9001. Moreover the research investigated the opinions of ISO : 9001 certified classified by personal factors such as; sex , age , education level , number of the year of working and position level, and also the relationship between information perception and opinions of ISO : 9001 certified. The sample size of 300 questionnaires were analyzed by using Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One-Way ANOVA, Fisher's Least Significant Different (LSD.) and Pearson's Product Moment Correlation.

The results of the research can be concluded as follows. :

Most of samples were males ,aged between 45 – 54 years old , the education level was bachelor's degree , the number of the year of working was over 20 years and the position level was 4-6. The opinions of ISO : 9001 certified were found at the middle level .For the information perception, personal and specialized media were found at the middle level. For the relationship between information perception and opinions of ISO : 9001 certified were found at the middle level in the same direction.

The hypothesis analyzed were concluded that:

1. Employees with different gender had no difference in opinions of ISO : 9001 certified.
2. Employees with different age had difference in opinions of ISO : 9001 certified.
3. Employees with different education level had difference in opinions of ISO : 9001 certified.
4. Employees with different number of the year of working had difference in opinions of ISO : 9001 certified.
5. Employees with different position level had difference in opinions of ISO : 9001 certified.
6. The communication factors of personal media had relationship with the opinions of employees.
7. The communication factors of specialized media had relationship with the opinions of employees.

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับ
การรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ

สารนิพนธ์
ของ
นายคุษฎี นรินทรางกูร ณ อยุธยา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ไพบลีย์ อาชารุ่งโรจน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

ประธาน

(อาจารย์ ดร.ไพบลีย์ อาชารุ่งโรจน์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธ์)

กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุน และความอนุเคราะห์จาก อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้ สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ พนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายสุดนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า งานวิจัยนี้คงจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าหรือการวิจัยในเรื่องที่เกี่ยวข้องกัน ได้บ้างไม่มากนักน้อย และขอให้ใช้ความอดทนและความมานะพยายามให้มากที่สุด เพื่อความสำเร็จของท่าน เช่นเดียวกับที่ผู้วิจัยได้ประสบมาด้วยตนเอง

ดุษฎี นรินทรางกูร ณ อยุธยา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	2
กลุ่มตัวอย่าง.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
สมมติฐานในการวิจัย.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
ความเป็นมาของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.....	6
แนวคิดและทฤษฎี การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์.....	8
แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ.....	10
แนวคิดและทฤษฎี ความรู้และความเข้าใจ.....	12
แนวคิดและทฤษฎี การยอมรับ.....	16
แนวคิดและทฤษฎี การมีส่วนร่วม.....	20
แนวคิดและทฤษฎี พฤติกรรมองค์กร.....	24
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001.....	28
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	52
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	58

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	88
สรุปผลการค้นคว้า.....	88
อภิปรายผลการวิจัย.....	90
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	93
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	98
แบบสอบถาม.....	99
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	105
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	107
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	109

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน(ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน.....	65
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ในด้านสื่อบุคคลของพนักงาน.....	66
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ในด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงาน.....	67
5 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน.....	68
6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	69
7 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน.....	70
8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานกับ อายุ.....	71
9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	72
10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน.....	73
11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน กับ ระดับการศึกษา.....	74
12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	75
13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน.....	76
14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน กับ อายุงาน.....	77
15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	78

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน.....	80
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน กับ ระดับตำแหน่ง.....	80
18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	81
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO :9001 ของพนักงาน.....	83
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อต่างๆและในภาพรวม กับ ความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามที่เพศต่างกัน จำแนกรายข้อ.....	85
21 แสดงผลสรุป ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	87

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดของงานวิจัย.....	4
2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร.....	9
3 ภาพแบบจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg.....	23
4 ภาพแสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ.....	25
5 ภาพแสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง.....	26
6 ภาพแสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	26
7 การเปลี่ยนแปลงของ ISO : 9001 จากฉบับปี 1994 เป็นฉบับปี 2000.....	29
8 รูปแบบในการบริหารระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000.....	50

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในโลกยุคปัจจุบัน อิทธิพลของโลกตะวันตกได้ครอบคลุมโลกทั้งโลกไว้ในหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องมาตรฐานต่างๆที่สามารถเป็นที่ยอมรับได้ในสังคมโลก การกำหนดมาตรฐานด้านคุณภาพได้เริ่มที่ประเทศอังกฤษ จากนั้นจึงเริ่มได้รับการยอมรับอย่างเป็นสากล จนทำให้มีการกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจต่างๆ ในด้านคุณภาพ โดยการก่อตั้งเป็นองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน [International Organization for Standardization (ISO)] (ศิริพร ขอพรกลาง. 2545 : 8)

การที่จะชี้วัดว่าหน่วยงานใดมีการบริหารงานอย่างมีคุณภาพหรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยกรรมการตัดสินใจที่เป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป ยิ่งเป็นที่ยอมรับของสังคมโลกยิ่งจะทำให้ได้รับการเชื่อถืออย่างมาก สามารถนำไปอ้างอิงได้อย่างเปิดเผย หน่วยงานใดได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ก็จะมีการประชาสัมพันธ์เพื่อประกาศความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นสื่อชนิดใดที่ออกไปจากหน่วยงานดังกล่าว ก็จะมีมาตรฐานที่ได้รับทุกครั้ง เช่น ในฉลากผลิตภัณฑ์ ประกาศต่างๆ หัวกระดาษเอกสารต่างๆ แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์ ในหน้า website ทุกหน้า ทำให้หน่วยงานใดที่ไม่ได้รับการรับรอง จะไม่ได้รับการยอมรับ เป็นหน่วยงานที่ล้าหลัง ไม่พัฒนา คุณค่ากับว่าเป็นหน่วยงานที่นอกคอก จึงทำให้พบเห็นป้าย ISO 9001 ทุกหนทุกแห่ง เปรียบเสมือนแฟชั่นของยุคนี้ก็ได้

เมื่อหน่วยงานได้นำระบบ ISO 9001 เข้ามาใช้งาน จะมุ่งดำเนินการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบ ISO 9001 โดยมีได้พิจารณาทางด้านความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานภายใต้กรอบของข้อกำหนดของ ระบบ ISO 9001

สำหรับการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้นำระบบต่างๆ เกือบทุกระบบ มาใช้ในการบริหาร จนถึงปัจจุบันได้นำระบบ ISO 9001 มาใช้ในหลายหน่วยงาน และผลักดันให้เกิดขึ้นทั้งองค์กร ซึ่งโรงไฟฟ้าพระนครใต้ ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการจนได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 จากสถาบันรับรองมาตรฐาน ไอเอสโอ เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2545 เมื่อการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ได้นำระบบ ISO 9001 เข้ามาใช้งานอีกระบบหนึ่ง ทำให้เกิดกิจกรรมใหม่ขึ้นในองค์กร จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจในการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงานของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งมีจำนวนถึงกว่า 20,000 คน โดยได้นำ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย และอยู่ในส่วนที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ด้วยเช่นกัน มาเป็นกรณีศึกษา โดยมีพนักงานประจำ ประมาณ 709 คน (ข้อมูลเมื่อ มกราคม 2548)

จากการพิจารณาการดำเนินการจนได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 ของ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ พบว่าการดำเนินการดังกล่าว มิได้พิจารณาถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน รวมถึงการรับรู้ข่าวสาร ของตัวพนักงานในการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO : 9001

ด้วยเหตุดังกล่าว การวิจัยครั้งนี้ จึงจะทำการศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิด

ขึ้นกับตัวพนักงานต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ตามความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่มีต่อพนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน
4. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษา , อายุงาน , ระดับตำแหน่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับพนักงาน จากการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. เพื่อให้ศึกษาถึงผลการรับรู้ข่าวสาร เกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001
3. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งบริหาร ของ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 652 คน (ข้อมูลเมื่อ มกราคม 2548)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ทาโรยามาเน(Taro Yamane) สามารถระบุจำนวนตัวอย่างได้เป็น 237 คน โดยผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 300 คน โดยทำการออกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก(Convenience Sampling) มาทำการวิเคราะห์เพื่อสรุปผลการวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

- 1.1.1 เพศ(ชาย – หญิง)
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 อายุงาน

1.1.5 ระดับตำแหน่ง

1.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินการเพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001

1.2.1 ด้านสื่อบุคคล

1.2.2 ด้านสื่อเฉพาะกิจ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. มาตรฐาน ISO 9001 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ ที่กำหนดขึ้นโดย องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน เพื่อการจัดการด้านคุณภาพและการประกันคุณภาพ โดยเป็นที่ยอมรับของสากล

2. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งบริหารในสังกัดของ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ

3. ผลกระทบ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับตัวพนักงาน จากการดำเนินการจนได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 จนถึงปัจจุบัน

4. ระดับตำแหน่ง หมายถึงระดับตามบัญชีตำแหน่งเป็นตัวเลข ของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

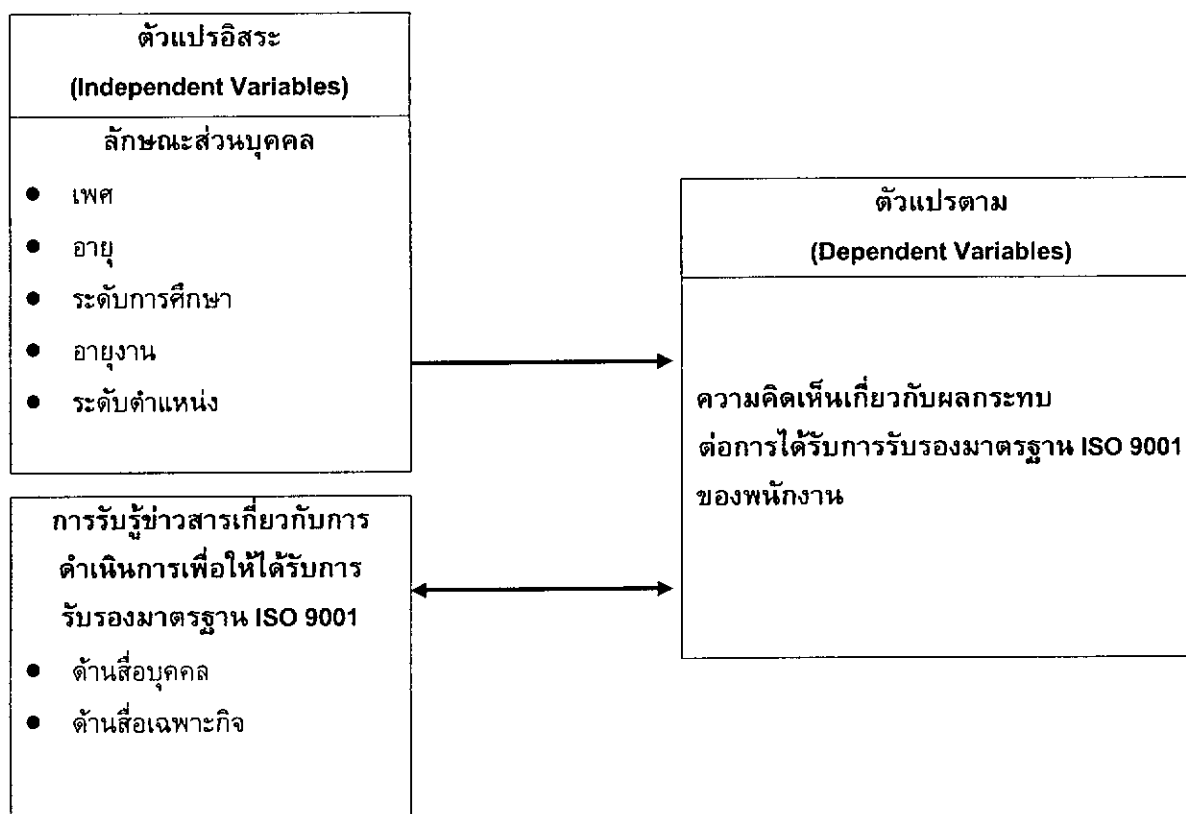
5. การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง การที่พนักงานได้รับทราบข้อมูลเรื่องราวเกี่ยวกับการดำเนินการในเรื่องการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ผ่านทาง สื่อบุคคล และ สื่อเฉพาะกิจ

5.1.สื่อบุคคล หมายถึง การได้รับข่าวสารจากการบอกเล่า ในสถานะการณ์ต่างๆ ของผู้นั้น เช่น จากการพูดคุยกันระหว่างผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา หรือจากการประชุมต่างๆ

5.2.สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง เอกสารเผยแพร่ บอร์ด การอบรมสัมมนา จากคณะทำงานเพื่อการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9001

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ สามารถแสดงกรอบแนวคิด ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดของการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน
2. พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน
3. พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน
4. พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน
5. พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน
6. การรับรู้ข่าวสารด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน
7. การรับรู้ข่าวสารด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่เกิดขึ้นกับพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นเนื้อหาของงานวิจัยดังนี้

1. ความเป็นมาของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
2. แนวคิดและทฤษฎี การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ
4. แนวคิดและทฤษฎีความรู้และความเข้าใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับ
6. แนวคิดและทฤษฎีการมีส่วนร่วม
7. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมองค์การ
8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001
9. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความเป็นมาของ โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ “การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2511” โดยการรวมหน่วยงานด้านการผลิตและส่งพลังงานไฟฟ้า 3 แห่ง ได้แก่ การไฟฟ้ายันฮี การไฟฟ้าลิเกไนท์ และการไฟฟ้าตะวันออกเฉียงเหนือ เข้าเป็นหน่วยงานเดียวกันมีฐานะเป็น นิติบุคคลตั้งแต่ 1 พฤษภาคม 2512 เรียกย่อว่า กฟผ.

พระราชบัญญัติฉบับนี้มีการแก้ไขเพิ่มเติมหลายครั้ง โดยครั้งล่าสุดได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2535 มีสาระสำคัญโดยสรุปคือ ให้ กฟผ. สามารถดำเนินธุรกิจดังกล่าวและให้อำนาจใช้สอยและครอบครองอสังหาริมทรัพย์ เพื่อสำรวจหาแหล่งพลังงาน ตลอดจนสถานที่สำหรับการผลิต หรือพัฒนาพลังงานไฟฟ้า โดยชดเชยค่าทดแทนที่เป็นธรรม และให้ กฟผ. มีอำนาจกำหนดเงื่อนไขที่เกี่ยวกับคุณภาพไฟฟ้า เทคนิคทางวิศวกรรมและความปลอดภัยของระบบไฟฟ้าในกรณีเอกชนประสงค์จะเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าของ กฟผ.

อำนาจหน้าที่

กฟผ. มีอำนาจหน้าที่ในการจัดหาพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน โดยการผลิตและจำหน่ายพลังงานไฟฟ้าให้แก่ประชาชน การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ผู้ใช้พลังงานรายอื่นตามกฎหมายกำหนด รวมทั้งประเทศใกล้เคียง และดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทางด้านพลังงานไฟฟ้า ตลอดจนงานอื่นๆ ที่ส่งเสริมกิจการของ กฟผ. เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวัตถุประสงค์ข้างต้น กฟผ. จึงมีอำนาจหน้าที่รวมไปถึงการสร้างเขื่อนอ่างเก็บน้ำ โรงไฟฟ้า ระบบส่งไฟฟ้า และสิ่งอื่นอันเป็นอุปกรณ์ประกอบต่างๆ รวมถึงการวางแผนนโยบาย ควบคุมการผลิต การส่ง การจำหน่ายพลังงานไฟฟ้า และวัตถุดิบจากลิเกไนท์

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรชั้นนำในกิจการไฟฟ้า และธุรกิจที่เกี่ยวข้องในระดับภูมิภาคและเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงระบบไฟฟ้าอาเซียน

ภารกิจขององค์กร

1. เพื่อให้มีพลังงานไฟฟ้าอย่างเพียงพอ มั่นคง มีคุณภาพเชื่อถือได้ในราคาที่เหมาะสม และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนการสนับสนุนการแข่งขันของประเทศในตลาดโลก
2. ดำเนินการพัฒนาและผลิตพลังงานไฟฟ้าที่ต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมและการยอมรับของสังคม
3. สนับสนุนนโยบายของรัฐบาล โดยเฉพาะนโยบายพัฒนารัฐวิสาหกิจและภารกิจการบริหารงานของกระทรวงพลังงาน

การพัฒนาองค์กร

ในการดำเนินงาน กฟผ. ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา ทั้งทางด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการ จึงได้นำระบบบริหารการจัดการด้านความสูญเสีย ด้านคุณภาพ และด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ที่เป็นมาตรฐานสากลมาใช้งาน ปัจจุบัน กฟผ. มี 21 หน่วยงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001

โรงไฟฟ้าพระนครใต้ สมุทรปราการ

โรงไฟฟ้าพระนครใต้ ตั้งอยู่บนพื้นที่ 216 ไร่ ที่ตำบลบางโปรง อำเภอ เมือง จังหวัด สมุทรปราการ ห่างจากถนนสุขุมวิทไปทางทิศตะวันตกประมาณ 7 กม. โดยด้านหน้าของโรงไฟฟ้า ตั้งอยู่บนริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นระยะทางยาวประมาณ 1 กม. โรงไฟฟ้าพระนครใต้ถือเป็นแหล่งผลิตไฟฟ้าที่สำคัญ ในเขตพื้นที่กรุงเทพ และปริมณฑล ซึ่งเป็นพื้นที่ ที่มีความต้องการไฟฟ้าสูงสุด โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2513 และได้มีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อ วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515

โรงไฟฟ้าพระนครใต้ เป็นโรงไฟฟ้าที่ประกอบด้วย โรงไฟฟ้าพลังความร้อน เครื่องที่ 1-5 และโรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วมชุดที่ 1 และ 2 มีกำลังผลิตรวม 2,288 MW.(MW. : เมกกะวัตต์) เป็นโรงไฟฟ้าที่สามารถใช้เชื้อเพลิงได้หลายประเภท เช่น น้ำมันเตา ก๊าซธรรมชาติ น้ำมันดีเซล สามารถตอบสนองต่อความต้องการใช้ไฟฟ้าของประชาชนทั้งประเทศ ช่วยให้การพัฒนาประเทศดำเนินไปได้ด้วยดี อย่างเพียงพอ

โรงไฟฟ้าพระนครใต้ มีพนักงานปฏิบัติงานทั้งสิ้น 709 คน (ข้อมูลเมื่อเดือน มกราคม 2548) ประกอบด้วยวุฒิการศึกษาตั้งแต่ ต่ำกว่ามัธยม จนถึง ปริญญาโท โดยแบ่งลักษณะงานออกเป็น 3 ลักษณะงานคือ

1. การผลิต (Operation)
2. บำรุงรักษา (Maintenance)
3. ธุรกิจและการเงิน (Administration and Financial)

การผลิต (Operation)จะดูแลในส่วนของการผลิตกระแสไฟฟ้า ควบคุมเครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าทั้งระบบ ซึ่งประกอบด้วย

1. โรงไฟฟ้าพลังความร้อน 5 หน่วยผลิต (Thermal Plant)
2. โรงไฟฟ้าพลังความร้อนร่วม 2 หน่วยผลิต (Combine Cycle Plant)

บำรุงรักษา (Maintenance) ทำหน้าที่ดูแลด้านการบำรุงรักษา เครื่องผลิตกระแสไฟฟ้าทั้งระบบ ให้มีความพร้อมในการผลิตตลอดเวลา ประกอบด้วย

1. วางแผนการบำรุงรักษา
2. บำรุงรักษาไฟฟ้า
3. บำรุงรักษาเครื่องกล
4. บำรุงรักษาอุปกรณ์ควบคุม

ธุรการและการเงิน (Administration and Financial)

1. บัญชี
2. การเงิน
3. จัดซื้อจัดจ้าง
4. พัสดุ
5. การบริการทั่วไป
6. ด้านบุคคล

โรงไฟฟ้าพระนครใต้ เป็นระบบการผลิตที่ต้องทำการผลิตตลอด 24 ชั่วโมงไม่มีการหยุด เนื่องจากต้องผลิตกระแสไฟฟ้าให้กับผู้บริโภคตลอดเวลา เพื่อรักษาความมั่นคงของระบบไฟฟ้าของประเทศตลอดเวลา แต่จะมีการหยุดเครื่องเพื่อการบำรุงรักษาตามแผน แต่จะต้องวางแผนการหยุดเครื่องให้หมุนเวียนกันไปในแต่ละหน่วยการผลิต ไม่สามารถหยุดเครื่องพร้อมกันทั้งหมดได้ โดยมีการนำระบบการบริหารงานบำรุงรักษาสมัยใหม่มาใช้ควบคู่ไปกับการผลิต เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อเครื่องจักรและระบบการผลิต โดยอาศัยข้อมูลจากผู้ผลิต (Specification) และข้อมูลความต้องการการใช้ไฟฟ้าของผู้บริโภค รวมทั้งปริมาณกำลังไฟฟ้าสำรองของทั้งระบบ มากำหนดแผนการหยุดเครื่องเพื่อการบำรุงรักษา

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ถูกนำเข้าใช้งานเมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2544 และได้รับการรับรองโดย สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ (สรอ.) เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม 2545 ในขอบเขตเรื่อง " การผลิตกระแสไฟฟ้าโดยเครื่องกังหันก๊าซและเครื่องกังหันไอน้ำ (Electric power generation by gas turbine and steam turbine) " นับเป็นโรงไฟฟ้าแห่งแรกของ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่ได้รับการรับรอง

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์

แอริสโตเติล (Aristotle) (ปรเม สตะเวทิน. 2546 : 28) ให้คำจำกัดความคำว่าสื่อสารว่า คือการแสวงหา วิธีการชักจูงใจที่พึงมีอยู่ทุกรูปแบบ (Search for " all the available means of persuasion")

เจอร์เก็น รอยซ์ และ เกรกอรี เบทสัน (ปรเม สตะเวทิน. 2546 : 28) " การสื่อสารไม่ได้หมายความว่า การถ่ายทอดสารด้วยภาษาพูดและภาษาเขียนที่ชัดเจน และแสดงเจตนาชัดเจนเท่านั้น แต่การสื่อสารยังรวมถึงกระบวนการทั้งหลายที่คนมีอิทธิพลต่อกันด้วย คำนิยามนี้ยึดหลักที่ว่า การกระทำและเหตุการณ์ทั้งหลายมีลักษณะเป็นการสื่อสาร หากมีผู้เข้าใจการกระทำและเหตุการณ์เหล่านั้น หมายความว่า ความเข้าใจที่เกิดขึ้นนั้นได้เปลี่ยนแปลงข่าวสารที่คนๆ นั้นมีอยู่ และมีอิทธิพลต่อบุคคลผู้นั้น "

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform)	1. เพื่อทราบ (Understand)
2. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา(Teach or Educate)	2. เพื่อศึกษา (Learn)
3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain)	3. เพื่อหาความพอใจ (Enjoy)
4. เพื่อเสนอ หรือ ชักจูง (Propose or Persuade)	4. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ(Dispose or Decide)

ภาพประกอบ 2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

ที่มา: ประมะ สตะเวทิน. (2546 : 31).

องค์ประกอบต่าง ๆ ของกระบวนการสื่อสารเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของการสื่อสาร หากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพสูงการสื่อสารก็จะมีประสิทธิผลมาก หากองค์ประกอบมีประสิทธิภาพต่ำการสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพน้อย ในกระบวนการการสื่อสารนั้นนอกจากองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์กัน มีผลกระทบซึ่งกันและกันแล้ว ยังมีผลต่อการสื่อสารด้วย

องค์ประกอบของกระบวนการการสื่อสาร คือ

1. ผู้ส่งสาร
2. สาร
3. สื่อ
4. ผู้รับสาร

ปัจจัยของผู้ส่งและผู้รับสาร ประกอบด้วย

1. ทักษะในการสื่อสาร
2. ทศนคติ
3. ความรู้
4. สถานภาพในสังคมและวัฒนธรรม

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการตีความหมายสิ่งที่เราพบเห็นในสิ่งแวดล้อม ส่วนความหมาย (Meaning) คือสิ่งที่เกิดจากกระบวนการตีความหมาย

(เสรี วงษ์มณฑา. 2542 : 24) กล่าวไว้ว่า การประชาสัมพันธ์ในฐานะเป็นการสื่อสาร (Public

Relations (PR) as communication) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

1. ทักษะ (Skills)
2. งาน (Tasks)
3. ระบบ (Systems)
4. การดำเนินงาน (Operations)

การเผยแพร่ข่าวสารเป็นเครื่องมือการประชาสัมพันธ์ที่นิยมใช้แพร่หลายที่สุด อย่างไรก็ตามคนมักจะมองว่าการกระจายข่าวสาร(Publicity) คือการส่งข่าว แจกข่าว แจกภาพ ทำใบปลิว แผ่นพับ หรือแถลงข่าวเท่านั้น แท้จริงวิธีต่างๆ ที่อยู่ในหนังสือเหล่านี้ถือได้ว่าเป็นการเผยแพร่หรือกระจายข่าวสารได้มากมายหลายวิธี

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ในกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย องค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

1. ผู้ส่งสาร (Source)
2. สาร (Message)
3. สื่อ (media)
4. ผู้รับสาร (Receiver)

องค์ประกอบทั้ง 4 นี้ มีความสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของการสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ และพฤติกรรมไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารได้ตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้

สื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป สื่อบุคคลในการวิจัยได้แก่ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา

ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองคน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะมีปฏิกริยาตอบกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่ต่อหน้ากัน
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารแบบจงใจ
5. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักก่อให้เกิดผลอย่างต่อเนื่องอย่างใดอย่างหนึ่ง
6. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องอาศัยคำพูด
7. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักถูกกระทบโดยองค์ประกอบแวดล้อม

Roger and Shoemaker ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใดๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอไป หรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจยอมรับสารนั้น ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลจะเป็นประโยชน์ในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการยอมรับนั้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย

ประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถชักถามทำความเข้าใจและมีการโต้ตอบซึ่งกันและกันได้โดยทันที จัดเป็นลักษณะที่เป็นประโยชน์มากในการใช้เป็นเครื่องชักจูงโน้มน้าวใจผู้รับสารดังที่ เสถียร เชนประทับ (2530) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยคุวิติ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถชักถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและความเข้าใจของผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน
2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้แบ่งออกเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงและการติดต่อสื่อสารโดยกลุ่ม (เสถียร เชนประทับ.2530) ดังนี้

1. การติดต่อโดยตรง(Direct Contact) การติดต่อโดยตรงนี้ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสาร โดยวิธีนี้หากประชาชนหรือผู้รับสารสงสัยไม่เข้าใจ ก็สามารถชักถามทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้เผยแพร่ข่าวสารยังสามารถสำรวจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้รับสารได้ด้วย ฉะนั้นในกิจการเผยแพร่ข่าวสารสร้างความเข้าใจ การสื่อสารประเภทนี้ต้องใช้สื่อบุคคลเป็นจำนวนมากสิ้นเปลืองเวลา และแรงงานในการเผยแพร่

2. การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) คือการติดต่อโดยผ่านกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม กลุ่มต่างๆ ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ ดังที่ Blumer (1986) กล่าวไว้ว่า "สังคมมนุษย์ประกอบด้วยกลุ่มที่ต่างชนิดกัน ส่วนใหญ่ชีวิตที่ร่วมกันอยู่ทั้งหมดจะประกอบกันเป็นแบบแผนปฏิบัติ และมีพฤติกรรมร่วมของบุคคล เมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปสู่ทิศทางใด บุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมี ความสนใจในทางนั้นด้วย" การติดต่อโดยกลุ่มนี้อาจทำได้โดยการประชุม อภิปราย และสนทนาภายในกลุ่ม คือจัดกลุ่มคนที่มีความสนใจตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ให้สนทนาแลกเปลี่ยนความเห็น มีปฏิริยาโต้ตอบกัน ซึ่งจะมีส่วนในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธข่าวสาร

แกทซ์ และ ลาซาเฟล ก็เห็นพ้องต้องกันว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มากที่สุด (Katz and Lazarsfeld.1955: 27)

ส่วน ลาซาเฟล และ มินเซล เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคล มีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล มี 5 ประการ (Lazarsfeld and Minzel. 1968: 97)

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนา หรือรับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตน หรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย
2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า เปิดโอกาสให้ผู้ฟังและผู้ส่งสารสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากันได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากคู่สนทนา
3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะมีลักษณะง่ายๆ เป็นกันเองจึงง่ายต่อการชักจูงใจให้คล้อยตาม
4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในข้อตัดสินใจ และความคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จักและนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่รู้จักมาก่อน

การเปิดรับสารของบุคคลประกอบด้วย 4 ลักษณะ Klapper, 1960: 64-65)

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นการเลือกรับรู้ข้อมูลข่าวสารและข่าวสารตามความสนใจและความต้องการ เพื่อแก้ปัญหาและสนองความต้องการของตน
2. การเลือกสนใจข่าวสาร (Selective Attention) หมายถึง การเลือกสนใจข่าวสาร อย่างใดอย่างหนึ่งที่ตรงกับความต้องการของตน
3. การเลือกคิดหรือเลือกรับรู้ (Selective Interpretation or Perception) หมายถึง การเลือกให้ความหมายกับข่าวสารที่ตรงกับทัศนคติ ความต้องการ และประสบการณ์เดิมของตนเอง
4. การเลือกจำ (Selective Retention) หมายถึง การเลือกจำเฉพาะบางสิ่งบางอย่างที่ตนต้องการจำ

สื่อเฉพาะกิจ

สมควร กวียะ กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) คือสื่อที่สร้างขึ้น หรือซื้อ หรือเช่า โดยองค์กรใดองค์กรหนึ่งใช้ในการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้นโดยเฉพาะ เช่น นิตยสาร หรือวารสารขององค์กร ภาพยนตร์ หรือวิดีโอเทปที่สร้างขึ้น เสียงตามสาย ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (อรรถณ ปิณฑน์ โอวาท. 2537: 196; อ้างอิงจาก สมควร กวียะ. 2535)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ

ในโลกของธุรกิจปัจจุบันการยกระดับความรู้และการบริหารความรู้ได้กลายเป็นความรับผิดชอบหลักสำหรับ การบริหารงานในองค์กร และความรู้ได้กลายเป็นศูนย์กลางของกระบวนการผลิตและเป็นทรัพย์สินทางกลยุทธ์ที่สำคัญ ทำให้ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการผลิต รวบรวม เก็บรักษา และเผยแพร่ความรู้มากขึ้นกว่าเดิม องค์กรที่มีความสามารถในการใช้ความรู้ได้มาก จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและการใช้ทรัพยากรได้สูงขึ้น ในการจัดการระบบบริหารคุณภาพ สิ่งสำคัญคือ บุคลากรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่าง ๆ กันไปตามความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2525 : 16) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนจำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น หรือการได้ยิน ความรู้สึกในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้างวิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น และความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลได้มีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะได้โดยการฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของทักษะ หรือ ความสามารถ ต่อไปนี้

1. การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น โดยใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปที่แตกต่างจากเดิม
2. การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
3. การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมาย หรือ คาดหวังว่าอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดความเข้าใจสภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

สุนันท์ ศลโกสม (2524 : 4) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ ซึ่งข้อเท็จจริงเรื่องราวละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องวัดความสามารถและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วนที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนได้

สมใจ ลักษณะ (2542 : 127) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถของมนุษย์ เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้าง โดยกระบวนการเรียนรู้ ที่ได้รับจากการอบรมและการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลสองระยะ คือ ระยะแรกที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์กร ที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่สองเมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์กรแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสในการพัฒนาการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

ชวาล แพรัตนกุล (สมเจตน์ สดเอี่ยม. 2528 : 31: อ้างอิงจาก ชวาล แพรัตนกุล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการผสมผสานแล้วขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล เป็นความสามารถของสมองที่จะดัดแปลง ปรับปรุง หรือเสริมแต่งความรู้ ให้มีรูปลักษณะใหม่ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่แปลกออกไป ผู้ที่จะทำเช่นนั้นจะต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ คือ

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อย ๆ ของเรื่องนั้นมาก่อนแล้ว
2. รู้ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นความรู้ย่อย ๆ เหล่านั้น
3. สามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ ด้วยภาษาของตนเอง และ
4. เมื่อพบสิ่งอื่นใดที่มีสภาพทำนองเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาแล้ว ต้องสามารถตอบและอธิบายได้

Kenneth C.Laudon, Jane P.Laudon (แปลและเรียบเรียงโดย สัลยุทธ์ สว่างวรรณ. 2545 : 293) ได้กล่าวว่าความรู้เป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจในการผลิตสินค้าและบริการ ที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และใช้วิเคราะห์การตอบสนองลูกค้าและสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่งองค์กรสามารถนำผลผลิตที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการทางธุรกิจ “การบริหารความรู้” (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรพัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาสร้าง รวบรวม เก็บรักษาบำรุงรักษาและเผยแพร่ความรู้ขององค์กร การบริหารความรู้จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทางธุรกิจ การผลิต รวมทั้งการเรียนรู้ การป้องกัน และการใช้ความรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ความรู้ภายในองค์กร ที่มีโครงสร้างที่ดี เช่น ความรู้ในการจัดระบบงาน คู่มือการปฏิบัติงาน หรือรายงานการวิจัย
2. ความรู้จากภายนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับ คู่แข่ง สินค้า ตลาด รวมทั้งข่าวสารการแข่งขันทางการค้า
3. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) คือ ความรู้ในการปฏิบัติงานที่พนักงานทราบดี แต่ไม่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

องค์ประกอบของความรู้และความเข้าใจ

ลัวัน และอังคณา สายยศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นความสามารถในการระลึกนึกออก สิ่งใดที่ได้เรียนรู้แล้ว คือ ความจำ และความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

องค์ประกอบของความรู้มี 3 ประการ ดังนี้

1. ความรู้ด้านเนื้อหา (Knowledge of Specifics) เป็นความสามารถในการจำเนื้อหาของสิ่งที่เรียนหรือประสบพบมา แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และ นิยาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำด้านนี้ เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยาม ที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เป็นความหมายที่สะดวก

ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความสามารถในการจดจำสิ่งที่เป็นความจริงที่เรียนรู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือน ปี สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้ และลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อย ดังนี้

ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Conventions) เป็นความสามารถในการจดจำ ประเพณี วัฒนธรรม ธรรมเนียม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในสังคม หรือในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้ม และลำดับขั้น (Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความสามารถในการจำ เพื่อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางแนวโน้ม และ ลำดับขั้นตอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรียนรู้มาแล้ว

ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้จำเทคนิค และกระบวนการต่าง ๆ ที่เคยเรียนมาแล้ว

3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Knowledge of the Universals and Abstraction in a Field) ความจำแบบนี้ เป็นความจำขั้นสูงขึ้นไป แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Precipices and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชา และขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้ว จุดประสงค์นี้ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และ โครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์ เพื่อให้ผู้เรียนรู้อาจหาทฤษฎี และโครงสร้างที่เรียนมาให้ได้

องค์ประกอบของความเข้าใจมี 3 ประการ ดังนี้

1. การแปลความ (Translator) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งมาเป็นอีกภาษาหนึ่ง อย่างได้ความ เป็นต้นว่า แปลภาษาคนชนชาติต่าง ๆ แปลสัญลักษณ์ แปลลักษณะอาการ แปลเนื้อความ แปลบทประพันธ์ แปลคำพังเพย และสุภาษิต ฯลฯ ให้อยู่ในภาษาที่รู้เรื่องกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสมรรถภาพด้านการแปลจึงสามารถสรุปได้ 3 ประการใหญ่ ๆ คือ การแปลจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง เช่น แปลสิ่งที่ป็นนามธรรมให้เป็นสิ่งที่พอรู้เรื่องกันได้ การแปลสัญลักษณ์ เช่น แปลการ์ตูน แผนที่ ตาราง กราฟ และเครื่องหมายอื่น ๆ มาเป็นภาษาธรรมดา และประการสุดท้าย แปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย ธรรมดา

2. การตีความ (Interpretation) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายหลาย ๆ ความหมาย มาร้อยกรองสรุปย่อเป็นเนื้อความได้ พุดง่าย ๆ ว่า การตีความมุ่งให้นักเรียนค้นหาความสำคัญและความสัมพันธ์ ของส่วนย่อย ๆ ของเนื้อหานั้น แล้วตีความจากเรื่องราวที่กำหนดให้ทั้งมวลนั้น การตีความมองเผิน ๆ คล้ายกับ การวิเคราะห์และการประเมินค่า แต่ความจริงไม่ใช่ เพราะการวิเคราะห์และการประเมินนั้นใช้ความรู้จากแหล่งอื่น มาเกี่ยวข้องมากมาย แต่การตีความจะยึดเนื้อความที่ให้ไว้เป็นหลักเท่านั้น การแปลความเป็นเพียงการแปลจาก ความหมายหนึ่งไปยังอีกความหมายหนึ่งเท่านั้น แต่สำหรับการตีความหมายถึงมองสิ่งที่กำหนดให้ครอบคลุม ทั้งหมด นั่นคือเด็กจะต้องเก็บความเดิมมาเรียบเรียงและร้อยกรองใหม่ เพื่อจะได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุมใหม่ ดังนั้นการตีความจึงต้องตีความเฉพาะในขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เท่านั้น

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นสมรรถภาพที่สามารถทำนาย หรือคาดคะเนสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลและแนวโน้มต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการคาดคะเน การคาดคะเนใดที่ไม่มี แนวโน้มหรือข้อมูลประกอบ ไม่ถือว่าเป็นการขยายความ แต่ถือว่าเป็นการเดา สมรรถภาพด้านนี้ควรปลูกฝังให้ เด็กมาก ๆ เพราะจะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การขยายความอาจจะมองในแง่ขยายความด้านเรื่องราวก็ได้

โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (บันลือ, 2534 : 155 : อ้างอิงจาก บลูม และคณะ, ม.ป.พ.) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้าง ความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากขั้นง่ายไปหาขั้นยาก สรุปได้ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 ความรู้ – ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมาอ้างอิงเพื่อ สนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจให้กระจ่างขึ้น

ขั้นที่ 2 ความเข้าใจ (Comprehension) หมายถึง สามารถอธิบายชี้แจง โดยการแปลความ ตีความ สรุปความ พยากรณ์ และยกตัวอย่างประกอบได้

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอา กฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภทหา ความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

ขั้นที่ 5 การสังเคราะห์ (Syntheses) หมายถึง สามารถนำเอาส่วนย่อย ๆ มาประกอบเป็นสิ่งใหม่ เรียบเรียงเรื่องราว ออกแบบการทดลอง การเรียนรู้ระดับนี้ เน้นความสร้างสรรค์

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีราคาประมาณจัดกลุ่มวิจารณ์ โดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นว่า ความจำ เป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้วจะเกิด ความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าหากไม่มีความเข้าใจ

การวัดความรู้

รติกรณ์ จงวิศาล (2542 : 50) กล่าวว่า วิธีจะวัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้ โดยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และความรู้รวบยอดของเรื่องนั้น ๆ ให้ตอบ โดยจะถามแต่เพียงอย่าง เดียวหรือทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกก็สามารถสรุปได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ๆ แต่ถ้าตอบผิดหรือ อยู่นิ่งไม่ออกเพราะลืมก็ถือว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้

นอกจากนี้ การวัดความรู้ ความจำ เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือ ประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากการสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา และจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ คำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหาต่าง ๆ

2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินงาน เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น การระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจัดทำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหลักขณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลัก หรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัตินั้น ความรู้และความเข้าใจเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจ อันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป สำหรับความรู้ในงาน เป็นปัจจัยภายในปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสม จะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้น ความรู้และการปฏิบัติ จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติได้ด้วยเสมอ ดังนั้น ความรู้และความเข้าใจจะนำไปสู่กิจปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) คือ หนทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาสำหรับองค์กรนั้น ๆ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำความรู้และความเข้าใจมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

ความหมายการยอมรับ (Adoption)

การยอมรับ เป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคล เริ่มตั้งแต่การรับรู้ มีความสนใจ ประเมินผล ทดลองปฏิบัติ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นตัดสินใจยอมรับ แล้วปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัติ ซึ่งได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่าง ๆ กันไป ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ แก้วเจริญกุล (2543 : 20) กล่าวว่า การยอมรับ เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือหรือปฏิบัติโดยการผ่านกระบวนการ การเรียนรู้

สกาเวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540 : 22) กล่าวว่า การยอมรับ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลหลังจากได้รับการแนะนำ และพิจารณาแล้ว ในที่สุดจึงรับหรือไม่รับเอาวิทยาการของใหม่ไปใช้ เริ่มตั้งแต่การตื่นตัว (Awareness) สนใจ (Interest) ประเมินผล (Evaluation) ทดลองนำไปใช้ (Trial) และยอมรับในที่สุด

ปนัดดา อินทราวุธ (2543 : 30) กล่าวว่า การยอมรับ คือ ขบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจรับเอาสิ่งที่บุคคลนั้นเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ สำหรับตัวเขามาใช้หรือนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 439) กล่าวว่า กระบวนการยอมรับ หมายถึง กระบวนการด้านจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลผ่านขั้นตอนจากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่จนถึงการยอมรับขั้นสุดท้าย

ขวัญตา กิระวิศาสกิจ (2542 : 38) กล่าวว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจใช้นวัตกรรมทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

โรเจอร์ และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1983 : 11) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจกินเวลาช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

โรเจอร์ และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1983 : 63) กล่าวว่า รูปแบบกระบวนการยอมรับจบลงที่กระบวนการยอมรับ ซึ่งในความเป็นจริงอาจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ กระบวนการยอมรับเกิดขึ้นได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. **ขั้นความรู้ (Knowledge)** กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เริ่มต้นเมื่อบุคคลได้สัมผัสนวัตกรรมและเริ่มต้นศึกษาข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงหน้าที่ของนวัตกรรมนั้น ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่บุคคลได้รับในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

ความรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่ามีการพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาแล้ว นวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

ความรู้วิธีใช้นวัตกรรม (How to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ทำการเผยแพร่นวัตกรรมหรือเข้าร่วมประชุม ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง ยิ่งนวัตกรรมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การขาดความรู้ในด้านนี้จะนำไปสู่การปฏิเสธนวัตกรรมได้มากขึ้น

ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (Principle Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเชื้อโรคและการระบาดของเชื้อโรค ซึ่งทำให้เข้าใจถึงการฉีดวัคซีน หรือการสร้างส้วมให้ถูกสุขลักษณะจะช่วยป้องกันเชื้อโรคได้

2. **ขั้นการจูงใจ (Persuasion)** ในขั้นนี้บุคคลมีการสร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม กิจกรรมในสมองของบุคคลขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดเห็น หรือการรู้ส่วนกิจกรรมในสมองในขั้นการจูงใจเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ในขั้นนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญ คือ แสวงหาแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด บุคคลจะมีการพัฒนาแนวคิดเชิงประเมินเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเป็นการพิจารณาคุณค่าของนวัตกรรมว่า เมื่อรับมาใช้จะมีผลผลิตตามมามากน้อย เป็นประโยชน์หรือโทษต่อการทำงานของบุคคลนั้น ถ้าเห็นว่ามีประโยชน์ก็จะพัฒนาความรู้สึกทางบวกต่อนวัตกรรมนั้น การจูงใจเป็นขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมที่มีอยู่แล้วแต่ยังมีความไม่แน่ใจในนวัตกรรม อาจมีความรู้สึกเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้คุณค่าของนวัตกรรมนั้น ดังนั้น ขั้นจูงใจจึงสัมพันธ์กับขั้นการประเมินผลหรือพิจารณาทางเลือกในขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจต่อไป

3. **ขั้นการตัดสินใจ (Decision)** ในขั้นนี้บุคคลจะกระทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนที่ผ่านมา คือ ขั้นความรู้ และขั้นการจูงใจ ถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมีความรู้สึกชอบและเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นบุคคลก็มี

แนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น ขั้นตอนการตัดสินใจเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก การที่บุคคลจะเลือกทางเลือกใด จะเป็นผลมาจากขั้นความรู้และขั้นจิตใจ และการพิจารณาลักษณะนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสังคม และขนบธรรมเนียมประเพณี

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implement) กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นต้น ๆ เป็นเรื่องของความรู้ ความคิด แต่การนำไปใช้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลยอมรับที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ เขาจะต้องรู้ว่าเขาสามารถได้นวัตกรรมนั้นมาจากไหน ใช้อย่างไร เมื่อนำไปใช้จะประสบปัญหาอย่างไรและแก้ปัญหาอย่างไร ขั้นการนำไปใช้จะสิ้นสุดเมื่อใดขึ้นอยู่กับนวัตกรรมแต่ละชนิด เมื่อนวัตกรรมได้ถูกนำไปใช้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในการดำเนินงาน ขั้นตอนนี้ก็สิ้นสุดและจบสิ้นกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในหลายกรณีการนำไปใช้จะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 คือการยืนยันต่อไป

5. ขั้นการยืนยัน (Confirmation) ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้ตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับไปแล้ว บุคคลจะแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของเขา ผลจากการแสวงหาข่าวสารข้อมูลเป็นผลให้บุคคลเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจของตนเมื่อได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งกับข้อมูลเดิมที่ได้รับมา บุคคลพยายามที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้งหรือลดความขัดแย้งลง การได้รับการศึกษาอบรมเพิ่มเติม การได้รับคำปรึกษาหารือของเจ้าหน้าที่ การได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน การได้รับคำแนะนำจากเพื่อนบ้าน ตลอดจนการเห็นผลสำเร็จของนวัตกรรมนั้นจะมีอิทธิพลต่อการยืนยันมาก

โรเจอร์ และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker, 1971 : 293) กล่าวว่า องค์ประกอบของการต่อต้านหรือสนับสนุนต่อการยอมรับนวัตกรรม เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม ความน่าเชื่อถือและค่านิยมจะต้องเข้ากันได้กับนวัตกรรม
2. ปัจจัยทางจิตวิทยา โดยทั่วไปบุคคลจะเกิดความเคยชินอยู่กับแผนชีวิต หรือการปฏิบัติอย่างเก่า และรู้สึกว่าการเดิมที่อยู่แล้ว ไม่อยากเปลี่ยนแปลงเว้นแต่ว่าของใหม่จะดีกว่า
3. ปัจจัยทางสังคม ผู้รับการเผยแพร่จะต้องต้านนวัตกรรม ที่รับเข้าไปใช้แล้วจะทำให้สังคมของเขาขาดดุลยภาพ เกิดสภาวะไร้ระเบียบ แต่สภาวะดังกล่าวมองเห็นได้ยากและใช้เวลานานมากกว่าจะมองออก
4. ปัจจัยทางด้านนวัตกรรม ถ้าปรากฏว่านวัตกรรมที่แพร่หลายเข้าไบนั้นมีวิธีการที่ซับซ้อน ผู้รับการเผยแพร่เกิดความวุ่นวายไม่เข้าใจ นวัตกรรมนั้นย่อมถูกละเลย
5. ปัจจัยทางด้านผลประโยชน์ นวัตกรรมนั้นจะต้องมีผลประโยชน์ต่อผู้รับการเผยแพร่

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk, 1991 : 518 – 522) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม ไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (Relative Advantage) หมายถึง ระดับผู้บริโภคที่มีศักยภาพ ได้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหนือกว่าระดับสินค้าเดิม เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับที่ 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การดำเนินงานมีระบบและมีแนวทางการปฏิบัติแน่นอน สม่่าเสมอ เกิดความสะดวกในการทำงานและมีความคล่องตัว สามารถลดการสูญเสีย

และข้อผิดพลาดจากการทำงาน รวมทั้งมีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ การจัดขั้นตอนการทำงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้า (Compatibility) หมายถึง ระดับผู้บริโภคมีศักยภาพรู้สึก ว่าผลิตภัณฑ์ใหม่สามารถเข้ากันได้กับความต้องการ ค่านิยม และการปฏิบัติในปัจจุบัน เช่น การที่พนักงาน ยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 สามารถนำมาใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท และเข้ากันได้กับกระบวนการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ระบบการทำงานคล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคหรือขัดต่อการทำงานเดิม สามารถสนับสนุนระบบ การทำงาน เดิม ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

3. คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด (Clarity Characteristic) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่มีความ ล้ำบาทที่จะทำความเข้าใจหรือใช้เป็นที่ยอมรับชัดแจ้ง ว่าการทำความเข้าใจหรือใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่จะนำไปสู่การ ยอมรับผลิตภัณฑ์ เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถ ศึกษาและทำความเข้าใจได้ โดยสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานเดิมและไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4. สามารถนำไปทดลองใช้ (Trial Ability) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ สามารถทำให้ผู้บริโภคมี โอกาสทดลองใช้ ถ้ามีโอกาสทดลองใช้สูงก็จะทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสที่ประเมินและมีการยอมรับผลิตภัณฑ์นั้น เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานได้เรียนรู้และ ปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้กับการ ปฏิบัติงานซึ่งทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ต่อไป

5. สามารถสังเกตเห็นได้ (Absorbability) หมายถึง คุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์ สามารถ สังเกตเห็นได้ง่าย เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ผลการทำงานดีขึ้น มีข้อผิดพลาดและการสูญเสีย จากการดำเนินงานน้อยลง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน ทราบบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและนำไปสู่โอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับนวัตกรรม

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk. 1991 : 522 – 523) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ ยอมรับนวัตกรรม ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. มีประโยชน์ในเชิงเปรียบเทียบต่ำ
2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้าต่ำ
3. มีความยุ่งยากสับสน
4. สามารถติดต่อสื่อสารได้ยาก

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับของมนุษย์นั้น มีทั้งส่วนที่มาจากตัวบุคคล เอง ได้แก่ ความรู้ การรับรู้ ความเข้าใจ ทักษะคิด ความเชื่อ บุคลิกภาพ ค่านิยม และยังมีส่วนที่มาจากคุณลักษณะ ของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม หรือสิ่งเร้านั้น ๆ เช่น ความสลับซับซ้อนในการใช้ ประโยชน์ของนวัตกรรม ความ สอดคล้อง หรือความเข้ากันได้กับสิ่งที่เคยปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนี้สำคัญมากในแง่ที่เป็นกลไกควบคุม

พฤติกรรมการทำงาน ส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำการยอมรับมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายการมีส่วนร่วม

สายสุนีย์ ปุฉินันท์ (สุริย์ ดันท์ศรีสุโรจน์. ม.ป.ป. : อ้างอิงจาก สายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541 : 41) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม เป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคลหรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ และคณะ (2534 : 76) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบและร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความต้องการของคนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกมากที่สุด

สายสุนีย์ ปุฉินันท์ (กุนจันทร์ สิงห์สุ. ม.ป.ป. : อ้างอิงจาก สายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541 : 41) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล กลุ่มคน หรือองค์กรประชาชน ได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินโครงการ การแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผลโครงการพัฒนาด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากข้อจำกัดที่มาจากบุคคลภายนอกและเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

เดวิส (สายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541 : 40 : อ้างอิงจาก Davis. n.d.) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า หมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนี้เป็นเหตุเร้าใจให้การกระทำบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว

ลิสต์ (จรรย์พร สุรมิจกุล. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Lisk. n.d.) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในมุมมองที่กว้างกว่า เป็นการเข้าร่วมอย่างแข็งขัน ในการดำเนินการตัดสินใจ ในทุกระดับและทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และโดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการวางแผนที่มีการกำหนด รูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวางในการเลือกการบริหาร และการประเมินผลของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

ประเวศ วะสี (2541 : 8) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกองค์กรมีความสำคัญทั้งนั้น การคิดทั้งระบบจะมีปัญหาพอที่จะทำให้ระบบบูรณาการอยู่ได้ จึงต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะการเรียนรู้อย่างเดียวไม่พอ ระบบต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ ต้องเป็น Interaction Learning Through Action คำนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดปัญญาในระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มีผู้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 69 –70) กล่าวว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วม สามารถจำแนกได้ 5 ลักษณะ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคลที่เข้ามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกกับผิชอบ

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่ม ขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจ จากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยให้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดการโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายการถ่ายทอดระบบเทคนิคความรู้ และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงที่ดีระหว่างประชาชนกับรัฐ

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะของสถาบัน ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างทางอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม ในการกำหนดรูปแบบการใช้ทรัพยากร การบริหาร สถานะ และอำนาจในสังคม

5. การมีส่วนร่วมในลักษณะของนโยบาย ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม และนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติเพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปของสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวความคิด

ทวีทอง (ไพรัตน์ เตชะรินทร์ 2527 : 6 – 7 ; อ้างอิงจาก ทวีทอง. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ มีดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น

2. ร่วมค้นหา สร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสนองความต้องการขององค์กร

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขและสนองความต้องการขององค์กร

4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการ ตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

การวัดผลการมีส่วนร่วม

พาร์รี พาร์รี (เอกสารการสอนวิชา พฤติกรรมในองค์กร มสธ. 2544 : 623 ; Parli Parli. n.d.) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งโดยการเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง และได้ให้ความหมายแนวความคิดนี้ ในลักษณะที่สามารถวัดได้โดยอาศัยมิติ 3 มิติด้วยกัน คือ

1. วิธีการทางการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง ประเภทของกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผู้มีส่วนร่วมได้กระทำลงไป เช่น การออกเสียงเลือกตั้ง การเข้าเป็นสมาชิกของพรรคการเมือง การวิ่งเต้น (lobbying) และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามโครงการ
2. ความหนักเบาของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การค้นหาคำตอบต่อคำถามที่ว่าใครบ้างเข้าไปมีส่วนร่วมและการเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้น บ่อยครั้งแค่ไหน
3. คุณภาพของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การแสวงหาคำตอบต่อคำถามที่ว่าอย่างน้อยที่สุด 2 ประการด้วยกัน กล่าวคือ การเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้นทำให้บังเกิดผลอะไรบ้าง และเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าว เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงหรือจอมปลอม

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยทำให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

เวลด์เฮลท์ (เกียร์ติคส์. 2536 : 13 – 13 ; อ้างอิงจาก World Health Organization. n.d.) เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชน จะเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมใด ๆ นั้นจะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ ประการแรก มองเห็นว่าตนจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ทำไป และประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วมโดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ
2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาส หรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหลังการมีส่วนร่วม จึงควรมีลักษณะดังนี้ คือ ประการแรกเปิดโอกาสให้ทุก ๆ คน ในชุมชนมีโอกาสเข้าไป มีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วม จะสามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพที่เป็นจริงของตนได้ และประการที่สาม มีการกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร
3. ปัจจัยอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึงการที่ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

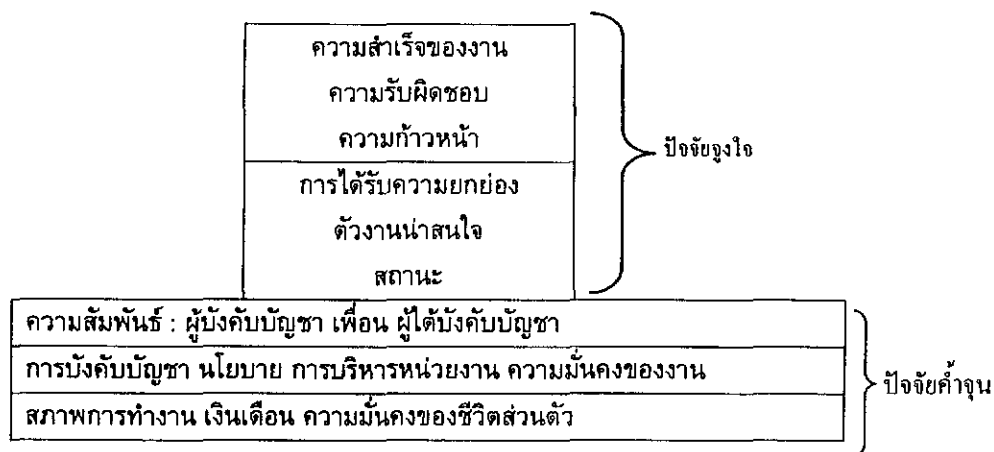
ทฤษฎีสองปัจจัยของ (Herzberg's Two – factor Theory)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541 : 112) กล่าวว่า Frederick Herzberg ได้แบ่ง ปัจจัยการจูงใจออกเป็น 2 องค์ประกอบ ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจและการดำรงรักษา (Motivation Maintenance Theory) หรือ ทฤษฎีการจูงใจ สุขอนามัย (Motivation Hygiene Theory) ดังนี้

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อน

ร่วมงาน การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้นไป โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี

2. ปัจจัยสุขอนามัย หรือ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่ปัจจัยที่จูงใจโดยตรงในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ นโยบาย และการบริหารขององค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร อัตราค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน สภาพภาพในการทำงาน ปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับความต้องการทางกาย ความต้องการความปลอดภัย และความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม



ภาพประกอบ 3 ภาพแบบจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่หากขาดปัจจัยค้ำจุน อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่าง ๆ เพื่อให้คนทำงานพึงพอใจ แต่จริง ๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่ยุง หรือธำรงรักษาไว้ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น และป้องกันไม่ใหพนักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น

ประโยชน์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ลีลา สินานุเคราะห์ (2530 : 58) กล่าวว่า ประโยชน์สำคัญที่เห็นได้ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและกำลังใจของพนักงาน พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาราบรื่นมากขึ้น การบริหารผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาง่ายขึ้น ซึ่งอาจจะสรุปประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ดังนี้ คือ

1. การตัดสินใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยให้การตัดสินใจในองค์กรดีขึ้น การแก้ปัญหาด้วยกลุ่มจะทำให้การวิเคราะห์ปัญหาและมีหนทางเลือกในการแก้ปัญหาได้ดีกว่า พนักงานมีโอกาสรวมในการแสดง

ความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ ทำให้เขาเกิดความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปยังเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตัดสินใจ

2. ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น การตัดสินใจที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากว่าผู้ปฏิบัติงานได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ

3. กำลังใจและความพอใจในงานที่ทำมีมากขึ้น เมื่อพนักงานหรือผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เขาย่อมจะพอใจในงานที่ทำ ก็ทำงานได้มากขึ้น อุทิศเวลาทุ่มเทให้กับงาน ไม่ขาดงาน ไม่ออกจากงาน และมีความกระตือรือร้นในงานที่ทำ ผลผลิตของงานก็จะสูงขึ้น และการลาหยุดงานน้อยลง

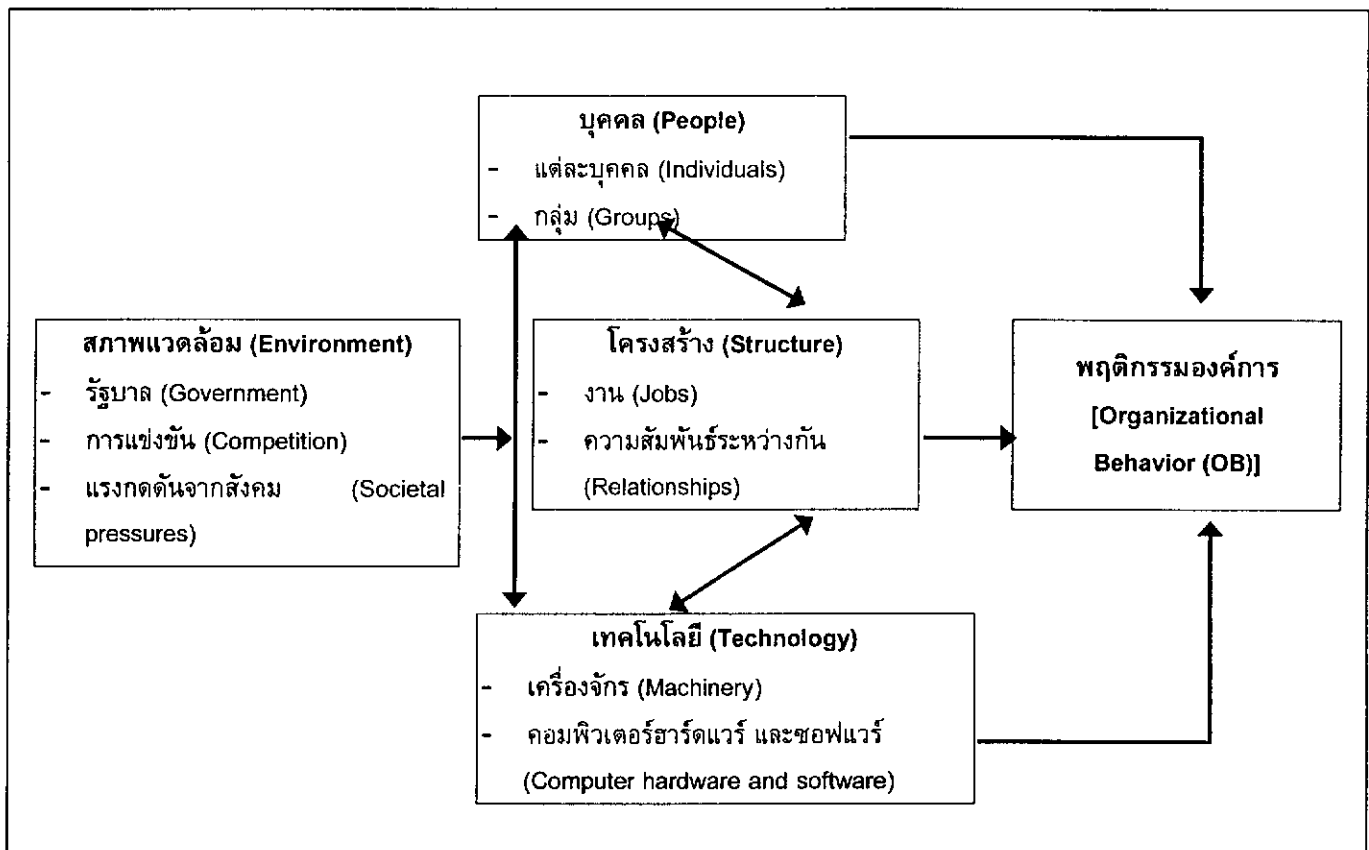
4. ยุติความขัดแย้ง การมีส่วนร่วมในงาน รู้เป้าหมายและนโยบายขององค์กรก็จะดำเนินไป เพราะมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานตลอดเวลา ปัญหาการขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กรระหว่างผู้บริหารและพนักงานจะลดน้อยลง การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยลดความขัดแย้งของบุคคลในองค์กรได้

5. ความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนจะมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานสูงขึ้น เมื่อพนักงานทุกคนพอใจในสิ่งแวดล้อม พยายามพอใจในสวัสดิการของบริษัท เพราะมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง จะทำให้เขามีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูง งานจะดี ทั้งผลผลิตและคุณภาพของงานจะสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจของพนักงานให้สูงขึ้น ลดความสูญเสียของงาน และการขาดงานของพนักงานให้น้อยลง การจัดการแบบมีส่วนร่วมหรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นวิธีการเชิงระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญของกำลังความคิดของทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ และการตัดสินใจจากทฤษฎีการจูงใจและลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยตอบสนองความต้องการ ความสมหวังของชีวิต และความเชื่อถือของพนักงานได้ ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กร

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 15) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาและประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มที่ใช้ปฏิบัติภายในองค์กร (Newstrom and Davis, 1997 : 5) เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่จะมีผลต่อพฤติกรรมในองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิผลองค์การ พฤติกรรมองค์การจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม ดังนี้



ภาพประกอบ 4 ภาพแสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ ประกอบด้วย

1. บุคคล (People) ประกอบด้วยแต่ละบุคคล (Individuals) และกลุ่ม (Groups)
2. โครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย งาน (Jobs) และความสัมพันธ์ (Relationships)

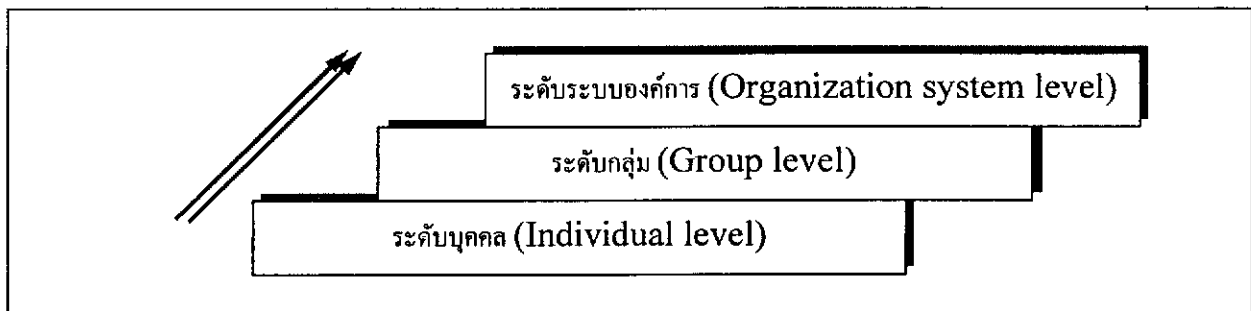
เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วยเครื่องจักร (Machinery) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Computer hardware and software)

3. สภาพแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล (Government) การแข่งขัน (Competition) และแรงกดดันสังคม (Social Pressures)

พฤติกรรมองค์การจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงสิ่งที่บุคคลทำภายในองค์กร และวิธีการซึ่งพฤติกรรมมีผลกระทบต่องานภายในองค์กร เนื่องจากพฤติกรรมองค์การมีลักษณะเจาะจงและเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การ ทำงาน จึงไม่เป็นที่สงสัยที่พบการมุ่งประเด็นไปที่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน การทำงาน การขาดงาน การออกจากงาน ผลผลิต การทำงานของมนุษย์ และการจัดการ

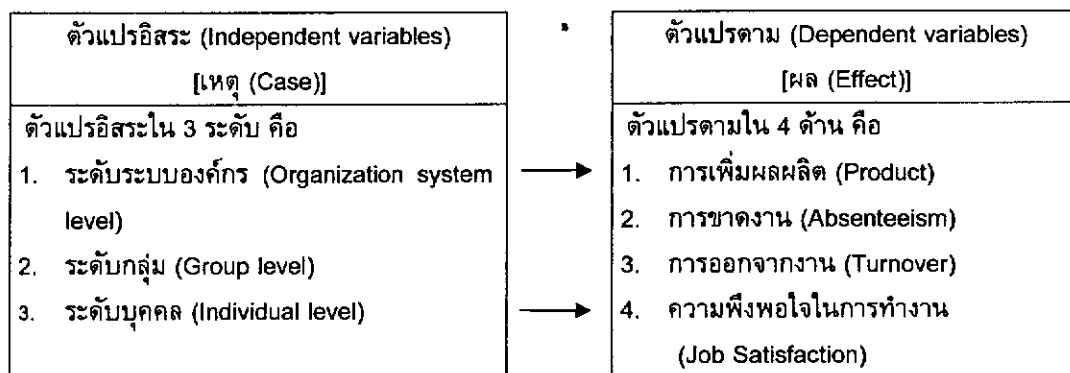
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 23) ได้สรุปว่า โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior Model) เป็นส่วนของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ โดยสามารถกำหนดเป็นโมเดลและเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับ จะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 5 ภาพแสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่าง ๆ ซึ่งกำหนดของเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังรูป 4 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 6 ภาพแสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

1. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) เป็นต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement of Goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุน โดยทั่วไปประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขาย หรือส่วนครองตลาดหรือกำไรซึ่งก็คือ การเพิ่มผลผลิตโดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขาย หรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงานเพราะการวัดประสิทธิผล จะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขาย หรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงระยะเวลาใดระยะเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลว ในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ หรือจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการขาดงานหรือลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นตัวแปรเหตุที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – Level Variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรการหากผู้จัดการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติและระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานกำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะทางชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – Level Variables) การเรียนรู้ การจูงใจ (Learning and motivation)

2.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – Level Variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มจะเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

2.3 ตัวแปรในระดับขององค์การ (Organization System – Level Variables) พฤติกรรมองค์การจะมีการซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ [Organizational Behavior (OB)] เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบต่อบุคคล (People) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้ องค์การ เนื่องจากมนุษย์มีความแตกต่างกันจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างพฤติกรรมองค์การ ซึ่งจะมีระบบในการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันเพื่อการปฏิบัติงานที่หลากหลาย โดยทั่วไปพฤติกรรมองค์การจะมุ่งที่ การปรับปรุงผลผลิต การลดการขาดงาน และการออกจากงาน ตลอดจนเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงาน ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปรและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

8. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

ความเป็นมา

ระบบบริหารคุณภาพ (ISO) ได้จัดตั้งขึ้นโดยองค์กรที่ชื่อว่า The International Organization for Standardization (ISO) ซึ่งเป็นสถาบันที่เกิดจากการรวมตัวกันระหว่างองค์กรอุตสาหกรรมของนานาประเทศ โดยมีพันธะสัญญาในการที่จะพัฒนามาตรฐานอุตสาหกรรมร่วมกัน และได้ประกาศใช้มาตรฐาน ISO:9000 ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1987 โดยระบบมาตรฐาน ISO:9000 นี้ สร้างมาจากต้นแบบมาตรฐานอังกฤษ BS – 5750 ของสถาบันมาตรฐานอังกฤษ (The British Standard Institute) ซึ่งขณะนั้นเป็นหน่วยงานรัฐบาล ที่ได้ทำการพัฒนามาตรฐานระบบคุณภาพ ชื่อ BS-5750 ขึ้นมาจากมาตรฐานของ BEF/STAN, AQAP และ MIL-Q และได้ทำการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ในปี ค.ศ. 1979 เพื่อให้สอดคล้องกับปรัชญาของท่านนายกรัฐมนตรี Margaret Thatcher ที่ได้กล่าวว่า "คุณภาพ คือ การทำผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าจะไม่คืนกลับมา"

ระบบมาตรฐาน ISO : 9000 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1994 หรือที่เรียกว่า “ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 1994” ซึ่งจะเน้นหนักที่การเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และข้อกำหนดเกี่ยวกับเอกสารวิธีปฏิบัติ (Documents Procedure) และต่อมา แนวทางของระบบมาตรฐานนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรื่อยมา โดยจะถูกแทนที่ด้วยข้อกำหนดเชิง “กระบวนการ” แทน “ระเบียบวิธีปฏิบัติ” ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยแนวคิดเชิงกระบวนการจะเน้นที่การสร้างกลไกต่าง ๆ (Mechanisms) ที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และกลไกดังกล่าวนี้คือ กระบวนการทางธุรกิจขององค์กร (Organization's Business Process) เพื่อองค์กรจะได้สามารถบรรลุผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างแท้จริง สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงใหม่

ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ แต่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพสำหรับสินค้าและบริการ และด้วยกระบวนการในการสร้างระบบนี้เองที่ทำให้มาตรฐานนี้ถูกออกแบบ และมุ่งหมายให้ใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการทุก ๆ อย่าง ไม่ว่าจะผลิตด้วยกระบวนการใดจากที่ไหนในโลกก็ตาม จึงได้เน้นหนักในหลักการ เป้าหมาย และจุดประสงค์ เป็นส่วนใหญ่แทนที่จะกำหนดวิธีการ การปฏิบัติหรือเทคนิคที่เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่งเป็นจุดประสงค์เดียวกันที่ผลักดันธุรกิจให้ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า หากพิจารณาเปรียบเทียบมาตรฐานระหว่าง ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 1994 กับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 แล้วจะพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานและจุดมุ่งหมายที่สำคัญหลายประการดังรายการที่จะนำเสนอต่อไปนี้

ISO9000 : 1994	ISO9001 : 2000
- มาตรฐานประกันคุณภาพ - ผู้ส่งมอบเป็นผู้กำหนดขอบเขต - เน้นที่ระเบียบวิธีปฏิบัติ (Focus on Procedure) - ใบสั่งเป็นตัวขับเคลื่อน (Order Driven) - อยู่บนพื้นฐานของแต่ละองค์ประกอบ (Element Based) - ความต้องการในการอบรม (Training Needs) - การรายงาน (Reporting) - การวางแผนผลิตภัณฑ์ (Product Planning) - การแก้ไขปัญหา (Corrective Action) - เน้นภาคการผลิต (Manufacturing Sector) - เป็นการรวมกันขององค์ประกอบ (Corrective of Element)	- มาตรฐานบริหารคุณภาพ - ลูกค้าเป็นผู้กำหนดขอบเขต - เน้นที่กระบวนการ (Focus on Processes) - ตลาดเป็นตัวขับเคลื่อน (Market Driven) - อยู่บนพื้นฐานของกระบวนการ (Process Based) - ความต้องการในขีดความสามารถ (Competency Needs) - การสื่อสาร (Communicating) - การวางแผนธุรกิจ (Business Planning) - การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) - เน้นทั่วไป (General) - เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ (Interconnected Processes)

ภาพประกอบ 7 การเปลี่ยนแปลงของ ISO : 9000 จากฉบับปี 1994 เป็นฉบับปี 2000

จากการเปรียบเทียบจะเห็นได้ว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 1994 ได้มีการกำหนดจุดมุ่งหมายพื้นฐานเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของลูกค้าโดยการป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่จำเป็นตามข้อกำหนด แต่สำหรับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มุ่งเน้นให้บรรลุผลถึงการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยต้องการให้องค์กรรวมเอากระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

ระบบบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนด

(Quality Management Systems – Requirements)

1. ขอบข่าย (Scope)

1.1 บททั่วไป (General)

มาตรฐานฉบับนี้ได้วางข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ สำหรับองค์กรที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ

- แสดงให้ประจักษ์ว่า องค์กรมีความสามารถที่จะผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้า (Customer requirements) ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดขององค์กรเองได้อย่างสม่ำเสมอ

- เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า (Enhance customer satisfaction) ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการใช้กระบวนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการประกันความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บันทึก : ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้หมายถึงเฉพาะ ผลิตภัณฑ์ที่องค์กรตั้งใจผลิตเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

1.2 การประยุกต์ใช้งาน (Application)

ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพที่อยู่ในมาตรฐานฉบับนี้ มีลักษณะเป็นกลาง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง (generic) และมีความประสงค์ให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กรทุกรูปแบบ โดยไม่จำกัดขนาด ประเภท หรือผลิตภัณฑ์ (สินค้าและ/หรือบริการ) ที่องค์กรนั้น ๆ ผลิตเพื่อส่งมอบให้กับลูกค้าของตน

ในกรณีที่ข้อกำหนดใด ไม่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร ด้วยสาเหตุมาจากธรรมชาติขององค์กรก็ดี หรือ ลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ก็ดี ให้ถือว่าอยู่ในข่ายพิจารณาเพื่อละเว้นไม่ต้องนำข้อกำหนดนั้นไปปฏิบัติก็ได้

ในกรณีที่องค์กรใด ได้มีการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด องค์กรนั้นๆ จะอ้างว่าได้ปฏิบัติตามและสอดคล้องกับมาตรฐานระบบ ISO 9001 นี้ได้ก็ต่อเมื่อ การละเว้นนั้นจำกัดอยู่แต่เฉพาะในข้อที่ 7 (ใน ISO 9001 : 2000) เท่านั้น และการละเวดังกล่าว ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กร ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

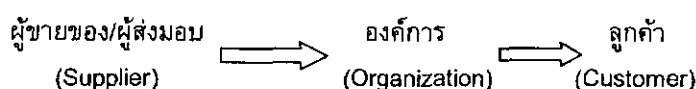
2. มาตรฐานอ้างอิง (Normative reference)

เอกสารอ้างอิงซึ่งระบุข้างล่างนี้มีสาระข้อกำหนดที่มาตรฐาน แต่ไม่รวมถึงฉบับที่เลิกใช้ ฉบับที่มีการปรับปรุงและแก้ไขเกิดขึ้นภายหลัง อย่างไรก็ตาม คู่สัญญาที่ทำข้อตกลงกันโดยอาศัยมาตรฐานฉบับนี้ควรที่จะพยายามหาทางใช้มาตรฐานที่อ้างอิงข้างล่างนี้เป็นฉบับล่าสุดส่วนสมาชิกของ ISO และ IEC จะมีการเก็บรักษามาตรฐานระหว่างชาติฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุดเป็นปกติอยู่แล้ว

3. คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and Definitions) ISO 9000:2000, Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary

เป็นความประสงค์ของมาตรฐานฉบับนี้ ที่อ้างอิงถึงคำศัพท์และคำนิยามที่กำหนดไว้ใน ISO 9000 มาใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ และรวมถึงคำนิยามต่อไปนี้ด้วย

คำศัพท์ที่เกี่ยวกับคำว่า ซัพพลายเชน (Supply – Chain) ซึ่งมีใช้อยู่ในมาตรฐาน ISO 9001 : 1994 ได้แก้ไขใหม่ โดยใช้ศัพท์ดังต่อไปนี้แทน



ในมาตรฐานฉบับนี้ ได้ปรับเปลี่ยนคำศัพท์ที่ใช้เรียกใหม่ 2 คำ ต่างจากที่ใช้ใน ISO 9001 : 1994 กล่าวคือ

- (1) ใช้คำว่า “องค์กร” (Organization) แทนคำว่า “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) สำหรับเรียกองค์กรที่กำลังนำมาตรฐานฉบับนี้ ไปประยุกต์ใช้
- (2) ใช้คำว่า “ผู้ขายของ” หรือ “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) แทนคำว่า “ผู้รับจ้างช่วง” (Subcontractor) สำหรับเรียกองค์กรที่เป็นผู้ขาย หรือผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือการบริการให้กับองค์กรที่ได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานนี้ ตลอดทั้งมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้มีความหมายถึง “การบริการ” ด้วยเสมอ

4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management systems)

ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารคุณภาพซึ่งจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้ โดยองค์กรต้องจัดทำเป็นเอกสาร (Document) นำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ (Implement) อนุรักษ์ไว้ (Maintain) และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continually Improve The Quality Management Systems)

องค์กรต้องดำเนินการดังนี้

- กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร (ดูข้อ 1, 2 Application < เกี่ยวกับการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดบางข้อที่อนุญาตให้กระทำได้)
- พิจารณาถึงลำดับขั้นตอน ตลอดจนปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการดังกล่าวข้างต้นนี้

- พิจารณาและกำหนด หลักเกณฑ์ (Criteria) และวิธีการ (Methods) ที่ต้องใช้เพื่อให้มั่นใจว่า มีการดำเนินการ และควบคุมกระบวนการเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ
- ทำให้มั่นใจได้ว่าการจัดสรรทรัพยากรและสารสนเทศ (Information) อย่างเพียงพอเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและการตรวจติดตามกระบวนการเหล่านี้ (Monitoring of These Processes)
- การดำเนินการตรวจติดตาม (Monitor) ทำการวัด (Measure) และวิเคราะห์ (Analyze) กระบวนการเหล่านั้น และ
- นำมาตรการที่จำเป็นไปปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุผลตามแผน (Planned Results) และการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement of These Processes) องค์กรจะต้องบริหารกระบวนการเหล่านี้ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

ในกรณีที่องค์กรได้เลือกใช้กระบวนการจากภายนอกองค์กร (to Outsource Any Process) หากว่าการบริการหรือกระบวนการดังกล่าว มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ขององค์กรแล้ว องค์กรจะต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีมาตรฐานการควบคุมที่เหมาะสมต่อกระบวนการเหล่านั้น มาตรการควบคุมกระบวนการที่อยู่ภายนอกองค์กรดังกล่าวนี้ องค์กรต้องระบุชื่อเอาไว้ในระบบบริหารคุณภาพของตนด้วย

บันทึก : กระบวนการที่จำเป็นต้องมีสำหรับระบบบริหารคุณภาพตามที่กล่าวแล้วข้างต้น ควรควบคุมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมด้านการบริหาร ด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการผลิต/การบริการ และการวัดผลการดำเนินงานด้วย

4.2 ข้อกำหนดด้านการเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป

เอกสารที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพประกอบด้วย

- นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร (Documented Statements)
 - คู่มือคุณภาพ (A Quality Manual)
 - เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Document Procedures) ซึ่งต้องจัดทำตามขั้นตอนข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้
 - เอกสารอื่น ๆ (Documents) ที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรมีการวางแผนงาน มีการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ
 - บันทึกคุณภาพซึ่งได้กำหนดให้ต้องเป็นไปตามมาตรฐานฉบับนี้ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)
- บันทึก 1 : ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า “เอกสารขั้นตอนการทำงาน” (Documented Procedure) มีความหมาย ครอบคลุมถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการดำเนินงานนั้นๆ ต้องมีการกำหนดขึ้น (Established) มีการจัดทำเป็นเอกสาร (Documented) มีการนำไปปฏิบัติใช้ (Implemented) และมีการบำรุงรักษาไว้ (Maintained)

บันทึก 2 : ขอบเขตของเอกสารในระบบบริหารคุณภาพของแต่ละองค์การ ย่อมแตกต่างกันทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- ขนาดและประเภทขององค์การ
- ความซับซ้อน (Complexity) และปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การ
- ความสามารถ (Competence) ของบุคลากรในองค์การ

บันทึก 3 : เอกสารในระบบบริหารคุณภาพ จะอยู่ในรูปแบบหรือในสื่อชนิดใด ๆ ก็ได้

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

องค์การจะต้องทำและธำรงรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพฉบับหนึ่ง ที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

- ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (ตามที่ได้กล่าวในข้อ 1.2 Application)
- เอกสารขั้นตอนการทำงานที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในระบบบริหารคุณภาพหรือการอ้างอิงไปถึงก็ได้
- คำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบบริหารคุณภาพขององค์การ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

เอกสารต่าง ๆ ที่องค์การใช้อยู่ตามระบุในระบบบริหารคุณภาพนั้น ต้องได้รับการควบคุมบันทึก (Records) ต่าง ๆ โดยจัดว่าเป็นเอกสารชนิดพิเศษประเภทหนึ่ง (A Special Type of Document) และต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.4 การควบคุมบันทึก

องค์การต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน เพื่อกำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับ

- อนุมัติก่อนการนำเอกสารไปใช้ โดยพิจารณาถึงความเพียงพอ (Adequacy) ของเอกสาร
- ทบทวนและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตามความจำเป็น พร้อมมีการอนุมัติใหม่
- ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการบ่งชี้ถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสถานการณ์แก้ไขของเอกสารฉบับที่ใช้

งานอยู่

- สร้างความมั่นใจว่า มีเอกสารฉบับที่เหมาะสมกับการใช้งานอยู่ ณ จุดใช้งาน
- สร้างความมั่นใจว่า เอกสารสามารถอ่านเข้าใจได้ (Remain Legible) และสามารถบ่งชี้ได้โดยง่าย
- สร้างความมั่นใจว่าเอกสารที่มาจากภายนอกองค์การ (Documents of External Origin) ได้รับการบ่งชี้และได้รับการควบคุม การแจกจ่ายภายในองค์การอย่างเหมาะสม

• ป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยความเข้าใจผิด และมีมาตรการบ่งชี้อย่างเหมาะสม สำหรับเอกสารที่ยกเลิกแล้วแต่ยังมีการเก็บรักษาเอาไว้ไม่ว่าเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม

4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records)

ต้องมีการระบุถึงบันทึกการทำงาน และมีการเก็บรักษาบันทึกงานในระบบบริหารคุณภาพอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด และเพื่อแสดงว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ บันทึกในระบบบริหารคุณภาพจะต้องมีสภาพที่อ่านได้อย่างชัดเจน ระบุชี้ได้ทันที และสามารถเรียกกลับมาใช้ได้โดยสะดวกรวดเร็ว

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน เพื่อกำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการบ่งชี้ การจัดเก็บ การป้องกันความเสียหาย การนำกลับมาใช้อ้างอิง การกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลาย บันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ที่หมดความจำเป็นต้องจัดเก็บ หรือ ที่ครบกำหนดอายุการจัดเก็บแล้ว)

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

ผู้บริหารระดับสูง (Top Management) ต้องจัดให้มีหลักฐาน (Evidence) ที่แสดงถึงความมุ่งมั่นของตนที่มีต่อการพัฒนา การนำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการดำเนินการดังนี้

- สื่อสารให้ทุกคนในองค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานให้บรรลุถึงความต้องการของลูกค้า (Customer Requirements) และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายและกฎข้อบังคับ (Statutory and Regulatory Requirements) ที่เกี่ยวข้อง

- กำหนด หรือจัดเก็บนโยบายคุณภาพ
- ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- ดำเนินการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (ตามวิธีการที่กำหนดในข้อ 5.6 Management Review) และทำให้มั่นใจว่า องค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้อย่างเพียงพอ

5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)

ผู้บริหารระดับสูง ต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการพิจารณากำหนดความต้องการของลูกค้าและความต้องการของลูกค้าที่กำหนดนั้น ได้รับการตอบด้วยจุดมุ่งหมาย (Aim) เพื่อการเพิ่มพูนความพึงพอใจให้ลูกค้า (Enhancing Customer Satisfaction) (ดูข้อ 7.2.1 Determination of Requirements Related to The Product และ ข้อ 8.2.1 Customer Satisfaction)

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

ผู้บริหารระดับสูง ต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า นโยบายคุณภาพขององค์กร

- มีความสอดคล้องกับ เป้าประสงค์ขององค์กร (The Purpose of The Organization)
- ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างสอดคล้องกับข้อกำหนด และในการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ให้กรอบ (Framework) สำหรับการกำหนดและการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร
- ได้รับการสื่อสารเผยแพร่และทำให้เป็นที่เข้าใจ (Understood) แก่ผู้เกี่ยวข้องภายในองค์กร และ

- ได้รับการทบทวนเพื่อให้คงความเหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์กรอยู่เสมอ

5.3.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (Quality objectives)

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมถึงสิ่งที่จำเป็นสำหรับการบรรลุถึงข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ (ดู ข้อ 7.1 a) Quality Objectives and Requirements for The Product) ในแต่ละสายงานและระดับการบังคับบัญชาที่เหมาะสมภายในองค์กร วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ต้องสามารถวัดผลได้ (Measurable) และต้องสอดคล้อง (Consistent) กับนโยบายคุณภาพขององค์กรด้วย

5.3.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system planning)

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างความมั่นใจว่า

- การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดในข้อ 4.1 (General Requirements) และสอดคล้องวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร
- ความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพจะไม่ได้รับการกระทบกระเทือนเมื่อมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพตามแผนงานที่กำหนดไว้

5.4 ความรับผิดชอบ อำนาจการสั่งการและการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication)

5.4.1 ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการ (Responsibility and Authority)

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า มีการกำหนดความรับผิดชอบ (Responsibility) และอำนาจสั่งการ (Authority) พร้อมกับมีการสื่อสารเผยแพร่ออกไปอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

5.4.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management representative) (MR หรือ OMR)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารคนหนึ่ง จากสมาชิกในคณะผู้บริหารขององค์กรเพื่อรับหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร (หรือ Management Representative : MR) ซึ่งนอกเหนือจากภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบในงานอื่น ๆ แล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารที่แต่งตั้งขึ้นนี้ จะต้องมีความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการที่ครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- การสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการที่เป็นไปในระบบบริหารคุณภาพ มีการนำไปปฏิบัติใช้ และได้รับการธำรงรักษาไว้
- เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรวมถึงความจำเป็นใด ๆ ที่ต้องมีการปรับปรุง และ
- สร้างความมั่นใจว่า มีการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงความต้องการของลูกค้าให้เกิดมีขึ้นในหมู่พนักงานหรือบุคลากรทุกคนในองค์กร

บันทึก : ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหาร ยังอาจครอบคลุมไปถึงการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพอีกด้วย

5.4.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

ผู้บริหารระดับสูงสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเหมาะสม และมีกิจกรรมการสื่อสารเผยแพร่เกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพเกิดขึ้นในองค์กรด้วย

5.5 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.5.1 บททั่วไป (General)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามกำหนดการที่ได้วางแผนเอาไว้แล้ว เพื่อให้มั่นใจว่า ระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความครอบคลุมเพียงพอ และยังมีประสิทธิผล การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วย

บันทึกของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องได้รับการเก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

5.5.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review Inputs)

ข้อมูลที่จะใช้สำหรับนำเข้าสู่การพิจารณาทบทวนโดยฝ่ายบริหารนั้น ประกอบด้วยสารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังต่อไปนี้

- ผลจากการตรวจประเมิน
- ความคิดเห็นจากลูกค้า
- ผลการดำเนินการของกระบวนการ (Process Performance) และความเป็นไปตามข้อกำหนดของ

ผลิตภัณฑ์ (Product Conformity)

- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- มาตรการติดตามผลการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ และ
- ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

5.5.3 ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Review Outputs)

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมถึงการตัดสินใจ และการปฏิบัติการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหาร
- การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และ
- ความต้องการด้านทรัพยากร

6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การจัดสรรทรัพยากร (Provision of Resources)

องค์กรต้องพิจารณากำหนด และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ

• นำเอาระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ และธำรงรักษาไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)

6.2.1 บททั่วไป

บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่เหมาะสมกับงานนั้น ๆ โดยพิจารณาจากพื้นฐานด้านการศึกษาที่เหมาะสม การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม

(Competence, Awareness and Training)

องค์กรต้อง

- กำหนดความสามารถที่จำเป็นต้องมีของบุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- ให้การฝึกอบรม หรือใช้มาตรการที่เหมาะสมอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถตรงตามที่ต้องการ
- ประเมินประสิทธิผลของมาตรการปฏิบัติข้างต้น (ตามที่กล่าวในข้อ b)
- ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานขององค์กรมีความตระหนักถึงความสัมพันธ์ และความสำคัญของงานในความรับผิดชอบของตน และตระหนักถึงความมีส่วนร่วมในงานของเขาที่มีต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร และ
- เก็บรักษามันที่กที่ที่เหมาะสมเกี่ยวกับประวัติการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

องค์กรต้องกำหนด จัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานที่กล่าวนี้ประกอบด้วย (เท่าที่เกี่ยวข้อง) ตัวอย่างเช่น

- อาคาร สถานที่ทำงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง (Associated Utilities)
- เครื่องจักร อุปกรณ์ต่าง ๆ ในกระบวนการผลิต/การบริการ ทั้งชนิดเป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
- บริการสนับสนุนต่าง ๆ (Supporting Services) เช่น บริการด้านขนส่ง หรือ การสื่อสาร เป็นต้น

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)

องค์กรต้องกำหนด และจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานที่สามารถทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

7. กระบวนการผลิต/การบริการ (Product realization)

7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและจัดทำ/พัฒนา (Develop) กระบวนการที่จำเป็นในการผลิต หรือการให้บริการ การวางแผนกระบวนการผลิตนี้ ต้องให้สอดคล้องกับข้อเสนอของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพด้วย (ดูข้อ 4.1 General Requirements)

ในการวางแผนกระบวนการผลิตนั้น องค์กรต้องพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ด้วยความเหมาะสม

- วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- ความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกระบวนการ เอกสารระบบงาน พร้อมกับจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์

• กิจกรรมการทวนสอบ (Verification) การทดสอบเพื่อรับรอง (Validation) การตรวจสอบและการทดสอบที่จำเพาะเจาะจงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องมี พร้อมกับเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ด้วย (Criteria for Product Acceptance)

• บันทึกที่จำเป็นเพื่อเป็นหลักฐาน (Evidence) แสดงว่า กระบวนการผลิตและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้นั้น มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

ผลของการวางแผนนี้ องค์กรต้องบันทึกเอาไว้ในรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของตน

บันทึก 1 : เอกสารที่อธิบายการประยุกต์ใช้กระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพกับผลิตภัณฑ์ใดก็ได้ หรือสัญญาใดสัญญาหนึ่งก็ได้ อาจเรียกเอกสารชนิดนี้ว่า แผนคุณภาพ (Quality Plan)

บันทึก 2 : องค์กรอาจนำข้อกำหนดในข้อ 7.3 Design and Development ไปใช้ในขั้นตอนการออกแบบกระบวนการผลิตก็ได้

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer – Related Process)

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

(Determination of Requirements Related to The Product)

องค์กรต้องพิจารณาถึง

• ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้กำหนดเอาไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ (Post – Delivery Activities) ด้วย

• ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ซึ่งลูกค้ามิได้ระบุเอาไว้แต่จำเป็นจะต้องมี สำหรับการใช้งานที่กำหนดไว้แล้วหรือที่เป็นเจตนารมณ์ในการใช้งานของผลิตภัณฑ์นั้น ในกรณีที่ทราบ

- ข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น

- ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นใดที่องค์กรเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

(Review of Requirements Related to The Product)

องค์กรต้องทำการทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนดังกล่าวนี้องค์กรต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนการตกลงรับว่าจะส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (อาทิ ก่อนการเสนองาน ก่อนการตอบรับในสัญญาจ้างหรือก่อนการตกลงรับคำสั่งแก้ไขสัญญาจ้างหรือก่อนการตกลงรับคำสั่งแก้ไขสัญญา หรือ การแก้ไขคำสั่งซื้อจากลูกค้า) นอกจากนี้ องค์กรต้องสร้างความมั่นใจว่า

- ข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ ได้รับการกำหนดหรือระบุอย่างชัดเจนแล้ว
- ข้อกำหนดในคำสั่งซื้อหรือในสัญญาว่าจ้างที่แตกต่างไปจากที่ได้เสนอไปก่อนหน้านี้ได้รับการแก้ไขแล้ว และ

- องค์กรมีความสามารถที่จะสนองตอบต่อข้อกำหนดที่ได้รับไว้

ผลของการทบทวนดังกล่าวนี้รวมถึงมาตรการปฏิบัติที่ต่อเนื่องมา ต้องได้รับการจัดบันทึกและเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

ในกรณีที่ลูกค้ามิได้แสดงความต้องการของตนมาในรูปของเอกสารหรือส่งมอบคำสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร (Document Statement of Requirement) องค์กรต้องจัดให้มีการยืนยัน (Confirm) ความต้องการของลูกค้าก่อนการตอบตกลง

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ว่า มีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดดังกล่าว

บันทึก ในบางสถานการณ์ เช่น การจำหน่ายผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Internet Sales) การทบทวนข้อตกลงเป็นแต่ละรายคำสั่งซื้ออาจกระทำไม่ได้ การทบทวนจึงอาจครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม อาทิ แคตตาล็อก หรือสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication)

องค์กรต้องพิจารณากำหนด (Determine) แผนงานที่มีประสิทธิภาพ (Effective Arrangements) เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า และต้องนำแผนงานดังกล่าวไปปฏิบัติ (Implement) ด้วยการสื่อสารกับลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับประเด็น ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- การดำเนินการเกี่ยวกับข้อสอบถามของลูกค้า (Enquiry Handling) เกี่ยวกับการทำสัญญา (Contract Handling) หรือการรับคำสั่งจากลูกค้า (Order Handling) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไข (Amendments) ที่เกิดขึ้นด้วย และ

- ความคิดเห็นจากลูกค้า (Customer Feedback) ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer) ด้วย

7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Planning)

องค์การต้องวางแผน และต้องควบคุมกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ในระหว่างการวางแผนดังกล่าวนี้ องค์การต้องพิจารณาถึง

- ขั้นตอนของกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- การทบทวน การทวนสอบและการทดสอบเพื่อรับรองความเหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- ความรับผิดชอบ (Responsibilities) และอำนาจสั่งการ (Authorities) ที่เกี่ยวกับกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

องค์การต้องมีการจัดการเกี่ยวกับการประสานงาน (Interfaces) ระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการสื่อสารระหว่างกันมีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจนในเรื่องของการมอบหมายความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

ผลของการวางแผนการออกแบบต้องได้รับการปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสม ตามความคืบหน้าของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

7.3.2 ข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Inputs)

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Product Requirements) ต้องได้รับการกำหนดและจัดเป็นบันทึกไว้ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) ข้อมูลดังกล่าวต้องครอบคลุมถึง

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน (Functional Requirements) และสมรรถนะ (Performance Requirements) ของผลิตภัณฑ์

- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และกฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ในกรณีที่เป็นไปได้ ข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบก่อนหน้านี้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
- ข้อกำหนดอื่นใดที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลสำหรับการออกแบบดังกล่าวนี้ ต้องได้รับการทบทวนเพื่อดูว่าเพียงพอหรือไม่ ข้อกำหนดดังกล่าวต้องมีความสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือหรือไม่ขัดแย้งกันเอง

7.3.3 ผลจากการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Outputs)

ผลจากการออกแบบและพัฒนา ต้องอยู่ในรูปแบบที่เอื้ออำนวยต่อการทวนสอบ (Verification) เปรียบเทียบกับข้อมูลสำหรับการออกแบบ (Design Inputs) และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้ (Release) ผลจากการออกแบบและพัฒนาต้อง

- สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุอยู่ในข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนา
- ให้สารสนเทศ (Information) อันเหมาะสมและเพียงพอสำหรับการจัดซื้อ การผลิตและการให้บริการ
- มีการกำหนดหรืออ้างอิงถึงเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ (Product Acceptance Criteria) และ
- มีการกำหนดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็น เพื่อให้ใช้งานง่ายได้อย่างปลอดภัยและเหมาะสม

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Review)

ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมในกระบวนการออกแบบและพัฒนา องค์การต้องจัดตั้งให้มีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบ โดยให้เป็นไปตามแผนงาน (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.3.1 Design and Development Planning) เพื่อที่จะ

- ประเมินความสามารถของผลการออกแบบและพัฒนา ว่าได้บรรลุถึงข้อกำหนดแล้วหรือไม่และ
- ระบุข้อปัญหาใด ๆ พร้อมกับเสนอแนวทางการปฏิบัติที่จำเป็น

บุคคลผู้เข้าร่วมประชุมทบทวนการออกแบบดังกล่าวนี้ ต้องประกอบด้วยตัวแทนทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการทบทวนนั้น บันทึกผลของการทบทวนการออกแบบรวมถึงการปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Verification)

องค์การต้องทำการทวนสอบตามแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลของการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องหรือบรรลุถึงข้อกำหนดในข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ (Design and Development Inputs Requirements) ผลของการทวนสอบตลอดจนปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.6 การทดสอบเพื่อรับรองผลของการออกแบบและพัฒนา

(Design and Development Validation)

องค์การต้องทำการทดสอบเพื่อรับรอง (validate) ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลจากการออกแบบและพัฒนาตามแผนงานที่กำหนดไว้ (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.3.1 Design and Development Planning) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความสามารถ หรือคุณลักษณะการใช้งานตรงตามที่กำหนดหรือตั้งใจไว้ (Specified of Intended Use) ในกรณีที่ทราบ และถ้าหากสามารถกระทำได้ การทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการให้ครบถ้วนก่อนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือก่อนการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งาน ผลของการทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์รวมถึงปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาเป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา

(Control of Design and Development Changes)

การเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนาต้องได้รับการระบุชี้ และเก็บบันทึกการเปลี่ยนแปลงนั้นไว้ด้วย การเปลี่ยนแปลงในการออกแบบต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบ และทดสอบเพื่อรับรอง ตามความเหมาะสม ก่อนการนำไปใช้งาน การทบทวนการเปลี่ยนแปลงผลการออกแบบต้องครอบคลุมถึง การประเมินผลจากการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบที่มีต่อชิ้นส่วนประกอบ (Constituent Parts) และผลิตภัณฑ์ที่ได้ส่งมอบไปแล้ว

บันทึกผลของการทบทวนการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบ และการปฏิบัติการที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

องค์กรต้องควบคุมกระบวนการจัดซื้อของตนเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณภาพตรงตามความต้องการ วิธีการและความเข้มงวดของการควบคุมที่มีต่อผู้ขายของ (Supplier) และต่อผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามานั้น ต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามาต่อกระบวนการผลิต หรือ ต่อผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปในขั้นสุดท้าย (Final Product) ขององค์กร

องค์กรต้องทำการประเมินและคัดเลือกผู้ขายของ (Suppliers) ของตน โดยพิจารณาจากความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดขององค์กร องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก (Criteria for Selection) เกณฑ์การประเมิน และเกณฑ์ในการประเมินซ้ำ ต้องเก็บรักษายกเว้นที่ผลของการประเมินผู้ขายของและการปฏิบัติที่สืบเนื่องจากการประเมินดังกล่าวไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดู ข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Information)

สารสนเทศในการจัดซื้อต้องมีข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ ในกรณีที่เหมาะสมให้รวมถึงข้อมูลต่อไปนี้

- ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการอนุมัติผลิตภัณฑ์ (Product) ขั้นตอนการทำงาน (Procedures) กระบวนการ (Process) และเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Equipment)
 - ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการรับรองคุณสมบัติของบุคลากร (Personal)
 - ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ (QMS Requirements)
- องค์กรต้องมีมาตรการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ความต้องการซื้อที่กำหนดไว้แล้ว (Specified Purchase Requirements) (ซึ่งอาจจะแสดงอยู่ในเอกสารการสั่งซื้อ หรือใบสั่งซื้อ) มีสารสนเทศการจัดซื้ออย่างเพียงพอก่อนส่งไปยังผู้ขายของ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product)

องค์กรต้องกำหนดมาตรการสำหรับการตรวจสอบหรือมาตรการอื่น ๆ ที่จำเป็นพร้อมมีการดำเนินการดังกล่าวจริง เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณสมบัติตรงตามความต้องการซื้อที่กำหนดไว้แล้ว (Specified Process Information)

ในกรณีที่องค์กรหรือลูกค้าขององค์กร มีความประสงค์ที่จะให้มีการทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จะจัดซื้อเข้ามา ณ สถานประกอบการของผู้ขายของ องค์กรต้องกำหนดหรือระบุแผนงานการทวนสอบ (Verification Arrangements) และวิธีการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ (Method of Product Release) ลงไปในเอกสารสารสนเทศการจัดซื้อ (Purchasing Information) ด้วย

7.5 การดำเนินการผลิตและการบริการ (Production and Service Provision)

7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ (Control of Production and Service Provision)

องค์การต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการให้บริการโดยอยู่ในสภาวะควบคุม (Controlled Conditions) สภาวะควบคุมประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ (เท่าที่ประยุกต์ได้)

- การจัดให้มีสารสนเทศที่เพียงพอเกี่ยวกับลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์
- การจัดให้มีเอกสารวิธีการทำงาน (Work Instructions) ตามความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน
- มีการใช้เครื่องจักรกลในการผลิต เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม
- การจัดให้มีการใช้อำนาจในการตรวจติดตาม (Monitoring Devices) และเครื่องมือวัด (Measuring Devices) ในกระบวนการอย่างเพียงพอ
- มีการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจติดตาม (Monitoring) และการวัด (Measurement) และ
- มีการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจปล่อย (Release) ผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Delivery) และกิจกรรมภายหลังการส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Post – Delivery Activities)

7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ

(Validation of Process for Production and Service Provision)

องค์การต้องทำการทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการใด ๆ ที่ผลผลิต (Output) ของกระบวนการเหล่านั้น ไม่อาจทราบคุณสมบัติด้วยการตรวจติดตามตรวจสอบ (Monitoring) หรือด้วยการวัด (Measurement) ในขั้นตอนถัดมาได้ ทั้งนี้ให้ครอบคลุมถึงกระบวนการใด ๆ ก็ตามที่มีความบกพร่องของการดำเนินการ หรือของตัวผลิตภัณฑ์ที่ผลิตจากกระบวนการนั้น จะปรากฏให้ทราบได้ก็ต่อเมื่อมีการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งานแล้ว หรือต่อเมื่อมีการส่งมอบบริการไปแล้ว

การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการ ต้องสามารถแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะดำเนินการให้บริการบรรลุตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

องค์การต้องกำหนด แผนงานทดสอบเพื่อรับรอง (Arrangement for Validation) ซึ่งต้องครอบคลุมถึงประเด็นต่อไปนี้เท่าที่จะประยุกต์ใช้ได้ (As Applicable)

- การกำหนดเกณฑ์การยอมรับสำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- การอนุมัติอุปกรณ์และบุคลากร
- การใช้วิธีดำเนินการ (Methods) และขั้นตอนปฏิบัติงาน (Procedures) ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บบันทึกงาน (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) และ
- การทดสอบเพื่อรับรองซ้ำ (Revalidation)

7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้ (Identification and tractability)

ในกรณีที่เหมาะสม (Where Appropriate) องค์การต้องดำเนินการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดกระบวนการผลิตและการให้บริการ

องค์การต้องแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดด้านการติดตาม ตรวจสอบและการวัด ในกรณีที่การสอบกลับได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนด องค์การต้องดำเนินการควบคุมและเก็บรักษบันทึกการบ่งชี้แบบเฉพาะตัว (Unique identification) ของผลิตภัณฑ์เอาไว้ด้วย (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

บันทึก : ในบางภาคของการผลิตนั้น Configuration Management ถือว่าเป็นเครื่องมืออันหนึ่งในการช่วยธำรงรักษา ระบบการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer Property)

องค์กรต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาทรัพย์สินซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแล หรือการใช้สอยโดยองค์กร องค์กรต้องดำเนินการป้องกัน ทวนสอบ ป้องกันความเสียหาย และธำรงรักษาทรัพย์สินของลูกค้าซึ่งได้ส่งมอบให้ องค์กรเพื่อใช้ หรือเพื่อนำไปประกอบ (Incorporate) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ หากเกิดกรณีที่ทรัพย์สิน ของลูกค้าดังกล่าวนี้ เกิดสูญหาย ชำรุด หรือมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้งาน จะต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและ บันทึกในเรื่องนี้ต้องเก็บรักษาเอาไว้ด้วย (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

บันทึก : ทรัพย์สินของลูกค้าอาจรวมไปถึง ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ของลูกค้า ด้วยก็ได้

7.5.5 การถนอมรักษาสินผลิตภัณฑ์ (Preservation of Product)

องค์กรต้องดำเนินการถนอมรักษาสินผลิตภัณฑ์ เพื่อให้คงคุณสมบัติสมบูรณ์ทางคุณภาพตามข้อกำหนด ของลูกค้า ทั้งในระหว่างกระบวนการผลิต ระหว่างการขนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังจุดหมายที่กำหนดในการดำเนินการนี้ ต้องครอบคลุมถึงการบ่งชี้ (Identification) การเคลื่อนย้าย (Handling) การบรรจุหีบห่อ (Packaging) การจัดเก็บ (Storage) และการป้องกันความเสียหาย (Protection) ทั้งนี้การถนอมรักษาดังกล่าวนี้ ต้องครอบคลุมไปถึงชิ้นส่วน ประกอบของผลิตภัณฑ์ (Constituent Parts) ด้วย

7.6 การควบคุมอุปกรณ์ติดตามตรวจและเครื่องมือวัด

(Control of Monitoring and Measuring Devices)

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการติดตามและการวัดที่ต้องมี พร้อมกับต้องกำหนดเครื่องมือวัด (Measuring Devices) และอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม (Monitoring Devices) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อทำให้เกิด หลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์กับข้อกำหนดซึ่งได้กำหนดเอาไว้แล้ว (ดูข้อ 7.2.1

Determination of Requirements Related to The Product)

องค์กรต้องกำหนดกระบวนการขึ้นมาเพื่อสร้างความมั่นใจว่า การตรวจติดตามและการวัดสามารถ ดำเนินการไปได้จริง และมีการตรวจติดตามและการวัดลักษณะที่สอดคล้องกับข้อกำหนดว่าด้วยการตรวจติดตาม และการวัดด้วยการเฝ้าติดตามและวัด

ในกรณีที่สามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้ผลการวัดมีความเชื่อถือได้ องค์กรต้องดูแลเครื่องมือวัด (Measuring Equipment) ให้

- ได้รับการสอบเทียบ (Calibrated) หรือการทวนสอบ (Verified) ตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อน การนำไปใช้งาน โดยสอบเทียบกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือวัดที่สามารถสอบมาตรฐานกลับไปถึงมาตรฐานระดับชาติ หรือระดับนานาชาติได้ ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานดังกล่าว องค์กรต้องบันทึกหลักเกณฑ์ในการสอบเทียบ (Basis Used for Calibration) หรือการทวนสอบ (Verification) หรือการทวนสอบ (Verification) เอาไว้ด้วย

- ได้รับการปรับแต่ง หรือ มีการปรับแต่งใหม่ ตามความจำเป็น
- ได้รับการบ่งชี้เพื่อให้สามารถแสดงถึงสถานะการสอบเทียบของเครื่องมือวัดได้
- ได้รับการป้องกันจากการปรับแต่งใด ๆ ที่จะส่งผลให้ผลการวัดเชื่อถือไม่ได้

- ได้รับการปกป้องหรือดูแลรักษาไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหาย (Damage) หรือเสื่อมสภาพ (Deterioration) ในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

นอกจากนี้ องค์กรต้องทำการประเมินความถูกต้องของผลการวัดที่ผ่านมา และบันทึกเอาไว้ หากพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้น ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดองค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัด และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวนั้น องค์กรต้องการเก็บรักษานบันทึกผลการสอบเทียบและการทวนสอบ เครื่องมือวัดเอาไว้ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ไปใช้เพื่อตรวจติดตามและการวัดเป็นการเฉพาะกรณี จะต้องจัดให้มีการยืนยัน (Confirm) ถึงความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ดังกล่าวว่าสามารถใช้งานได้ตรงความต้องการ การยืนยันดังกล่าวนี้ต้องกระทำก่อนการใช้งานเป็นครั้งแรกและอาจมีการยืนยันใหม่อีกก็ได้ตามความจำเป็นในโอกาสต่อ ๆ มา

8. การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง (Measurement, Analysis and Improvement)

8.1 บททั่วไป (General)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการติดตามตรวจ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงที่จำเป็น

- เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
 - เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ และ
 - เพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมถึงการพิจารณาเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม รวมถึงเทคนิคทางสถิติ และการพิจารณาขอบเขตการใช้ด้วย

8.2 การติดตามตรวจ และการวัด (Monitoring and Measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

โดยถือเป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร องค์กรต้องตรวจติดตามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกของลูกค้า (Customer Perception) ที่มีต่อองค์กรในด้านที่ว่า องค์กรสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้แล้วหรือไม่ องค์กรต้องกำหนดวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว

8.2.4 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)

องค์กรต้องจัดให้มีการตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) ตามช่วงเวลาที่วางแผนเอาไว้เพื่อให้ทราบความเป็นไปของระบบบริหารคุณภาพว่ามีความสอดคล้องกับแผนงานที่วางไว้ (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.1 Planning of Product Realization)

- สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานระหว่างประเทศฉบับนี้และสอดคล้องกับข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรหรือไม่

- ได้รับการนำไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

องค์กรต้องวางแผนการตรวจประเมินภายใน โดยใช้ข้อพิจารณาในการวางแผนจาก สถานะและความสำคัญของกิจกรรมและหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมิน ร่วมกับผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา องค์กรต้อง

กำหนด เกณฑ์การตรวจประเมิน (Audit Criteria) ขอบเขต (Scope) ความถี่ (Frequency) และวิธีการตรวจประเมิน การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน และการดำเนินการตรวจประเมินต้องดำเนินการไปด้วยความเป็นกลาง และเพื่อผลการตรวจประเมินที่ตรงตามวัตถุประสงค์เป็นที่ตั้งผู้ตรวจประเมินต้องไม่ตรวจประเมินงานในความรับผิดชอบของตนเอง

ความรับผิดชอบ ข้อกำหนดเกี่ยวกับการวางแผนและการดำเนินการตรวจประเมิน การรายงานผลและการเก็บรักษาบันทึกการตรวจประเมิน (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) ต้องกำหนดเอาไว้ใน เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Documented Procedure) เรื่องการตรวจประเมินภายใน

ผู้บริหารซึ่งรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมิน ต้องสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินในทันที มาตรการการตรวจติดตามผล (Follow – up Actions) ต้องครอบคลุมถึงการประเมินผลการปฏิบัติการแก้ไข และการรายงานผลการประเมินด้วย (ดูข้อ 8.5.2 Corrective Action)

8.2.3 การตรวจติดตามตรวจและการวัดกระบวนการ

(Monitoring and Measurement of Process)

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการตรวจติดตาม และในกรณีที่ทำ ได้ทำการวัดกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพของตน วิธีการเหล่านี้ต้องแสดงถึง ความสามารถของกระบวนการบรรลุถึงผลงานที่วางเป้าหมายไว้ เมื่อไม่อาจบรรลุผลงานตามที่กำหนดได้ ต้องมีการแก้ไข (Correction) ข้อบกพร่องที่ตรวจพบและการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) โดยการขจัดสาเหตุแห่งความบกพร่องตามความเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.2.4 การตรวจติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and Measurement of Product)

องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตาม และวัดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ (Characteristics of The Product) เพื่อทวนสอบให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับข้อกำหนดการตรวจติดตาม และการวัดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้ ต้องกระทำในแต่ละขั้นตอนการผลิตที่เหมาะสมตลอดกระบวนการผลิตตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนงาน (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.1 Planning of Product Realization)

หลักฐานที่แสดงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์พร้อมกับเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ (Acceptance Criteria) ต้องได้รับการเก็บรักษาเอาไว้ ในบันทึกการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ต้องแสดงถึงบุคคลผู้มีอำนาจตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ด้วย (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

องค์กรจะปล่อยผลิตภัณฑ์ หรือยอมให้มีการส่งมอบบริการได้ก็ต่อเมื่อผลิตภัณฑ์ หรือการบริการนั้น ๆ ได้ดำเนินการและผ่านตามขั้นตอนต่าง ๆ ตามที่กำหนดในแผนงาน (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.1 Planning of Product Realization) ด้วยผลเป็นที่น่าพอใจแล้วเท่านั้น ยกเว้นในกรณีที่ได้รับการอนุมัติจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือในกรณีที่เป็นไปได้ อาจได้รับจากลูกค้าโดยตรง

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(Control of Nonconforming Product)

องค์กรต้องสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะได้รับการบ่งชี้และควบคุม เพื่อป้องกันการถูกนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ มาตรการควบคุม ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และอำนาจใน

การสั่งดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว จะต้องกำหนดไว้ใน เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Documented Procedure) ที่จัดทำขึ้น

องค์การต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยใช้มาตรการใดมาตรการหนึ่งหรือมากกว่า จากมาตรการดังต่อไปนี้

- ดำเนินการจัดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบนั้น
- อนุมัติให้ใช้โดยผู้มีอำนาจอนุมัติหรือปล่อยผลิตภัณฑ์ หรือยอมรับภายใต้ความยินยอมจากหน่วยงานผู้มีอำนาจและในกรณีที่เป็นไปได้ ก็จากลูกค้า
- ดำเนินการป้องกันมิให้มีการนำเอาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ไปใช้งานหรือในหน้าที่ซึ่งกำหนดเอาไว้แต่แรก

บันทึกรายละเอียดของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และมาตรการปฏิบัติใด ๆ ที่ติดตามมารวมถึง เอกสาร หรือหลักฐานแสดงความยินยอม (จากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ) ที่ได้รับมา ต้องจัดเก็บรักษาไว้เป็นบันทึก ระบบบริหารคุณภาพขององค์การ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้รับการแก้ไขแล้วนั้น จะต้องได้รับการทบทวนสอบซ้ำอีก เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ในกรณีที่มีการตรวจพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ภายหลังการส่งมอบไปแล้วหรือเมื่อมีการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว องค์การต้องดำเนินการที่เหมาะสมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้น หรือที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

องค์การต้องดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสม และ ความมีประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์การของตน พร้อมกับพิจารณาระบุถึงจุดที่ควร ดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ ข้อมูลที่จะจัดเก็บครอบคลุมถึงข้อมูลที่ได้จากการวัด และการตรวจติดตาม (กระบวนการ/ผลิตภัณฑ์) และข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data) ต้องให้ได้สารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับ

- ความพึงพอใจของลูกค้า (ดูข้อ 8.2.1 Customer Satisfaction)
- ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 7.2.1 Determination of Requirements Relate to The Product)
- ลักษณะจำเพาะ (Characteristics) และแนวโน้มของกระบวนการ และของผลิตภัณฑ์รวมถึง โอกาสสำหรับการดำเนินการมาตรการป้องกันความบกพร่อง (Preventive Action) และ
- ผู้ขายของให้แก่องค์การ (Suppliers)

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

องค์การต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันการทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

องค์กรต้องดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อจัดต้นเหตุ หรือสาเหตุแห่งความเป็นไปตามข้อกำหนด (Cause of Nonconformity) เพื่อป้องกันมิให้ความเป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้นอีก (To Prevent Recurrence) และการปฏิบัติการแก้ไขนั้นจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบนั้น

เอกสารขั้นตอนการทำงาน ว่าด้วยการปฏิบัติการแก้ไข ต้องได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดรายละเอียด ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- การทบทวนความเป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้น (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าด้วย)
- การค้นหาสาเหตุของการเกิดความบกพร่อง
- การประเมินหาความจำเป็นในการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันมิให้ความบกพร่องนั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก

- การพิจารณากำหนดมาตรการแก้ไขที่เหมาะสมและการนำมาตรการดังกล่าวไปปฏิบัติ
- การบันทึกผลจากการปฏิบัติการแก้ไข (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) และ
- การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

องค์กรต้องระบุวิธีการปฏิบัติการเพื่อจัดหาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันมิให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้น (To Prevent Their Occurrence) (เป็นการขจัดสาเหตุของปัญหาก่อนที่ปัญหานั้นจะเกิดขึ้น) การปฏิบัติการป้องกันดังกล่าวนี้ จะต้องมีความเหมาะสมกับความเสี่ยงของผลกระทบที่จะเกิดจากการเกิดปัญหา หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำลังดำเนินการป้องกันนี้ด้วย

เอกสารขั้นตอนการทำงาน ด้วยการปฏิบัติการป้องกัน ต้องให้รายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

- การระบุถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น (Potential Nonconformity) พร้อมกับการระบุถึงสาเหตุความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นนั้น
- การประเมินถึงความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันมิให้เกิดความบกพร่องนั้นมีโอกาสเกิดขึ้น
- การกำหนดมาตรการป้องกัน และการนำมาตรการป้องกันไปปฏิบัติ
- การจดบันทึกผลจากการปฏิบัติการป้องกัน (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)
- การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

กำหนดโครงสร้างของเอกสาร

เอกสารที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีโครงสร้างเอกสารที่ใช้ในการดำเนินระบบส่วนใหญ่ ประกอบด้วยเอกสาร 4 ระดับ คือ

1. เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
2. เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Procedure)
3. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)

4. เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ และแบบฟอร์ม (Supporting Documents and Forms)

โดยที่ในแต่ละเอกสารมีความสำคัญต่างกัน คือ

- เอกสารคู่มือคุณภาพ ใช้ในการกำหนดนโยบาย (Policy) ในการบริหารงานของแต่ละกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และข้อกำหนดตามมาตรฐาน
- เอกสารระเบียบปฏิบัติ ใช้ในการกำหนดแผนการทำงาน (Strategy) แสดงรายละเอียด ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และอ้างอิงไปถึงเอกสารวิธีปฏิบัติงาน และบันทึกผลการปฏิบัติงานในระบบ
- เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ใช้ในการกำหนดวิธีการทำงาน (Tactics) แสดงรายละเอียดการปฏิบัติงานเป็นขั้นเป็นตอน ซึ่งมีวิธีพิจารณาในการจัดทำ คือ ถ้าเนื้องานมีรายละเอียดมาก มีการกำหนดเกณฑ์ในการทำงานและตัดสินใจ เนื้อหาจะมีการปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น เนื่องจากจะต้องปรับให้เป็นไปตามแผนการและนโยบายที่อาจปรับเปลี่ยนไป
- เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ใช้ช่วยในการทำงานให้สมบูรณ์มากขึ้น
- แบบฟอร์มใช้เป็นกรอบในการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานที่กำหนด ซึ่งบันทึกจะต้องแสดงถึงผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเอกสารการปฏิบัติงานทั้งหมด

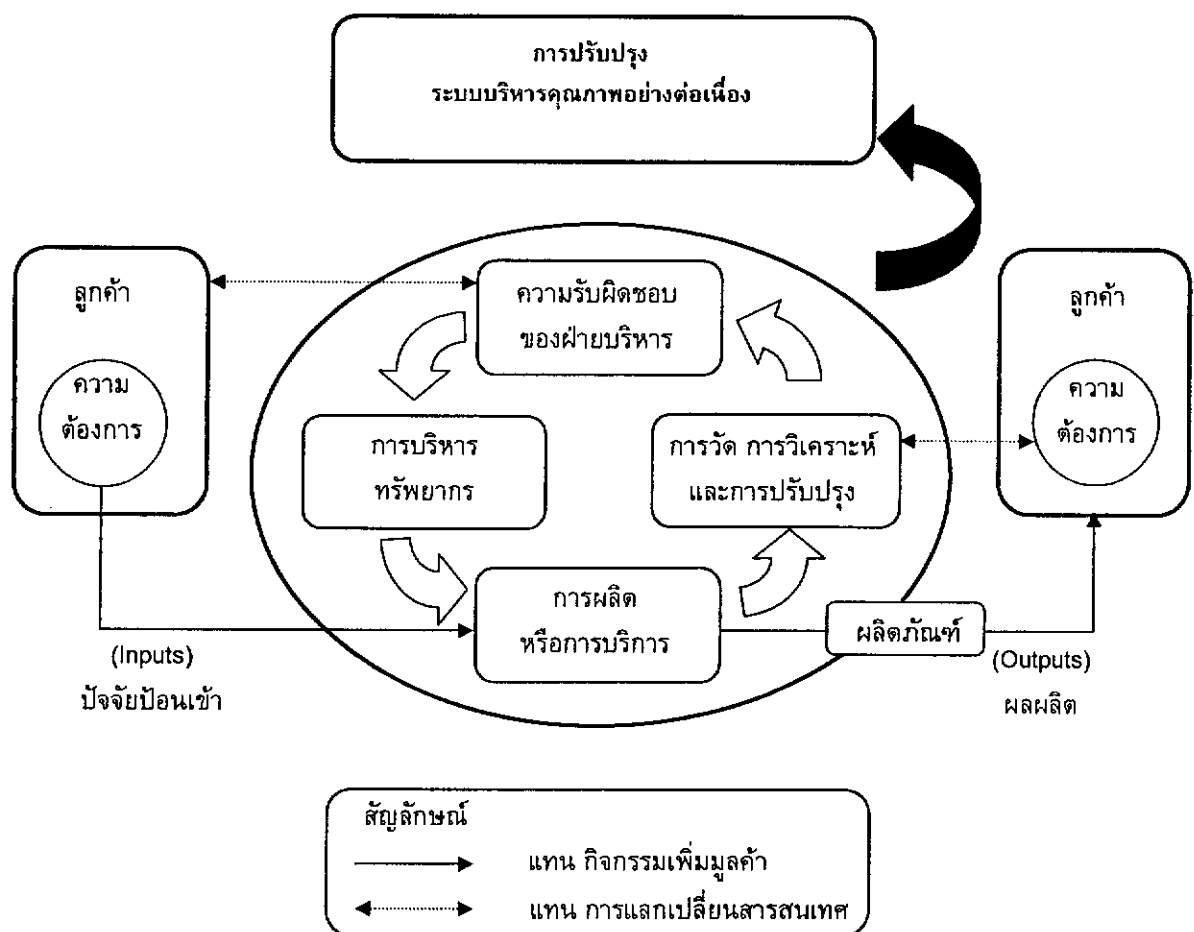
การมองเป็นกระบวนการ

(Process Approach)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มุ่งส่งเสริมให้มีการดำเนินการบริหารโดยมองเห็นกระบวนการ เนื่องจากกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการจัดการเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปัจจัยป้อนเข้า (Inputs) ให้กลายเป็น ผลผลิต (Outputs) กิจกรรมที่กล่าวนี้ อาจเรียกว่าเป็นกระบวนการ (Process) บ่อยครั้งที่ผลผลิตของกระบวนการหนึ่งจะกลายเป็น ปัจจัยป้อนเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่งที่อยู่ถัดไป เมื่อนำเอาหลักการบริหารโดยมองเป็นกระบวนการมาใช้ในระบบบริหารคุณภาพ จะทำให้มีการเน้นถึงความสำคัญของเรื่องดังต่อไปนี้

- การทำความเข้าใจ และสนองตอบต่อข้อกำหนด หรือความต้องการ
- ความจำเป็นในการพิจารณาถึงกระบวนการ ในแง่มุมมองของการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Added Value)
- การให้ได้มาซึ่งผลการดำเนินการของกระบวนการและประสิทธิผลของกระบวนการ และ
- การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยข้อมูลจากการตรวจวัดอย่างมีระบบ

ซึ่งในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000 นี้ จะช่วยทำให้องค์กร สามารถที่จะตอบคำถามในเรื่องความมุ่งมั่นจะตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าและตอบรับกับความสำคัญของเรื่องที่กำลังข้างต้น โดยวางหลักการปฏิบัติในรูปแบบของ “วงจร PDCA” หรือ Plan – Do – Check – Action ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกกระบวนการ และเป็นแบบแผนที่ดีในการบริหารองค์กร เพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผลในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีผังแสดงกระบวนการในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 8 รูปแบบในการบริหารระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000

บันทึก : หลักการที่เรียกว่า "วงจร PDCA" หรือ Plan – Do – Check – Action มีความหมายโดยสังเขปดังนี้

Plan : ทำการกำหนด หรือระบุชี้ วัตถุประสงค์และกระบวนการ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ / บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และนโยบายขององค์กรเอง

Do : นำกระบวนการที่กำหนดชัดเจนแล้วไปปฏิบัติให้เกิดผล

Check: การติดตามตรวจและวัด กระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์

Action: การปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

คุณประโยชน์ประการหนึ่งของการบริหารโดยมองเป็นกระบวนการ ก็คือ การเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถดำเนินการควบคุม ความเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ และการผนวกรวมกันของกระบวนการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในระบบงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน

เมื่อนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ สิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติ คือ

- ต้องรู้และเข้าใจความหมายของระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000
- ต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานตาม เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Procedure) และเอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) ในจุดที่รับผิดชอบให้เข้าใจ
- ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด

ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร คือ

- เพื่อขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่จำเป็นต้องทำตาม และความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือ และได้รับการยอมรับ ทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
- เพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และการรักษาระดับของคุณภาพสินค้าและบริการ และสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินธุรกิจได้ครบวงจร
- เพื่อภาพพจน์ที่ดีขององค์กร เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

สรุปได้ว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้นั้น สามารถส่งมอบผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างให้กับองค์กร พนักงานที่ทำงานในองค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นและเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาบุคลากร เพราะระบบบริหารงานคุณภาพจะช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน อีกทั้งการนำเสนอโครงสร้างในเชิงกระบวนการ มุ่งเน้นในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจลูกค้าเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานแต่ละกระบวนการได้มีการจัดวาง และปฏิสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่าย สามารถเพิ่ม

ผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อส่วนแบ่งทางการตลาดได้ดีขึ้น

9. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในการปรับระบบองค์กรตามระบบมาตรฐาน ISO พบว่า

เรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับตำแหน่งงาน 1-4 จำนวนมากที่สุด มีทัศนคติเห็นด้วยกับด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO จากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามแนวคิดต่าง ๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่น ๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุชาติ ตรีพัฒนสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ทักษะและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปลล์โอลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อ

มาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ อยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ต่างกัน พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้านในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้ากันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน ทิศนคติของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมในทางเดียวกัน

ประภาวดี กุศลสาร (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัท ไทยเพอร์ซิเจนท์ฟูลส์ จำกัด(มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นเพียงด้านเดียว คือ การมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการมีส่วนร่วมของการดำเนินการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือ พนักงานชายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มากกว่าเพศหญิง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

สุธี สมุทระประภูต (2540) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ 0.01

อรรณ สุวรรณประสพ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก เครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า มีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารงานคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาก การมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะคติอยู่ในระดับดี ในด้านความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพมีตั้งแต่ระดับสูงจนถึงต่ำ

สุนทรี เวชสวรรค์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO : 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ของ พนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งบริหาร ของโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย มีจำนวนทั้งสิ้น 652 คน (ข้อมูล ณ มกราคม 2548)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่แน่นอนของ ทาโร ยามาเน

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

เมื่อแทนค่า	n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนของประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

หมายเหตุ : สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ 5% หรือเท่ากับ 0.05 เมื่อคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร โดยการแทนค่า

$$\begin{aligned} N &= 652 \\ e &= 0.05 \\ n &= \frac{652}{1 + 652(0.05)^2} \\ &= 237 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 237 คน โดยผู้วิจัยขอเพิ่มเป็น 300 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลา และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัย โดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำสาระ ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ที่นำมาประยุกต์ใช้จัดระบบงานในองค์กร
3. ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น และใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็นตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่ง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 : เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)
ข้อที่ 2 : อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 3 : ระดับการศึกษา	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 4 : อายุงาน	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)
ข้อที่ 5 : ระดับตำแหน่ง	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยปานกลาง	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยแบ่งการรับรู้ ข่าวสารออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านสื่อบุคคล
2. ด้านสื่อเฉพาะกิจ

โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกกระตือรือร้นการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็น	คะแนนความคิดเห็น
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

โดยทั้ง 2 ตอนมีคะแนนเฉลี่ยดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง	ความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง	ความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง	ความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง	ความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง	ความเห็นของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

3. การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องและขอคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไขปรับปรุงให้สมบูรณ์และครอบคลุมความมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นจะนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและนำมาปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปทดลองใช้

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 50 คน เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าความสอดคล้อง (Cronbach's alpha) ของ รศ.ดร. กัลยา วาณิชยปัญญา (2546) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อแทนค่า k = จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมกับระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

โดยได้ค่าความเชื่อมั่นครอนบาคแอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.8978

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือ ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อผิดพลาด (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-Analysis of Variance) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และความหมายของข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น}}{\text{จำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}} \times 100$$

1.2 การค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) หรือใช้ค่าสัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า

$$\bar{X} = \text{ค่าเฉลี่ยเลขคณิต}$$

$$\sum x = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมด}$$

$$n = \text{จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง}$$

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า

$$S.D. = \text{ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน}$$

$$\sum x^2 = \text{ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$(\sum x)^2 = \text{ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง}$$

$$n = \text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}$$

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า

$$t = \text{สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์}$$

$$\bar{X}_1 = \text{ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1}$$

$$\bar{X}_2 = \text{ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2}$$

$$S_1^2 = \text{ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1}$$

$$S_2^2 = \text{ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2}$$

$$n_1 = \text{จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 1}$$

$$n_2 = \text{จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 2}$$

2.2 ค่า One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ใช้สูตร

	F	$=$	$\frac{MS_B}{MS_W}$
เมื่อแทนค่า	F	$=$	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ F
	MS_B	$=$	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	$=$	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	MS_B	$=$	$\frac{SS_B}{K - 1}$
	MS_W	$=$	$\frac{SS_W}{K - 1}$
	k	$=$	จำนวนกลุ่ม
	n	$=$	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	$(k - 1)$	$=$	Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
	$(n - 1)$	$=$	Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332-333)

	LSD	$=$	$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$
เมื่อแทนค่า	LSD	$=$	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	$=$	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	$=$	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	$=$	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร การรับรู้ข่าวสาร กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของ พนักงาน โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า	r	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	=	ผลรวมคะแนนรายข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	=	ผลรวมคะแนนรายข้อมูลทั้งหมดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	=	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	=	ผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและ

มีความสัมพันธ์กันมาก

- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

และมีความสัมพันธ์กันมาก

- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูตริ วังศรีตนะ . 2544 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.70 - 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.30 - 0.69 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปาน

กลาง

3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.10 - 0.29 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 หรือเข้าใกล้ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และระดับตำแหน่ง โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	266	88.7
หญิง	34	11.3
รวม	300	100.0
อายุ		
25 - 34 ปี	30	10.0
35 - 44 ปี	98	32.7
45 - 54 ปี	135	45.0
55 ปีขึ้นไป	37	12.3
รวม	300	100.0
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	92	30.7
อนุปริญญา / ปวส.	93	31.0
ปริญญาตรี	111	37.0
สูงกว่าปริญญาตรี*	4	1.3
รวม	300	100.0
อายุงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี**	2	0.7
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี**	24	8.0
ตั้งแต่ 10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี	54	18.0
ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	30	10.0
ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	190	63.3
รวม	300	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
ต่ำกว่าระดับ 4	35	11.7
ระดับ 4 - 6	170	56.7
ระดับ 7 ขึ้นไป	95	31.7
รวม	300	100.0

* รวมข้อมูลกับกลุ่มปริญญาตรี

** รวมข้อมูลกับกลุ่มอายุงานไม่ถึง 15 ปี

ผลจากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 300 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุ 45 - 54 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคือ อายุ 35 - 44 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 อายุ 25 - 34 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ต่ำกว่า ปวช./ปวช. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4 - 6 จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านระดับการศึกษา และอายุงาน มีความแตกต่างทางด้านจำนวน (ความถี่) ของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่) ใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 รองลงมาคือระดับการศึกษานอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 ต่ำกว่า ปวช./ปวช. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 30.67 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับ
การรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน

ข้อมูลความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มี งานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	3.54	0.897	เห็นด้วยมาก
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด	3.56	0.854	เห็นด้วยมาก
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนด วิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	3.48	0.824	เห็นด้วยปานกลาง
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงาน	3.60	0.850	เห็นด้วยมาก
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิด ความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	3.08	0.942	เห็นด้วยปานกลาง
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ ระบบการตรวจสอบงานที่ดี	3.68	0.820	เห็นด้วยมาก
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ บรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	3.44	0.858	เห็นด้วยปานกลาง
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.10	0.984	เห็นด้วยปานกลาง
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ ชัดเจน	3.64	0.844	เห็นด้วยมาก
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบ ในการทำงานมากขึ้น	3.54	0.855	เห็นด้วยมาก
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการ ทำงานของท่าน	2.81	0.995	เห็นด้วยปานกลาง
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น	3.52	0.820	เห็นด้วยมาก
ผลรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการ รับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	3.33	0.559	เห็นด้วยปานกลาง

ผลจากตาราง 2 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่เห็นด้วยมากซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวก คือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการตรวจสอบงานที่ดี รองลงมาคือ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ทำงานมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น ตามลำดับ และส่วนที่เห็นด้วยซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกคือ คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น ส่วนที่เห็นด้วยปานกลางซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อบุคคลของพนักงาน

ข้อมูลความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากเพื่อนร่วมงาน	3.16	0.874	เห็นด้วยปานกลาง
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากผู้บังคับบัญชา	3.65	0.846	เห็นด้วยมาก
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากการประชุมภายในหน่วยงาน	3.69	0.904	เห็นด้วยมาก
มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO : 9001 จากการพูดคุยในหน่วยงาน	3.13	0.761	เห็นด้วยปานกลาง
หน่วยงานได้ทำการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO:9001 มานานก่อนนำมาใช้	3.10	0.918	เห็นด้วยปานกลาง
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคล	3.35	0.647	เห็นด้วยปานกลาง

ผลจากตาราง 3 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อบุคคลของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลของพนักงานเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อบุคคลของพนักงานที่เห็นด้วยมากคือ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากการประชุมภายในหน่วยงาน รองลงมาคือ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากผู้บังคับบัญชา

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางคือ ทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO : 9001 จากการพูดคุยในหน่วยงาน หน่วยงานได้ทำการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO:9001 มานานก่อนนำมาใช้ ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงาน

ข้อมูลความคิดเห็น	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ได้รับทราบเกี่ยวกับ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์	3.16	0.821	เห็นด้วยปานกลาง
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นพับ	2.79	0.870	เห็นด้วยปานกลาง
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากการอบรม ชี้แจง สัมมนา	3.52	0.990	เห็นด้วยมาก
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงาน	3.38	0.933	เห็นด้วยปานกลาง
ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยศึกษาจากเอกสารที่ใช้ในระบบ	3.12	0.869	เห็นด้วยปานกลาง
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจ	2.78	0.672	เห็นด้วยปานกลาง

ผลจากตาราง 4 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงาน พบว่าโดยรวมพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นว่าส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงานที่เห็นด้วยมากคือ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากการอบรม ชี้แจง สัมมนา

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางคือ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ของหน่วยงาน รองลงมาคือ ได้รับทราบเกี่ยวกับ

ระบบการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยศึกษาจากเอกสารที่ใช้ในระบบ ได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นพับ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี เพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

ตาราง 5 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็น เกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน

ข้อมูลความคิดเห็น	เพศ	t-test for Equality of Means			
		$\bar{x}$	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อ	ชาย	3.34	0.568	1.095	0.279
การได้รับการรับรองมาตรฐาน	หญิง	3.24	0.483		
ISO: 9001 ของพนักงาน					

จากตาราง 5 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานค่า Sig. (2-tailed) ที่ได้มากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 6 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน จำแนกรายข้อ

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	t-test for Equality of Means				
	เพศ	Mean	S.D.	t	Sig. (2-tailed)
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	ชาย	2.44	0.926	-1.537	0.130
	หญิง	2.62	0.604		
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ชาย	3.59	0.869	1.912	0.057
	หญิง	3.29	0.676	2.322	0.025*
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	ชาย	3.47	0.856	-0.842	0.403
	หญิง	3.56	0.504		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ชาย	3.60	0.886	0.094	0.926
	หญิง	3.59	0.500		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	ชาย	2.97	0.939	2.416	0.016*
	หญิง	2.56	0.894	2.510	0.016*
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี	ชาย	3.68	0.818	0.052	0.959
	หญิง	3.68	0.843	0.051	0.960
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	ชาย	3.46	0.869	1.077	0.282
	หญิง	3.29	0.760	1.195	0.238
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น	ชาย	2.92	1.014	1.870	0.067
	หญิง	2.68	0.684		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	ชาย	3.62	0.857	-1.107	0.269
	หญิง	3.79	0.729	-1.253	0.216
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น	ชาย	3.57	0.872	2.144	0.037*
	หญิง	3.29	0.676		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน	ชาย	3.18	1.001	-0.464	0.643
	หญิง	3.26	0.963	-0.478	0.635
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น	ชาย	3.55	0.842	2.615	0.012*
	หญิง	3.26	0.567		

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน

ข้อมูลความคิดเห็น	อายุ	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ	25 - 34 ปี	3.07	0.485	6.965	0.000**
ต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน	35 - 44 ปี	3.20	0.463		
ISO: 9001 ของพนักงาน	45 - 54 ปี	3.46	0.580		
	55 ปีขึ้นไป	3.40	0.635		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 7 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับอายุ โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน ค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับ อายุ

อายุ		25 - 34 ปี	35 - 44 ปี	45 - 54 ปี	55 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.07	3.2	3.46	3.4
25 - 34 ปี	3.07	-	-0.13 (0.270)	-0.39 (0.000)**	-0.32 (0.016)*
35 - 44 ปี	3.20	-	-	-0.26 (0.000)**	-0.20 (0.058)
45 - 54 ปี	3.46	-	-	-	0.060 (0.529)
55 ปีขึ้นไป	3.40	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับ อายุ พบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุ 25 - 34 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานในช่วงอายุ 45 - 54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานในช่วงอายุ 45 - 54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป

นอกจากนี้พนักงานที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานในช่วงอายุ 45-54 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยที่พนักงานที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานในช่วงอายุ 45 - 54 ปี

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน จำแนกรายข้อ

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig.
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	25 - 34 ปี	2.60	0.932	0.791	0.500
	35 - 44 ปี	2.42	0.608		
	45 - 54 ปี	2.50	1.029		
	55 ปีขึ้นไป	2.30	0.996		
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิด ขั้นตอน	25 - 34 ปี	3.03	0.964	5.544	0.001**
	35 - 44 ปี	3.49	0.777		
	45 - 54 ปี	3.70	0.858		
	55 ปีขึ้นไป	3.65	0.789		
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการ กำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	25 - 34 ปี	3.33	0.606	3.491	0.016*
	35 - 44 ปี	3.31	0.842		
	45 - 54 ปี	3.59	0.859		
	55 ปีขึ้นไป	3.70	0.702		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	25 - 34 ปี	3.03	0.890	5.863	0.001**
	35 - 44 ปี	3.57	0.760		
	45 - 54 ปี	3.73	0.775		
	55 ปีขึ้นไป	3.62	1.114		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้อง ผ่านหลายขั้นตอน	25 - 34 ปี	2.73	0.828	2.923	0.034*
	35 - 44 ปี	2.82	0.923		
	45 - 54 ปี	3.10	0.969		
	55 ปีขึ้นไป	2.73	0.902		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี	25 - 34 ปี	3.80	0.664	4.075	0.007*
	35 - 44 ปี	3.51	0.707		
	45 - 54 ปี	3.84	0.765		
	55 ปีขึ้นไป	3.49	1.216		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	25 - 34 ปี	2.97	0.890	6.030	0.001**
	35 - 44 ปี	3.32	0.741		
	45 - 54 ปี	3.59	0.867		
	55 ปีขึ้นไป	3.65	0.919		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น	25 - 34 ปี	2.43	0.971	12.303	0.000**
	35 - 44 ปี	2.55	0.690		
	45 - 54 ปี	3.14	1.031		
	55 ปีขึ้นไป	3.30	1.077		

ตาราง 9 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	อายุ	Mean	S.D.	F	Sig.
มีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	45 - 54 ปี	3.74	0.897		
	55 ปีขึ้นไป	3.76	0.983		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมี ความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น	25 - 34 ปี	3.23	0.971	8.410	0.000**
	35 - 44 ปี	3.29	0.689		
	45 - 54 ปี	3.68	0.825		
	55 ปีขึ้นไป	3.92	1.010		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหา ต่อการทำงานของ ท่าน	25 - 34 ปี	3.13	0.681	0.749	0.523
	35 - 44 ปี	3.13	0.893		
	45 - 54 ปี	3.28	1.070		
	55 ปีขึ้นไป	3.05	1.177		
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบ บริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น	25 - 34 ปี	3.20	0.714	3.237	0.023*
	35 - 44 ปี	3.42	0.717		
	45 - 54 ปี	3.64	0.805		
	55 ปีขึ้นไป	3.59	1.092		

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน

ข้อมูลความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.45	0.640	5.164	0.006**
	อนุปริญญา / ปวส.	3.19	0.500		
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.34	0.512		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน ค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 11 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
	$\bar{x}$	3.45	3.19	3.34
ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.45	-	0.26	0.11
		-	(0.002)**	(0.154)
อนุปริญญา / ปวส.	3.19	-	-	-0.15
		-	-	(0.054)
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.34	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษากว่า ปวช./ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษากว่า ปวช./ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส.

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จำแนกรายข้อ

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ระดับการศึกษา	Mean	S.D.	F	Sig.
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	2.28	0.894	9.796	0.000**
	อนุปริญญา / ปวส.	2.28	0.697		
	ปริญญาตรี	2.74	0.974		
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.79	0.871	5.262	0.006**
	อนุปริญญา / ปวส.	3.44	0.744		
	ปริญญาตรี	3.46	0.891		
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.64	0.884	2.467	0.087
	อนุปริญญา / ปวส.	3.41	0.875		
	ปริญญาตรี	3.42	0.713		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.60	0.865	0.557	0.574
	อนุปริญญา / ปวส.	3.53	0.802		
	ปริญญาตรี	3.65	0.879		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.18	0.983	9.645	0.000**
	อนุปริญญา / ปวส.	2.60	0.874		
	ปริญญาตรี	2.97	0.893		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการตรวจสอบงานที่ดี	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.72	1.041	3.053	0.049*
	อนุปริญญา / ปวส.	3.52	0.731		
	ปริญญาตรี	3.79	0.656		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.73	0.973	7.678	0.001**
	อนุปริญญา / ปวส.	3.30	0.656		
	ปริญญาตรี	3.33	0.856		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.24	1.042	9.198	0.000**
	อนุปริญญา / ปวส.	2.66	0.827		
	ปริญญาตรี	2.82	0.987		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.76	0.942	2.978	0.052
	อนุปริญญา / ปวส.	3.47	0.842		
	ปริญญาตรี	3.69	0.742		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.67	1.028	3.010	0.051
	อนุปริญญา / ปวส.	3.58	0.697		
	ปริญญาตรี	3.39	0.802		

ตาราง 12 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ระดับการศึกษา	Mean	S.D.	F	Sig.
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.28	1.122	4.152	0.017*
ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน	อนุปริญญา / ปวส.	2.95	0.948		
	ปริญญาตรี	3.31	0.892		
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่า ปวช./ปวช.	3.50	0.883	0.154	0.858
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001	อนุปริญญา / ปวส.	3.56	0.744		
ดีขึ้น	ปริญญาตรี	3.50	0.831		

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน ต่างกัน

ข้อมูลความคิดเห็น	อายุงาน	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ต่ำกว่า 15 ปี	3.10	0.524	11.546	0.000**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.25	0.317		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.44	0.573		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับอายุงาน โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน ค่า Sig. ที่ได้้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับอายุงาน

อายุงาน		ต่ำกว่า 15 ปี	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ ไม่ถึง 20 ปี	ตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.1	3.25	3.44
ต่ำกว่า 15 ปี	3.10	-	-0.15	-0.34
		-	(0.195)	(0.000)**
ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.25	-	-	-0.19
		-	-	(0.074)
ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.44	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่างกัน จำแนกรายข้อ

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	อายุงาน	Mean	S.D.	F	Sig.
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	ต่ำกว่า 15 ปี	2.34	0.779	1.837	0.161
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	2.70	0.794		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	2.47	0.952		
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด	ต่ำกว่า 15 ปี	3.26	0.951	7.416	0.001**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.50	0.630		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.69	0.812		
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่า 15 ปี	3.35	0.843	1.685	0.187
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.43	0.728		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.55	0.826		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ต่ำกว่า 15 ปี	3.41	0.951	4.322	0.014*
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.40	0.968		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.71	0.768		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	ต่ำกว่า 15 ปี	2.59	0.837	7.268	0.001**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.00	0.830		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.05	0.969		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี	ต่ำกว่า 15 ปี	3.61	0.787	1.938	0.146
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.47	0.629		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.75	0.854		
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	ต่ำกว่า 15 ปี	3.15	0.929	11.189	0.000**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.13	0.629		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.62	0.813		

ตาราง 15 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับ การรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของ พนักงาน	อายุงาน	Mean	S.D.	F	Sig.
การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ISO : 9001	ต่ำกว่า 15 ปี	2.36	0.799	19.782	0.000**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	2.80	0.610		
ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.14	1.014		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วย ให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการ ทำงานที่ชัดเจน	ต่ำกว่า 15 ปี	3.39	0.834	6.232	0.002**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.53	0.629		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.77	0.854		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบ ในการทำงานมากขึ้น	ต่ำกว่า 15 ปี	3.24	0.783	11.462	0.000**
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.23	0.728		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.71	0.858		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน	ต่ำกว่า 15 ปี	3.05	0.778	1.231	0.293
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.33	1.028		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.23	1.067		
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น	ต่ำกว่า 15 ปี	3.41	0.807	1.350	0.261
	ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี	3.43	0.774		
	ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป	3.58	0.830		

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับตำแหน่ง ต่างกัน

ข้อมูลความคิดเห็น	ระดับตำแหน่ง	$\bar{x}$	S.D.	F	Sig.
ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ต่ำกว่าระดับ 4	3.81	0.609	21.791	0.000**
	ระดับ 4 – 6	3.19	0.497		
	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.40	0.537		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่าง ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับระดับตำแหน่ง โดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน ค่า Sig. ที่ได้น้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับระดับตำแหน่ง

ระดับตำแหน่ง		ต่ำกว่าระดับ 4	ระดับ 4 - 6	ระดับ 7 ขึ้นไป
	$\bar{x}$	3.81	3.19	3.4
ต่ำกว่าระดับ 4	3.81	-	0.62 (0.000)**	0.41 (0.000)**
ระดับ 4 - 6	3.19	-	-	-0.212 (0.000)**
ระดับ 7 ขึ้นไป	3.40	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน กับระดับตำแหน่ง พบว่า พนักงาน

ที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 4 – 6 และ ระดับ 7 ขึ้นไป ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 4 – 6 และ ระดับ 7 ขึ้นไป

นอกจากนี้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 4-6 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 7 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 4-6 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 7

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งต่างกัน จำแนกรายข้อ

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ตำแหน่ง	Mean	S.D.	F	Sig.
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	2.00 2.45 2.64	0.767 0.799 1.041	6.836	0.001**
การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	4.17 3.39 3.63	0.618 0.865 0.800	13.836	0.000**
คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	4.03 3.33 3.56	0.747 0.768 0.859	11.820	0.000**
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	3.86 3.46 3.74	0.733 0.830 0.890	5.117	0.007**
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	3.74 2.81 2.82	1.039 0.877 0.875	16.564	0.000**
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	4.06 3.62 3.65	0.998 0.721 0.884	4.248	0.015*
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6 ระดับ 7 ขึ้นไป	4.17 3.21 3.60	0.857 0.784 0.804	23.870	0.000**
การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการ	ต่ำกว่าระดับ 4 ระดับ 4 - 6	3.83 2.59	0.954 0.854	31.490	0.000**

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน	ตำแหน่ง	Mean	S.D.	F	Sig.
ทำงานเพิ่มขึ้น	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.11	0.951		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วย	ต่ำกว่าระดับ 4	4.17	0.923	9.060	0.000**
ให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละ	ระดับ 4 - 6	3.52	0.801		
หน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการ	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.66	0.820		
ทำงานที่ชัดเจน					
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้	ต่ำกว่าระดับ 4	4.17	0.923	12.531	0.000**
ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงาน	ระดับ 4 - 6	3.41	0.832		
มากขึ้น	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.54	0.769		
ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001	ต่ำกว่าระดับ 4	3.77	1.087	8.399	0.000**
ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน	ระดับ 4 - 6	3.04	0.932		
	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.24	0.997		
สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม	ต่ำกว่าระดับ 4	3.74	0.611	3.093	0.047*
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO :	ระดับ 4 - 6	3.42	0.812		
9001 ดีขึ้น	ระดับ 7 ขึ้นไป	3.61	0.879		

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้ข่าวสารไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน

H_1 : การรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์ กับ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001	n	ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อ การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน		ระดับความสัมพันธ์
		r	Sig. (2-tailed)	
ด้านสื่อบุคคล	300	0.545	0.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	300	0.467	0.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง
โดยภาพรวม	300	0.550	0.000**	ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่า

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยภาพรวมของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .550 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยภาพรวมมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานมากขึ้นด้วย

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของ พนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .545 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน มากขึ้นด้วย

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับความ คิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .467 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมี ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้ รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานมากขึ้นด้วย

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ และในการรวม กับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน
จำแนกรายข้อ

		การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มี งานเพิ่มขึ้น จากงาน ประจำที่ทำอยู่	การปฏิบัติงานตาม คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ ทำงานได้รวดเร็ว ไม่มีขั้นตอน	คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการ กำหนดวิธีการ ปฏิบัติงานไว้อย่าง เหมาะสม	การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหาร คุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพการ ทำงาน	การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิด ความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่าน หลายขั้นตอน	การปฏิบัติงานตามระบบ บริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบ งานที่ดี
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ	Pearson Correlation	-0.179	0.491	0.542	0.452	0.259	0.377
บริหารคุณภาพ ISO 9001	Sig. (2-tailed)	0.002	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ด้านสื่อบุคคล	N	300	300	300	300	300	300
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ	Pearson Correlation	0.036	0.439	0.470	0.381	0.127	0.349
บริหารคุณภาพ ISO 9001	Sig. (2-tailed)	0.534	0.000	0.000	0.000	0.028	0.000
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	N	300	300	300	300	300	300
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ	Pearson Correlation	-0.075	0.505	0.549	0.452	0.208	0.394
บริหารคุณภาพ ISO 9001	Sig. (2-tailed)	0.193	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
โดยภาพรวม	N	300	300	300	300	300	300
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

ตาราง 20 (ต่อ)

	การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งาน บรรลุเป้าหมายของ งานเร็วขึ้น	การปฏิบัติงานตาม ระบบบริหาร คุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้อง เสียเวลาในการ ทำงานเพิ่มขึ้น	ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละ หน่วยงานมีระเบียบ ขั้นตอนในการทำงาน ที่ชัดเจน	ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่าน มีความรับผิดชอบใน การทำงานมากขึ้น	ระบบบริหาร คุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิด ปัญหาต่อการ ทำงานของท่าน	สภาพแวดล้อมในการ ทำงานโดยรวม ภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคล	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.427 0.000 300	0.360 0.000 300	0.435 0.000 300	0.304 0.000 300	0.264 0.000 300
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.285 0.000 300	0.207 0.000 300	0.436 0.000 300	0.279 0.000 300	0.123 0.033 300
ผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับ การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	0.386 0.000 300	0.307 0.000 300	0.474 0.000 300	0.317 0.000 300	0.209 0.000 300
โดยภาพรวม						
**	Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).					
*	Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).					

ตาราง 21 แสดงผลสรุป ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มี อายุนาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001	มีความสัมพันธ์ (ปานกลาง)
6.1 การรับรู้ข่าวสารในด้านสื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001	มีความสัมพันธ์ (ปานกลาง)
6.2 การรับรู้ข่าวสารในด้านสื่อเฉพาะกิจมีความสัมพันธ์ กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001	มีความสัมพันธ์ (ปานกลาง)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการค้นคว้า

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 89 เป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 45 - 54 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคือ อายุ 35 - 44 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และอายุ 25 - 34 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือ ระดับอนุปริญญา / ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ต่ำกว่า ปวช./ปวช. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63 รองลงมาคือ ตั้งแต่ 10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่ง ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับ 4 - 6 จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาคือ ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานพบว่า

โดยรวมพนักงาน ส่วนใหญ่มีผลรวมของความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่เป็นข้อคำถามเชิงบวกและเห็นด้วยมากคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี รองลงมาคือ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น ตามลำดับ

ส่วนที่เห็นด้วยซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงบวกคือ คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น

ส่วนที่เห็นด้วยปานกลางซึ่งเป็นข้อคำถามเชิงลบคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ

ISO: 9001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 พบว่า

โดยรวมพนักงาน ส่วนใหญ่มีผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลของพนักงานเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อ ข้อที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากการประชุมภายในหน่วยงาน รองลงมาคือ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากผู้บังคับบัญชา

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางคือ ทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO : 9001 จากเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO : 9001 จากการพูดคุยในหน่วยงาน หน่วยงานได้ทำการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO:9001 มานานก่อนนำมาใช้ ตามลำดับ

โดยรวมพนักงาน ส่วนใหญ่มีผลรวมความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจเห็นด้วยปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อจะเห็นได้ว่าส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ในด้านสื่อเฉพาะกิจ ที่เห็นด้วยมากที่สุด คือ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากการอบรม ชี้แจง สัมมนา

ส่วนของพนักงานที่เห็นด้วยปานกลางคือ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ของหน่วยงาน รองลงมาคือ ได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยศึกษาจากเอกสารที่ใช้ในระบบ ได้รับความรู้ถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นพับ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบระหว่างความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานพบว่า

พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ไม่ต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีช่วงอายุ 25-34 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานในช่วงอายุ 45 - 54 ปี และ 55 ปีขึ้นไป 0.39 คะแนน

และ 0.32 คะแนน ตามลำดับ และพนักงานที่มีช่วงอายุ 35-44 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานในช่วงอายุ 45 - 54 ปี 0.26 คะแนน

พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ปวช./ปวช. มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. 0.26 คะแนน

พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 15 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 20 ปี ขึ้นไป 0.34 คะแนน

พนักงานที่มี ระดับตำแหน่ง ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง มาตรฐาน ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 4 – 6 และ ระดับ 7 ขึ้นไป 0.62 คะแนน และ 0.41 คะแนน ตามลำดับ และพนักงานที่มีระดับตำแหน่งระดับ 7 ขึ้นไป มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO: 9001 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง ระดับ 4 – 6 อยู่ 0.21 คะแนน

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยภาพรวมมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 มากขึ้นด้วย

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อบุคคลมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 มากขึ้นด้วย

การรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านสื่อเฉพาะกิจมากขึ้นจะทำให้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 มากขึ้นด้วย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 คน ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 และเพศหญิงจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 11.3 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรอง

มาตรฐาน ISO : 9001 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแย้งกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ในตอนแรก ซึ่งสามารถสรุปได้ว่าทั้ง ชายและหญิงที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน ดังนั้นจะเห็นว่าปัจจัยทางเพศไม่มีผลต่อความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ตรีพัฒนาสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO : 9000 โดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 45 – 54 ปี จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาคืออายุ 35 – 44 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 33 อายุ 55 ปีขึ้นไปจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 12 และอายุ 25 – 34 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จากผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มมีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุมากกว่าจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบมากกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านอายุมีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สมุทระประภูต (2540) ที่กล่าวว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านอายุ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือไม่มีความแตกต่างกัน

3. ในส่วนของระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 37 รองลงมาคือระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 31 ต่ำกว่า ปวช./ปวช. จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1 จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ปวช./ปวช. จะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่ม อนุปริญญา/ปวส. ส่วนกลุ่มปริญญาตรีและสูงกว่ามีความเห็นที่ไม่แตกต่างจากทั้งสองกลุ่มข้างต้น แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลทำให้ความคิดเห็นต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545) ที่กล่าวว่าระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความเห็นที่แตกต่างกัน

4. อายุงานที่ต่างกันของผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 โดยกลุ่มอายุงานแบ่งออกเป็น 20 ปีขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 63 ตั้งแต่ 10 ปีแต่ไม่ถึง 15 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18 ตั้งแต่ 15 ปีแต่ไม่ถึง 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8 และต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 กล่าวคือ กลุ่มที่ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือกลุ่มที่มีอายุงานต่ำกว่า 15 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ซึ่งพอสรุปได้ว่ากลุ่มที่ทำงานมานานจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 มากกว่ากลุ่มที่ทำงานมาน้อยกว่า ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธี สมุทระประภูต (2540) ที่กล่าวว่า ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่ามีผลยอมรับมาตรฐาน ISO : 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ทางด้านระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ต่ำกว่าระดับ 4 จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ระดับ 4 – 6 จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ระดับ 7 ขึ้นไป จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 จากการวิจัยพบว่า ระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นในด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ต่างกัน และจากการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งต่ำกว่าระดับ 4 มีความคิดเห็นที่แตกต่างทั้งจากพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4 – 6 และ พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไป โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบมากกว่าทั้ง 2 กลุ่ม นอกจากนั้นยังพบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 7 ขึ้นไป กลับมีความคิดเห็นด้านผลกระทบมากกว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่ง 4 – 6 แต่เมื่อสรุปโดยรวมแล้ว ความแตกต่างด้านระดับตำแหน่ง ทำให้เกิดความแตกต่างของความคิดเห็นด้านผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์ (2545 : หน้า 97) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มี ตำแหน่งรับผิดชอบที่ต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ต่างกัน

6. ในส่วนของคำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 สรุปโดยรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง แต่ถ้าแบ่งออกเป็น 2 ด้านคือ เชิงบวกและเชิงลบแล้ว

คำถามเชิงบวกที่มีผู้เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.68 คือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี

คำถามเชิงลบที่มีผู้เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.54 คือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้นจากงานประจำที่ทำอยู่

ส่วนในคำถามข้ออื่นๆ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบนั้น ที่ระดับความคิดเห็น มากที่สุด น้อย น้อยที่สุด ไม่มีผู้ตอบ

จึงทำให้สามารถสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามแล้ว พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีการยอมรับระบบงานคุณภาพ ISO : 9001 ที่นำมาใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ โดย โรเจอร์ และ ชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker . 1983:11) กล่าวว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึงการตัดสินใจที่จะนำเอานวัตกรรมนั้น ไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่า การยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้น กระบวนการนี้อาจกินเวลาช้าหรือเร็ว ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ คือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม โดย ประเวศ วะสี (2541:8) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกองค์กร มีความสำคัญทั้งนั้น การคิดทั้งระบบจะมีปัญญาพอที่จะทำให้ระบบบูรณาการอยู่ได้ จึงต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะการเรียนรู้อย่างเดียวไม่พอ ระบบต้องมีการเรียนรู้ร่วมกัน ในทางปฏิบัติต้องเป็น Interaction Learning Though Action คำนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดปัญญาในระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ

7. ในการวิจัยครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสื่อบุคคล และ สื่อเฉพาะกิจ ซึ่งได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ในบทที่ 1 โดยสื่อบุคคลหมายถึง การได้รับข่าวสารจากการบอกเล่าในสถานการณ์ต่างๆ ของผู้นั้น เช่นการพูดคุยกันระหว่างผู้ร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา หรือจากการประชุมภายในหน่วยงาน ส่วนสื่อเฉพาะกิจ หมายถึง เอกสารเผยแพร่บอร์ด การอบรมสัมมนา จากคณะทำงานเพื่อการขอการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001

เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วพบว่า การได้รับข่าวสารด้านสื่อบุคคลของพนักงาน จะได้รับการประชุมภายในหน่วยงานมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.69 รองลงมาจะได้รับข่าวสารจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.65 และการรับรู้ข่าวสารจาก การทำประชาสัมพันธ์ในหน่วยงานมีน้อยที่สุด แต่ถ้าวัดโดยรวมแล้ว การรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.35

ส่วนการได้รับข่าวสารด้านสื่อเฉพาะกิจ พบว่าเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วมีค่าต่ำกว่าด้านบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.78 แต่ยังคงอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การสื่อสารเฉพาะกิจที่ได้ผลมากที่สุดคือ จากการจัดอบรม ชี้แจง และสัมมนา ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.52 รองลงมาคือ จากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38

จากผลการวิจัย ทำให้สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสารในองค์กรที่ได้ผล จะเป็นการสื่อสารทางด้านสื่อบุคคล โดยการรับรู้ข่าวสารของพนักงานจะมาจากการประชุมภายในหน่วยงาน และจากผู้บังคับบัญชามากกว่าการสื่อสารด้านอื่น หรืออาจสรุปได้ว่าการดำเนินการด้านสื่อเฉพาะกิจยังดำเนินการไม่เพียงพอ

อย่างไรก็ตามแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีข้อสนับสนุนผลการวิจัยครั้งนี้ โดย โรเจอร์ และ ชูเมกเกอร์(Roger and Shoemaker) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจยอมรับสารนั้น ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อ บุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับ ผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของ พนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณารายข้อแล้ว ส่วนที่น่าจะทำการแก้ไขปรับปรุง คือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงาน ดังนั้นคณะทำงานเกี่ยวกับงานมาตรฐาน ISO : 9001 จึงควรพิจารณาลดขั้นตอนการทำงาน ตามระเบียบปฏิบัติ ของ ระบบ ISO : 9001 ลงให้สอดคล้องกับงานประจำที่ทำอยู่ของพนักงาน และควรติดตามปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติตาม ระเบียบปฏิบัติ ของ ระบบ ISO : 9001 ด้วย

2. ในส่วนของการรับรู้ข่าวสาร จากผลการวิจัยพบว่า ข่าวสารที่พนักงานได้รับยังอยู่ในวงจำกัดภายในหน่วยงาน หากหน่วยงานใด ขาดการดำเนินการด้านการเผยแพร่ข่าวสาร เกี่ยวกับ ระบบ ISO : 9001 ที่องค์กรได้นำมาใช้งานแล้ว พนักงานอาจไม่สามารถรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO : 9001 ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้เรียกว่า สื่อ บุคคล และเมื่อพิจารณาถึง สื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ การประชาสัมพันธ์ ของ คณะทำงานเกี่ยวกับระบบ ISO : 9001 แล้ว พบว่าพนักงานจะได้รับทราบเรื่องราวเกี่ยวกับ ระบบ ISO : 9001 จากการอบรม ชี้แจง สัมมนา และจากคู่มือ การปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จึงควรพิจารณากำหนดในระเบียบปฏิบัติ ให้หน่วยงานในองค์กรมีการกำหนดหัวข้อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับระบบ ISO : 9001 ไว้ในแผนการปฏิบัติงาน ของ หน่วยงาน นั้นๆ ไว้ด้วย หรือจัดให้มีผู้แทนคณะทำงานเกี่ยวกับระบบ ISO : 9001 ภายในหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสาร แก่พนักงานในหน่วยงานนั้นๆ

3. นอกจากที่กล่าวแล้ว การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ ในกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน จะทำให้เกิดความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในมุมมองที่ต่างออกไป หากสามารถแยกแยะนำสิ่งเหล่านั้น มาดำเนินการ ย่อมจะทำให้องค์กรโดยรวมได้รับประโยชน์สูงสุด

4. ในประเด็นสุดท้าย ยุคปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ขององค์กรนับเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะปัจจุบันเป็น ยุคแห่งข่าวสารไร้พรมแดน จึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการเผยแพร่ข่าวสารได้ เพราะฉะนั้นองค์กรจึงควรให้ความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์ ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจกรรมที่ส่งเสริม ภาพลักษณ์ขององค์กร เช่น ระบบมาตรฐานต่างๆ ที่องค์กรนำมาใช้ในการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยคิดว่า การทำวิจัย เรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ข่าวสาร และ ความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ ครั้งนี้

ผลการวิจัยที่ออกมา เป็นเพียงความคิดเห็นต่อผลกระทบ ของการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 และผลของการถ่ายทอดข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO : 9001 จากพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 300 คน ฉะนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการหาข้อมูลให้ลึกลงไปในเรื่อง

1. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน ต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO : 9001 เข้ามาใช้ในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ละเอียดและตรงประเด็น สำหรับการนำไปใช้ปรับปรุง แก้ไข การทำงานทั้งระบบให้ได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด
2. ปัจจัยทางด้านการสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงขบวนการสื่อสารขององค์กร
3. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐานอื่นๆ ที่ใช้อยู่ในองค์กร
4. ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบของพนักงานเกี่ยวกับระบบมาตรฐานต่างๆ กับหน่วยงานอื่นๆ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2542). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). บริษัท ส. เอเซียเพรส จำกัด.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา พูลลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เชิดศักดิ์ ไผ่วาลินธ์. (2527). การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.
- ธีรพันธ์ พลมณี. (2544). การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์หน้าต่างสู่โลกกว้าง จำกัด.
- นพพร ไพบูลย์. (2545). ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000. สารนิพนธ์ บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุล , ชุติศักดิ์ อุดมศรี. (2547). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาวดี กุลสาร. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทไทยเพรสซิเดนทฟูดส์ จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศ.ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประมะ สตะเวทิน . (2546). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ : หจก. ภาพพิมพ์
- ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด. สารนิพนธ์ บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. (2539). การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบอุตสาหกรรมที่มีต่อ ISO 9000. วิทยานิพนธ์ ศ.ศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ ลลิตาภรณ์. (2544). เจาะลึกข้อกำหนดใหม่ ISO 9001 : 2000. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). สำนักพิมพ์ สสท.
- . (2545). ระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น). สำนักพิมพ์ สสท.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ยุทธพงษ์ ถาวรธ. (2548). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุริยสารการพิมพ์.
- เรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์. (2545). ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บ.ธ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณิ บุญช่วยเหลือ. (2545) *ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของ* พนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา สุนทรชัย. (2547). *เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคความรู้เบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- . (2546). *เรียนสถิติด้วย SPSS ภาคพารามิเตอร์*. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2542). *T.Q.M วิธีสู่องค์กรคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). TPA Publishing.
- วีณา โมฆิตสรังคกุล. (2544). *PRODUCTIVITY (PQCASMEE) HANDBOOK*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. บริษัท สยาม เอ็ม แอนด์ บี พับลิชชิ่ง จำกัด.
- วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์. (2544). *ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. บริษัท เรดเฟิร์น ครีเอชั่น จำกัด.
- ศิริพร ขอฟรกกลาง. (2544). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- . (2545). *ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000*. กรุงเทพฯ : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). *การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ (Production and Operations Management) ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- และคณะ. (2542) *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- และคณะ. (2541) *พฤติกรรมองค์กร.(Organizational Behavior)* กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- สมชาย หิรัญภิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัลยุทธ์ สว่างสุวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดิเตอร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์
- . (2542). *การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- สุธี สมุทรประภูติ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ก.ช.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร เวชสวรรค์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management. The Millennium Edition*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Levine, M. David. and others. (2000). *Statistics for Managers Using Microsoft Excel . 3rd Edition*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie & Lazar. (1994). *Consumer Behavior*. 5th Edition. New Jersey : Prentice Hall, Inc.
- Zikmund, G. William. (2000). *Business Research Methods*. 6th Edition. Florida : The Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

**ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร และความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบ ต่อการได้รับ
การรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงาน โรงไฟฟ้าพระนครใต้
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ**

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สำหรับผู้บริหาร สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวของท่านเอง ซึ่งทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นายดุสิต นรินทรางกูร ณ อยุธยา

ผู้วิจัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานISO : 9001 ของพนักงาน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น และกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องไปใช้ในการวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 25 ปี

[] 2. 25 – 34 ปี

[] 3. 35 – 44 ปี

[] 4. 45 – 54 ปี

[] 5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่า ปวช./ปวช.

[] 2. อนุปริญญา / ปวส.

[] 3. ปริญญาตรี

[] 4. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุงาน

[] 1. ต่ำกว่า 5 ปี

[] 2. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่ถึง 10 ปี

[] 3. ตั้งแต่ 10 ปี แต่ไม่ถึง 15 ปี

[] 4. ตั้งแต่ 15 ปี แต่ไม่ถึง 20 ปี

[] 5. ตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

[] 1. ต่ำกว่าระดับ 4

[] 2. ระดับ 4 - 6

[] 3. ระดับ 7 ขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 ของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้มีงานเพิ่มขึ้น จากงานประจำที่ทำอยู่					
2	การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน					
3	คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างเหมาะสม					
4	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน					
5	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้เกิดความยุ่งยากล่าช้า เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน					
6	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี					
7	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้งานบรรลุเป้าหมายของงานเร็วขึ้น					
8	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานเพิ่มขึ้น					
9	ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน					
10	ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ทำให้ท่านมีความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น					
11	ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ก่อให้เกิดปัญหาต่อการทำงานของท่าน					
12	สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ดีขึ้น					

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยแบ่งการรับรู้ข่าวสารออกเป็น 2 ด้านคือ

1. ด้านสื่อบุคคล
2. ด้านสื่อเฉพาะกิจ

ด้านสื่อบุคคล ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 จากเพื่อนร่วมงานของท่าน					
2	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 จากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
3	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เพื่อให้ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO : 9001 จากการประชุมภายในหน่วยงานของท่าน					
4	ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบมาตรฐาน ISO : 9001 จากการพูดคุยในหน่วยงานของท่าน					
5	หน่วยงานของท่านได้ทำการประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน เกี่ยวกับระบบมาตรฐาน ISO:9001มานานก่อนนำมาใช้					

ด้านสื่อเฉพาะกิจ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
1	ท่านได้รับทราบเกี่ยวกับ ระบบการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์					
2	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากแผ่นพับ					
3	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากการอบรม ชี้แจง สัมมนา					
4	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 จากคู่มือการปฏิบัติงาน ในระบบบริการคุณภาพ ของหน่วยงานท่าน					
5	ท่านได้รับทราบถึงการดำเนินการ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 โดยศึกษาจากเอกสารที่ใช้ในระบบ					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/15/6

วันที่ // กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายคุณฐิ นรินทรางกูร ณ อยุธยา นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุภาพรรณ สิริแพทย์พิสุทธิ อาจารย์ลำสัน เลิศกุลประหยัด และ อาจารย์จิตต์อุษา ขันทอง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นายคุณฐิ นรินทรางกูร ณ อยุธยา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย



ที่ ศธ 0519.12/152/

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

// กุมภาพันธ์ 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนไฟฟ้า 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายคุณฐิ นรินทรางกูร ณ อรุณยา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ” โดยมี อาจารย์ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ไม่มีตำแหน่งบริหาร ตอบแบบสอบถามความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและความคิดเห็นเกี่ยวกับผลกระทบต่อการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานโรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัดสมุทรปราการ ในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายคุณฐิ นรินทรางกูร ณ อรุณยา ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายคุณฐิ นรินทรางกูร ณ อรุณยา

/คุณฐิ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-3830000 ต่อ 2034

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายดุษฎี นรินทรางกูร ณ อยุธยา
วันเดือนปีเกิด	5 มิถุนายน 2500
สถานที่เกิด	จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	34/226 ถนนเทพารักษ์ อำเภอ เมือง จังหวัด สมุทรปราการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	โรงไฟฟ้าพระนครใต้ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จังหวัด สมุทรปราการ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2521	ปวส. ไฟฟ้ากำลัง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล (วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพ)
พ.ศ. 2533	ครุศาสตรบัณฑิต (คอมพิวเตอร์ศึกษา) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม