

การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวรวีวรรณ รุจิรา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวรวีวรรณ รุจิรา

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

รวีวรรณ รุจิรา. (2548). การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา.

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาถึง การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล และด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทอินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มีจำนวนตัวอย่าง 180 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาทำงานกับบริษัทอยู่ในระหว่าง 1-3 ปี และเป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ พบว่า

1. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม อยู่ในระดับดี
2. การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัทฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 โดยรวม อยู่ในระดับสูง
3. การประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้ และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีแผนงานที่ชัดเจนและทำงานได้สะดวกขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เน็ท ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวม ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน อยู่ในระดับดี ด้านการตรวจสอบและติดตามผล อยู่ในระดับดี และด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ อยู่ในระดับดี

6. พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ทประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ , อายุ , สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

7. พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ทประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. พนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ทประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. สภาพการปฏิบัติงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 :2000 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง และในทิศทางเดียวกัน

10. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัทฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยรวม ที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

11. การยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับปานกลาง และในทิศทางเดียวกัน

12. ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในระดับสูง และในทิศทางเดียวกัน

AN EVALUATION OF ISO9001:2000
QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ON STAFF PERFORMANCE OF
INTERNET THAILAND PCL.

AN ABSTRACT
BY
MISS RAWEEWAN RUJIRA

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

May 2005

Raweewan Rujira. (2005). *An Evaluation of ISO9001:2000 quality management system*

On staff performance of Internet Thailand PCL :Master Project, M.B.A. (Management).

Bangkok :Graduate School, Srinakharinwirot University.

Advisor : Asso.Prof.Supada Sirikudta.

This research aims to study and evaluate ISO9001: 2000 quality management system that affects performance of employees of Internet Thailand Public Company Limited by studying the performance of employees on three aspects including on planning and organizing work system on checking and monitoring and on analyzing problem and making decision by classifying according to sex, age, marital status, educational status, period of working for the Company, working division, and job position.

The sample used in this research includes the employees of the Internet Thailand Public Company Limited; there are 180 persons of sample by using questionnaire as the tool in collecting data, analyzing data by using SPSS for Windows. Statistics used in analyzing data includes percentage, means, standard deviation, independent t-test, one-way analysis of variance, pair dependent was analyzed by least significant difference method (LSD) and Pearson product moment correlation coefficient.

It was found from the research that most of the employees who respond to the questionnaire are female whose ages are 26 – 30 years old, single, bachelor's degree, 1-3 years of experience of working for the Company and being the employees in the operational level; it was found that:

1. Evaluation of total working condition that affects total ISO9001: 2000 quality management system is found to be in good level.

2. Evaluation of knowledge and understanding of employees in the Company that affects total ISO9001: 2000 quality management system is found to be in high level.

3. Evaluation of acceptance of employees that affects total ISO9001: 2000 quality management system is found to be in agreeable level. On ISO9001: 2000 quality management system, it can be adjusted to the former working system; and that working under the ISO9001: 2000 quality management system makes employees have clearer plan of work and more convenient is in very agreeable level.

4. Evaluation of benefits of total ISO9001: 2000 quality management system is in agreeable level.

5. Evaluation of performance of employees of Internet Thailand Public Company Limited on planning and organizing work system is in good level and on checking and monitoring is in good level and on analyzing problem and making decision are in good level as well.

6. The employees of the Internet Thailand Public Company Limited who have different genders, ages, marital status, period of working for the Company, and job positions affect the same performance of the employees to ISO9001: 2000 quality management system.

7. The employees of the Internet Thailand Public Company Limited who have different educational levels affect the same performance of the employees to ISO9001: 2000 total quality management system. On analyzing problem and making decision, it affects different performance of employees to ISO9001:2000 quality management system with statistical significance of 0.05 level.

8. The employees of the Internet Thailand Public Company Limited who have different divisions affect different performance of the employees to ISO9001: 2000 quality management system on planning and organizing working system with statistical significance of 0.05 level.

9. Working conditions to the ISO 9001:2000 total quality management system have relationship with performance of employees to the ISO 9001:2000 quality management system with statistical significance of 0.01 level in medium level and in the same direction.

10. Knowledge and understanding of employees in the Company to the different ISO 9001:2000 total quality management system affect different performance of employees to the ISO 9001:2000 total quality management system with statistical significance of 0.05 level.

11. Acceptance of employees to the ISO 9001:2000 total quality management system have relationship with performance of employees to the ISO 9001:2000 quality management system with statistical significance of 0.01 level in medium level and in the same direction.

12. Benefit of the ISO 9001:2000 total quality management system has relationship with the performance of employees to the ISO 9001:2000 quality management system with statistical significance of 0.01 level of high level and in the same direction.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

วันที่.....เดือน..... พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการสนับสนุน และความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ทุกท่านที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ในชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัว ผู้ให้การสนับสนุนทั้งร่างกาย แรงใจให้ผู้วิจัยก้าวมาถึงจุดนี้

ขอขอบพระคุณ บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้า งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณเพื่อนนิสิต EX-MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน และขอขอบพระคุณอีกครั้งสำหรับผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกอย่างที่ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ประสบความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้

รวิวรรณ รุจิรา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	26
แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO9001 : 2000.....	31
ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000	42
ประวัติความเป็นมา บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน).....	59
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	62
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	67
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	69
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การจัดและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	76

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	82
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000.....	88
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของ พนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000...	90
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหาร คุณภาพ ISO9001 : 2000.....	92
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบ บริหารคุณภาพ ISO9001 : 2000.....	93
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)	95
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน.....	97
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	123
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	123
สมมติฐานในการวิจัย	123
ขอบเขตของการวิจัย.....	124
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	125
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	126
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	128
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยในครั้งนี้.....	145

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	146
--------------------------------------	-----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	147
ภาคผนวก.....	150
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	151
ภาคผนวก ข. รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	161
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	165

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์.....	82
2 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ภายหลังการจัดกลุ่ม....	86
3 แสดงการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	88
4 แสดงการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000.....	90
5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ของผลรวมคะแนนความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000....	91
6 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000.....	91
7 แสดงการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.....	92
8 แสดงการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.....	93
9 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	95
10 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	96
11 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	97
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามเพศ.....	98
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามอายุ.....	99
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามระดับการศึกษา.	101
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามสถานภาพ.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามระยะเวลา การทำงานกับบริษัท.....	104
17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามตำแหน่งงาน...	106
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามหน่วยงาน ที่สังกัด.....	108
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามหน่วยงาน ที่สังกัด.....	110
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	113
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน.....	115
22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของพนักงานใน การทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	116
23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ ผลการปฏิบัติงานของ พนักงาน.....	118
24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	120

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 แสดงตัวอย่างของแบบฟอร์มที่เป็นสเกลของ การประเมินผล แบบ Graphic rating methods.....	12
3 แสดงแนวทางในการตรวจประเมิน.....	15
4 แสดงอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000.....	43
5 แสดงระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ.....	44

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

จากการที่สังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงจากยุคอุตสาหกรรมมาถึงในยุคของข่าวสารข้อมูล และเทคโนโลยีนั้น การประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์จึงต้องอาศัยเทคโนโลยีเข้ามาประกอบตลอดเวลาหรือจะเรียกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตไปแล้วก็ได้ เริ่มตั้งแต่ภารกิจประจำวันในแต่ละวันตอนเช้าจนถึงเวลาเข้านอน ล้วนแต่มีเทคโนโลยีเข้าเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ดังนั้นการแสวงหาความแปลกใหม่จึงมีความสำคัญต่อคนในสังคมสารสนเทศไม่น้อยไปกว่าภารกิจอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมใหม่ ๆ จึงถูกพัฒนาขึ้นและเข้าสู่สังคมอย่างต่อเนื่อง สิ่งหนึ่งเห็นได้ชัด คือ การใช้บริการอินเทอร์เน็ต นั่นเอง อินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นช่องทางหนึ่งที่ย่อโลกให้เล็กลง และได้เพิ่มความสำคัญมากขึ้นเรื่อย ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการศึกษาเล่าเรียน การทำงาน การค้นหาความรู้ สันทนาการ การติดต่อสื่อสาร ซื้อสินค้าและบริการ และบริการอื่น ๆ อีกมากมาย ซึ่งให้ทั้งความสะดวกและรวดเร็ว เอื้อประโยชน์แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

มนุษย์ต้องอาศัยข่าวสารต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น ข่าวสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นเรื่องงาน และชีวิตส่วนตัว การแสวงหาข่าวสารจึงมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าภารกิจอื่น ๆ ในชีวิตประจำวัน ด้วยเหตุนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริโภค ผู้ให้บริการจึงมีการค้นคิดและพัฒนาช่องทางเสนอข่าวสารเพื่อสนองตอบความต้องการของผู้บริโภคให้ครอบคลุมในทุก ๆ ด้าน ให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว กว้างไกลและมีประสิทธิภาพ บรรดาผู้เชี่ยวชาญได้ชมเชยว่า “โลกอินเทอร์เน็ต เป็นโลกที่ไร้พรมแดน และพัฒนาไปอย่างไม่หยุดยั้ง” ทำให้ผู้คนในยุคนี้มีความรู้สึกที่โลกที่เคยกว้างใหญ่ไพศาลมีขนาดเล็กลงไปอย่างถนัดตา ไม่ว่ามุมไหนของโลก ก็มีเรื่องราวที่น่าค้นหา ตื่นเต้น ชื่นชม ยินดี หรือเศร้าใจ เราสามารถรับทราบได้ภายในเวลาไม่กี่นาที

ในปัจจุบันอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกยังคงมีการขยายตัวในอัตราที่สูงอย่างต่อเนื่อง รวมถึงอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยซึ่งส่งผลให้มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ และการทำธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มมากขึ้น จนทำให้เป็นอุตสาหกรรมที่มีผู้สนใจลงทุนเป็นจำนวนมาก และเป็นปัจจัยสำคัญในการกระตุ้นการพัฒนาทางเศรษฐกิจในอนาคต จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องสื่อสารให้ถึงตัวลูกค้า สื่อสารให้ลูกค้าเกิดความสนใจ เข้าใจในตัวบริการ และท้ายสุดทำให้ลูกค้าเกิดความต้องการที่จะใช้ ซึ่งธุรกิจอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยนั้นมีแนวโน้มที่จะเติบโตได้อีกมาก

จากข้อมูลการวิจัยจำนวนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเมื่อปี 2546 พบว่ามีจำนวนผู้ใช้งานสูงกว่า 6 ล้านคน ซึ่งเป็นอัตราเติบโตที่สูงมากกว่า 130 เท่าตัว เมื่อเทียบกับปี 2538 ที่มีการก่อตั้งขึ้นเป็นศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประเทศไทย โดยตอนนั้นมีผู้ใช้งานเพียง 45,000 คนเท่านั้น พิจารณาได้จากนโยบายของรัฐบาลที่สนับสนุนให้คนไทยในประเทศใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น โดยการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) อีกทั้งพฤติกรรมในการบริโภคสินค้าของคนไทยเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคมีความต้องการข้อมูลมากขึ้น โดยข้อมูลดังกล่าวนั้นต้องรวดเร็ว และมีความถูกต้อง ซึ่งบริการอินเทอร์เน็ตนั้นสามารถสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ปัจจุบันถือได้ว่าเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตคนในสังคมข้อมูลข่าวสารที่นับวันจะทวีความสำคัญขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งต่อธุรกิจ การศึกษา การติดต่อสื่อสาร และการใช้เพื่อความบันเทิงในชีวิตประจำวัน ดังนั้นธุรกิจบริการอินเทอร์เน็ต จึงมีส่วนช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศในฐานะที่เปรียบเสมือนเป็นบริการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่สามารถต่อยอดไปสู่การพัฒนาได้ในทุก ๆ ด้าน

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้นำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารเพื่อยกระดับมาตรฐานของบริษัท และการประเมินระบบบริหารคุณภาพนี้จะสามารถช่วยสะท้อนถึงความสำเร็จหรือชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องได้ ในปัจจุบันต้องยอมรับว่าการประเมินสามารถนำไปสู่การปรับปรุงงานให้ดีขึ้นในทุก ๆ ด้าน ซึ่งเป็นแนวคิดที่เข้ามา ทดแทนความเข้าใจผิดที่ว่า การประเมินเป็นการจับผิด การประเมินเป็นระบบย่อยระบบหนึ่งของการวางแผนและการบริหารงาน ในการบริหารงานไม่ว่าด้านใดก็ตามจำเป็นต้องอาศัยการประเมินที่เป็นระบบ คือมีการประเมินทั้งเหตุและผล ทำให้ผู้บริหารทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อย เพื่อจะได้เสริมจุดเด่น และแก้ปัญหาคือจุดด้อยได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้บริหารทุกคนยอมรับว่า โครงการนั้นได้บรรลุเป้าหมายเพียงใด คู่ค้ากับแรงงานและเวลาที่เสียไปหรือไม่ และคำตอบเหล่านี้สามารถหาได้จากการประเมินผล (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์.2541)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการประเมินผลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อที่จะได้ทราบถึงความรู้และความเข้าใจ การยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุงระบบการทำงาน พัฒนาบุคลากรและการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อประเมินผลระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยจำแนกการประเมินเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
2. เพื่อประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. เพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000
4. เพื่อประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
5. เพื่อประเมินการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
6. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการประเมินทำให้ทราบว่าบริษัทควรจะมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ ที่มีต่อระบบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ให้มากขึ้น
2. สามารถนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลในการดำเนินการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. สามารถนำผลการประเมินไปใช้ประโยชน์ เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงกระบวนการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากรของบริษัท เพื่อสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ผลการประเมินทำให้ผู้บริหารทราบถึงจุดเด่นและจุดด้อย ในการปฏิบัติงานและจะได้ทำการเสริมจุดเด่น และแก้ปัญหาคือจุดด้อยได้อย่างทันทั่วทั้งที่

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545:6) เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 149 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น โดยกำหนดจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอีก 13 % จากจำนวนประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 31 คน รวมแล้วจำนวนประชากรทั้งหมดเป็น 180 คน

สูตรคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	จำนวนหน่วยประชากร
	e	=	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่า	n	=	$\frac{235}{[1 + (235)(0.05)^2]}$
		=	149 คน

จากการคำนวณได้ขนาด (Sampling Size) ตัวอย่างประมาณ 149 คน สุ่มไว้ 31 คน (เพื่อสำรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์) รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 180 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

- 1.1.1.2 หญิง
- 1.1.2 อายุ
 - 1.1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - 1.1.2.2 26 – 30 ปี
 - 1.1.2.3 31 - 35 ปี
 - 1.1.2.4 36 - 40 ปี
 - 1.1.2.5 41 ปีขึ้นไป
- 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.3.1 โสด
 - 1.1.3.2 สมรส
 - 1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.4.3 ปริญญาโทหรือสูงกว่า
- 1.1.5 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท
 - 1.1.5.1 ต่ำกว่า 1 ปี
 - 1.1.5.2 1 - 3 ปี
 - 1.1.5.3 4 - 6 ปี
 - 1.1.5.4 7 ปีขึ้นไป
- 1.1.6 หน่วยงานที่สังกัด.....
- 1.1.7 ตำแหน่งงาน
 - 1.1.7.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 1.1.7.2 พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส
 - 1.1.7.3 หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้น
 - 1.1.7.4 หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับกลาง
 - 1.1.7.5 หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับสูง

- 1.2 ประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- 1.3 ประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- 1.4 ประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
- 1.5 ประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. บริษัท หมายถึง บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

3. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานใน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

3.1 พนักงานระดับผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานระดับผู้ช่วยผู้จัดการส่วน ผู้จัดการส่วน ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป

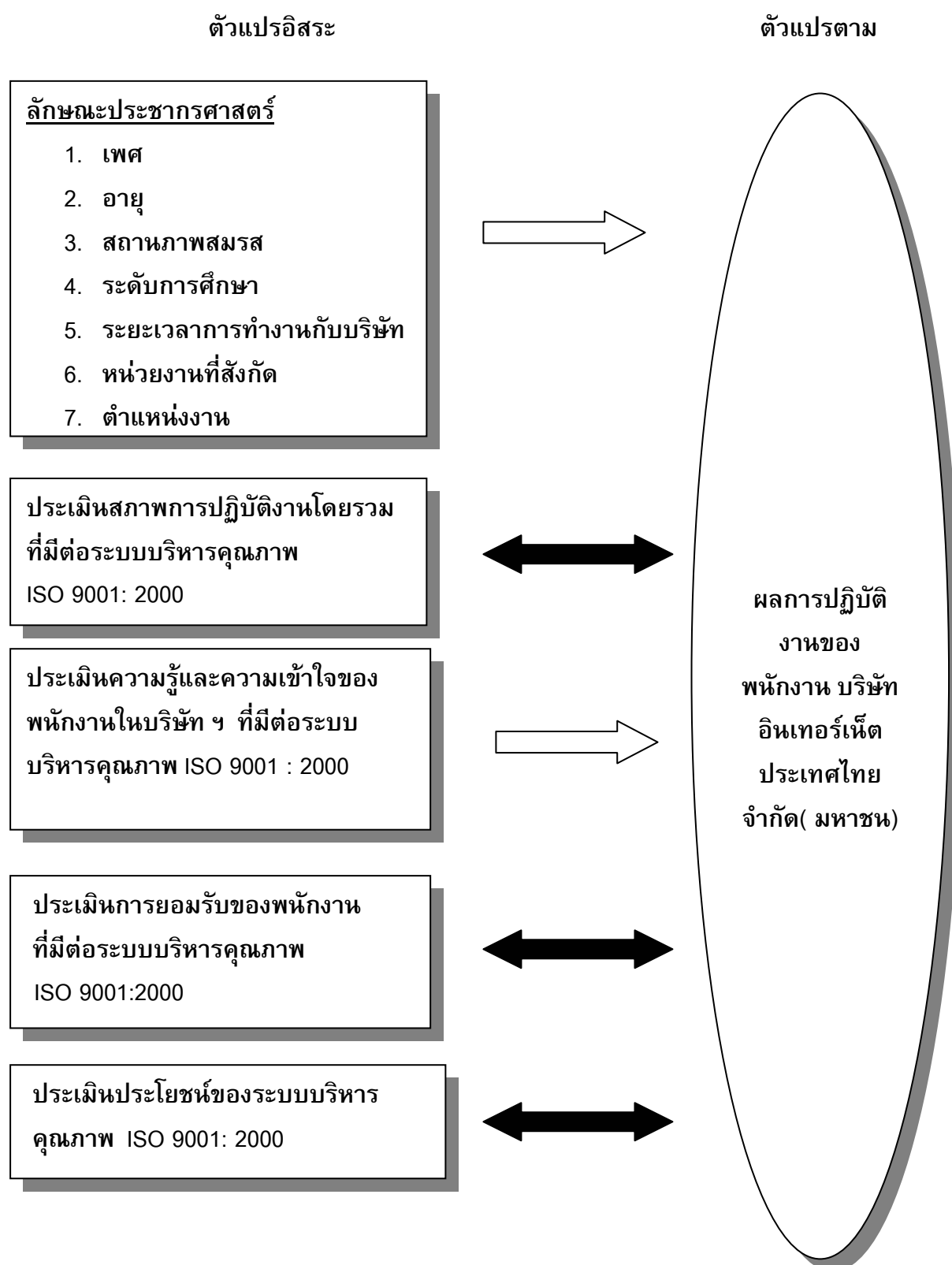
3.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานตามฝ่ายต่าง ๆ

4. การประเมินของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หมายถึง กระบวนการ ของการเก็บข้อมูลโดยการสอบถามพนักงานในบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อพิจารณาตัดสินว่าระบบบริหารคุณภาพมีปัญหาและอุปสรรคอะไร สามารถบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลในแง่บวกต่าง ๆ อย่างไรเกิดขึ้นบ้าง และให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบมีคุณภาพยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

- 4.1 การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานโดยรวม
- 4.2 การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ฯ หมายถึง การรับรู้ และความรู้ที่ได้จาก การฝึกอบรม การอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง เกี่ยวกับเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- 4.3 การประเมินการยอมรับของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้ยอมรับพร้อมที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามระบบที่กำหนด เพื่อพัฒนาองค์กรตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- 4.4 การประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ หมายถึง การประเมินความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการส่งผลของระบบบริหารคุณภาพ การใช้ประโยชน์ควบคู่กับงาน อื่น ให้มีสภาพคล่องตัวเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในภาพรวมสูงสุด

5. ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง ผลของการทำงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความเชื่อมั่น ความรู้สึกนิยมชมชอบ ความเห็นด้วย หรือการยอมรับ ในตัวบุคคลหรือสถาบัน หรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร อันจะทำให้เกิดการขยายการเรียนรู้ การฝึกอบรม การรับรู้ บุคลิกภาพ ทักษะที่ดี ความพึงพอใจในการทำงาน กระบวนการตัดสินใจปฏิบัติงาน การประเมินผลการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย (Hypothesis)

ในการศึกษาเรื่อง การประเมินผลระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน
4. การประเมินการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. การประเมินประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้ทำวิจัยได้ค้นคว้า และศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
4. แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000
5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
6. ประวัติความเป็นมา บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

1.1 ความหมายของการประเมินผล

กรมวิชาการ. (2535 : 1) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการทำงานทั้งในช่วงขณะที่เริ่มลงมือทำ กำลังทำและในช่วงเวลาทำงานเสร็จสิ้นลงแล้ว เพื่อหาข้อสรุปว่า งานที่ทำนั้นได้รับความสำเร็จตามความคาดหวังหรือไม่ มีปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้น อันเป็นผลทำให้งานไม่สำเร็จตามความคาดหวังและจะมีแนวทางแก้ไขอย่างไร เพื่อให้การทำงานเกิดความสำเร็จหรือใกล้เคียงความคาดหวังมากที่สุด

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2542 : 153) ให้ความหมาย ไว้ว่า การประเมินผล เป็นการศึกษาหรือตรวจสอบโครงการในระหว่างที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ (Concurrent Evaluation) หรือภายหลังจากที่โครงการได้สำเร็จเสร็จสิ้นไปแล้ว (Ex-post Evaluation) นอกจากนี้แล้ว การประเมินผลยังอาจจะแบ่งออกเป็นลักษณะต่าง ๆ ได้หลายประการ เช่น การรายงานผล (Reporting) การติดตามผล (Monitoring) การตรวจและติดตามผล (Follow-up)

ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา. (2543 : 13) ให้ความหมายว่า การประเมินหมายถึง กระบวนการตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ถ้าโครงการจัดการศึกษาประสบความสำเร็จแล้ว ผู้เรียนจะต้องเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทิศทางที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษานั้น สรุปความหมายของการประเมินว่าหมายถึง ผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนด

สตับเฟิลบีบและคณะ (Stufflebeam and other. 1971) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า เป็นกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อสามารถเลือกที่ดีที่สุด

ไทเลอร์ (Tyler. 1986) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็จริง” (What is) “สิ่งที่ควรจะเป็น” (What should be) และการใช้ข้อมูลความไม่สอดคล้องเป็นหลักในการตัดสินใจสรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารโครงการ

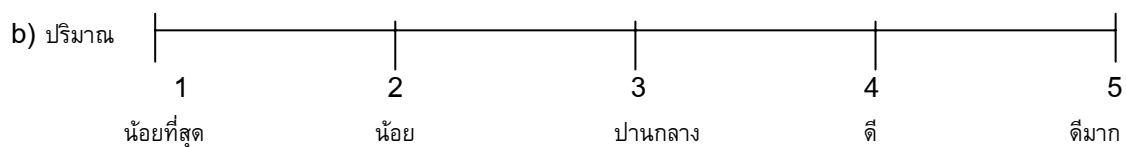
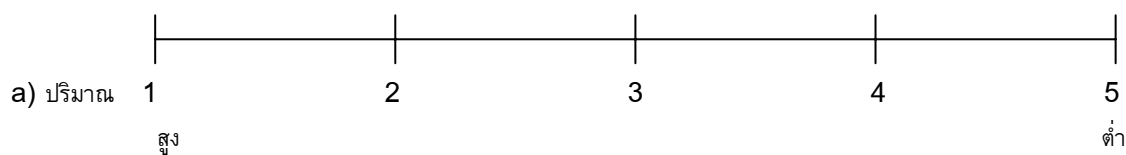
ปอปแฮม (Popham. 1993) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างการปฏิบัติตามที่วางแผนกับการปฏิบัติที่เป็นจริง และผลลัพธ์ที่คาดหวังตามแผนกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจริง ความสอดคล้อง/ไม่สอดคล้อง ที่เกิดขึ้น แสดงถึง ข้อดี/ข้อเสีย ของโครงการ

วิธีการที่นิยมใช้ในการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. วิธีการจัดลำดับ (Ranking methods) หมายถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งใช้เปรียบเทียบงานแบบเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน (Hellriegel and Slocum. 1992 : 412) ในการจัดลำดับอย่างง่ายผู้ประเมินผลจะเป็นผู้ให้ลำดับจากดีที่สุดสุดลดหลั่นไปจนถึงแย่ที่สุด ความหลากหลายของอันดับเหล่านี้มีทางเลือกของการจัดลำดับคือให้ผู้ประเมินผลคัดเลือกที่ดีที่สุดก่อน จากนั้นการคัดที่แย่ที่สุด แล้วค่อยหาที่ดีที่สุดในอันดับรองลงมา ที่แย่ที่สุดอันดับรองลงมา และต่อไปเรื่อย ๆ จนครบ วิธีการจัดลำดับเป็นวิธีที่ง่ายต่อการใช้ และช่วยลดผลกระทบจากการผ่อนผัน (Leniency) เพราะว่าผู้ประเมินผลไม่สามารถให้คะแนนการประเมินที่เท่ากันได้

2. วิธีการให้คะแนน (Graphic rating methods) หมายถึงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการประเมินเป็นลำดับคะแนนตามขนาดที่ใช้ในการประเมิน โดยปกติใช้คะแนน 5 หรือ 7 เป็นเกณฑ์ระดับคะแนน (Hellriegel and Slocum. 1992: 413) เช่น เกณฑ์คะแนนส่วนใหญ่ที่ใช้ในแบบฟอร์มประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจใช้เกณฑ์ 1 ถึง 5 ระดับ โดยระดับ 1 คะแนนจะแทน ผลการปฏิบัติงานที่ไม่ และระดับ 5 คะแนนจะแทนผลการปฏิบัติงานที่ดีมาก

แบบฟอร์มการประเมินผลออกเป็น 4 แบบ ที่สามารถใช้ในการประเมินผลยอดขายของพนักงานขาย สเกลส่วนใหญ่ควรมีความชัดเจนและมีลักษณะเฉพาะ รวมทั้งขนาดของผลการประเมินผลควรถูกกำหนดไว้ให้แน่นอน เช่น อาจเป็นความคิดที่ดีที่จะชี้แจงอย่างละเอียดว่าอะไรหมายความว่าปริมาณขายที่ถูกต้องต้องแสดงในแบบฟอร์มของข้อ d)



c) ยอดขายของ พนักงานขาย	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
ปริมาณ	ต่ำ				พอผ่านได้				ปานกลาง				บางครั้งสูง				ดีมาก			

d) ยอดขายเป็นปริมาณของงานซึ่งบุคคลแต่ละคนต้องทำใน 1 วัน

ทำไม่ได้ตามจำนวน ความต้องการ ที่ต่ำที่สุด	ทำได้เพียงแค่ พอผ่าน	ปริมาณของงาน เป็นที่พึงพอใจ	มีความอดสาหะ ทำได้มากกว่า จำนวนที่ต้องการ	การบันทึกผลผลิต ของงานที่สูงกว่า
---	-------------------------	--------------------------------	---	-------------------------------------

ภาพประกอบ 2 แสดงตัวอย่างของแบบฟอร์มที่เป็นสเกลของการประเมินผลแบบ Graphic rating methods (Schuler and Huber. 1990 : 203) อธิบายรูป ดังนี้

1. แบบประเมินนี้อาจเกิดปัญหาขึ้นกับผู้ประเมินผล เพราะว่าผู้ประเมินแต่ละคนจะเกิดความยุ่งยากในการตีความหมายว่าอะไรควรเป็นความหมายของเลข 1 ถึงเลข 5
2. แบบฟอร์มนี้อาจต้องสมมติว่าอะไรเป็นค่าเฉลี่ยสำหรับคน 1 คนเพื่อให้เป็นค่าเฉลี่ยของแบบฟอร์มนี้จะมีคะแนนบนสเกลมากจนเกินไป
3. แบบฟอร์มนี้เป็นรูปแบบที่มีคนชอบมาก เพราะมันได้ระบุว่าอะไรเป็นปริมาณของงานอย่างเด่นชัด ซึ่งมีความหมายในแต่ละจุด (Point) บนสเกลของแบบฟอร์ม

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) องค์การและการจัดการฉบับสมบูรณ์
ปรับปรุงใหม่ : 375-376

แนวคิดในการประเมินตนเอง

การประเมินตนเอง (self-assessment) เป็นแนวคิดที่เพิ่มเติมต่อจากแนวทางของ ISO 9000 ซึ่งได้นำเอามาเสริมหรือปรับขึ้นมาใหม่ เพื่ออุดช่องว่างของการตรวจสอบตามแนวทางของ ISO 9000 การประเมินตนเองเป็นเทคนิคในการวัฒนธรรมคุณภาพ (culture of quality) ภายในองค์กร เพื่อดูว่าการนำแนวทางคุณภาพไปปฏิบัตินั้นถูกทางหรือไม่ ส่วนแนวทางการประเมินจะดูจากระบบรางวัลคุณภาพ สำหรับที่นิยมกันมาก คือ นำแนวทางมาจากรางวัลมัลคอล์มบอลดริจ และรางวัลคุณภาพแห่งยุโรป วิธีการประเมินตนเองมี 3 วิธี คือ

- a. การอภิปรายกลุ่ม (Discuss group methods)
- b. การสำรวจ (survey methods)
- c. การประเมินตนเองตามแบบที่ขอรับรางวัล (award type self-assessment) แต่บางองค์กรก็ใช้วิธีประเมินตนเองผสมผสานกัน (Thaigaragan & Zairi, 1997a, 351)

การประเมินตนเองจะช่วยดูว่า การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ยังคงเกิดขึ้นเป็นประจำหรือไม่ มีส่วนไหนที่หยุดชะงัก ส่วนไหนที่ต้องการปรับปรุง แนวทางที่ระบบรางวัลคุณภาพใช้นั้นเป็นแนวทางที่นำมาจากหลักของการจัดการคุณภาพทั้งองค์กร สำหรับระบบรางวัลคุณภาพแห่งยุโรปอธิบายการประเมินตนเองเอาไว้ว่า “การประเมินตนเองเป็นการทบทวนกิจกรรมขององค์กรที่ครอบคลุมและทำเป็นประจำ และทบทวนผลลัพธ์ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในตัวแบบความเป็นเลิศทางธุรกิจ (business model of excellence) หรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า “BEM” กระบวนการประเมินตนเองทำให้องค์กรสังเกตเห็นจุดแข็งของตัวเองอย่างชัดเจนและเห็นจุดที่จะปรับปรุง ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การปรับปรุงอย่างมีแผนที่มีการติดตามผลเพื่อให้เกิดความก้าวหน้า” วิธีการประเมินตนเองต้องมีการปฏิบัติและใช้องค์ประกอบหลายอย่าง ผู้บริหารต้องเข้าใจทฤษฎีการจัดการคุณภาพทั้งองค์กรที่เป็นพื้นฐานของตัวแบบ BEM เพราะว่าส่วนที่ไม่ทำจริงจะไม่ได้คะแนน วิธีการประเมินตนเองเน้นที่การปรับปรุงคุณภาพ จึงเหมาะกับองค์กรที่ต้องการปรับปรุงคุณภาพจริง ๆ ไม่ใช่ต้องการแค่การรับรอง การประเมินตนเองจึงเป็นวิธีหนึ่งที่ช่วยอุดช่องว่างของการประกันคุณภาพตามแนวทาง ISO 9000 การประเมินตนเองต่างจากการตรวจสอบตามแนวทาง ISO 9000 ในประเด็นสำคัญ คือ (Van der Wiele, Dale & Williams, 1997, 242-243)

1. การประเมินตนเองใช้วิธีทบทวน (review) ส่วนการตรวจสอบตามแนวทาง ISO 9000 ใช้วิธีตรวจสอบ (examine)
2. การประเมินตนเองใช้ตัวแบบความเป็นเลิศทางธุรกิจหรือ BEM เป็นเครื่องมืออ้างอิง ส่วนการตรวจสอบตามแนวทาง ISO 9000 ใช้แผนขององค์กรเป็นเครื่องมืออ้างอิง
3. การประเมินตนเองมุ่งระบุถึงจุดแข็งและจุดอ่อน ส่วนการตรวจสอบตามแนวทาง ISO 9000 มุ่งวัดการทำตามมาตรฐานตามตัวแบบประกันคุณภาพ

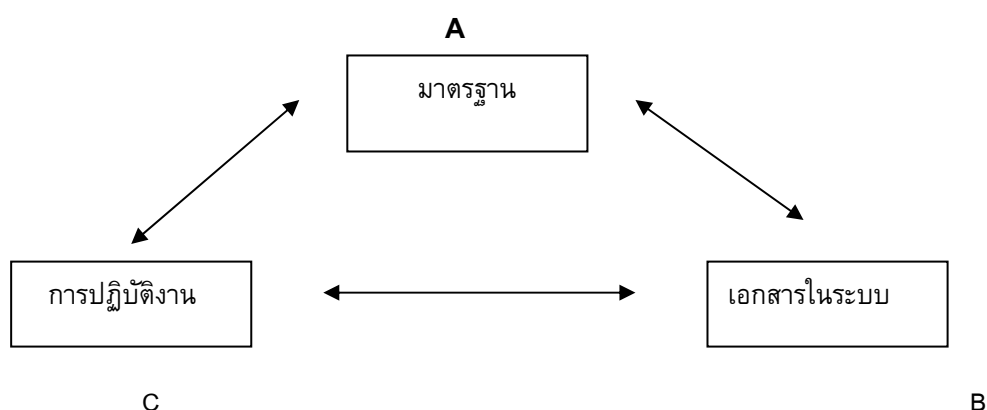
4. การประเมินตนเองเป็นการวางแผนปรับปรุงการทำงาน และมีการปรับเปลี่ยนอยู่ตลอด ส่วนการตรวจสอบตามแนวทางของ ISO 9000 เป็นการรักษาสິงต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับเดิม

จากการวิจัยส่วนใหญ่จึงพบว่า การประเมินตนเองกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงองค์การได้ เพราะเป้าหมายใหญ่ของการประเมินตนเอง ได้แก่ การระบุจุดแข็งและหาโอกาสปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งไม่เหมือนการตรวจสอบที่ไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง การปรับปรุงที่ต่อเนื่องจะเกิดขึ้นเมื่อมีการตรวจสอบใหม่ให้มีสภาพไม่หยุดนิ่งและใช้แนวทางเชิงรุก ส่วนการตรวจสอบแบบเดิมนั้นเป็นเพียงการทำตามมาตรฐานขั้นต่ำ การตรวจสอบจะทำให้เกิดการปรับปรุงได้ต้องหันมามุ่งเรื่องความเป็นเลิศ ส่วนการตรวจสอบตามแนวทาง ISO 9000 มีผลต่อการปรับปรุงน้อยมากเป็นเพียงการรักษาสถานภาพเดิม ตรงกันข้ามกับการประเมินตนเองที่สามารถนำไปใช้วางแผนปรับปรุงคุณภาพได้โดยตรง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการตรวจสอบตามแนวทาง ISO จะมีปัญหา แต่การตรวจสอบตามแนวทาง ISO ก็มีจุดเด่นอยู่หลายด้าน เช่น ความเป็นปรนัย (Objectively) ความเป็นอิสระของการประเมินและการให้คำแนะนำ รวมถึงความชัดเจนของการประกันคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน ฉะนั้นอาจปรับการตรวจสอบใหม่ โดยรวมการตรวจสอบภายในกับการประเมินตนเองเข้าด้วยกัน ซึ่งเริ่มมาจากการตรวจสอบทางบัญชีตั้งแต่ปลายทศวรรษ 1980 ที่ใช้การตรวจสอบตามแนว ISO 9000 เป็นหลักในการตรวจสอบทางการเงิน แต่ใช้การประเมินตนเองสำหรับการประเมินในด้านอื่น ได้แก่ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านจริยธรรมและด้านการฝึกอบรม (Karapetrovic & Willborn, 2001, 366)

การตรวจติดตามระบบบริหารคุณภาพ คือ การประเมินว่ากิจกรรมคุณภาพและผลที่เกิดขึ้นมีการปฏิบัติตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพเกิดประสิทธิผล และบรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งเป็นการตรวจสอบสิ่งที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ควรเกิดขึ้น ในการประเมินนั้นเป็นไปอย่างมีระบบและอิสระไม่ขึ้นกับใคร ไม่ถูกครอบงำ ไม่ลู่หน้าปะจุมุก ต้องการความจริงในการวิจารณ์เพื่อความถูกต้องและเป็นเตรียมข้อมูลเพื่อการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร จะได้นำเอาข้อบกพร่อง หรือจุดอ่อนที่ได้รับจากการค้นพบไปปรับปรุง ไม่ใช่เป็นการจับผิดตัวบุคคล ในการประเมินแต่ละครั้งต้องมีแผนดำเนินการซึ่งเป็นรายละเอียดของกิจกรรมการประเมินคุณภาพและการปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่า องค์การที่ได้ทำการประเมินนั้นได้ปฏิบัติตามที่เขียนไว้ในเอกสาร ถ้ามีส่วนที่ไม่เข้าเกณฑ์ต้องมีหลักฐานและเอกสารประกอบยืนยันและเข้ารับทราบตามข้อเท็จจริงที่ระบุไว้ นอกจากนี้ยังแยกแยะผลจากการประเมินทั้งทางด้านปริมาณและคุณภาพหลักฐานที่ยืนยันในการประเมินต้องสอบกลับได้ด้วย

แนวทางในการตรวจประเมินมีขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารเทียบกับมาตรฐาน
 $A = B$ หรือไม่ ?
2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานเทียบกับเอกสาร
 $B = C$ หรือไม่ ?
3. ถ้าประเมินแล้วพบว่า $A = B$ และ $B = C$ ดังนั้น $C = A$
 เป็นไปตามระบบมาตรฐาน



ภาพประกอบ 3 แสดงแนวทางในการตรวจประเมิน

ทักษะและเทคนิคของผู้ประเมิน

1. ต้องมีการเตรียมตัวพร้อมและมีประสิทธิภาพพอ
2. ต้องประสานงานกับคณะได้อย่างดี
3. หัวหน้าผู้ประเมินต้องรับผิดชอบในการประเมิน
4. ผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร
5. ในการประเมินทุกครั้งต้องใช้ใบตรวจเช็คซึ่งครอบคลุมถึง
 - a. วัตถุประสงค์การประเมินขององค์กร
 - b. ข้อกำหนดทุกหัวข้อและกิจกรรมทุกประเภทที่จะประเมิน
 - c. มาตรฐานหรือเฉพาะกรณีที่เป็น
6. คำถามของผู้ประเมินที่ต้องใช้
 - a. คำถามเปิด (Open) เพื่อจะได้ข้อมูลกว้างขวาง
 - b. คำถามปิด (Close) ใช้เท่าที่จำเป็น
 - c. ถามปัญหาต่าง ๆ (Problem) ใช้ถามเมื่อพบปัญหาที่เกิดขึ้น

การวางแผนประเมิน

หัวหน้าผู้ประเมิน จะต้องมีการวางแผนในการดำเนินงาน ซึ่งจะต้องเลือกผู้ประเมินอย่างเหมาะสม มีแผนดำเนินการประเมิน ซึ่งต้องจัดไว้อย่างชัดเจนในการกำหนดการ มีด้านกิจกรรม เวลา และหน่วยงานที่จะประเมิน รวมทั้งผู้รับผิดชอบ ใช้ใบตรวจสอบในทุกกิจกรรม คำถามและข้อสงสัยต่าง ๆ จะต้องได้รับคำตอบพร้อมทั้งบันทึกรวบรวมข้อเท็จจริงไว้เป็นหลักฐานติดตามกระบวนการต่าง ๆ พร้อมสรุปผลการประเมินและจัดทำรายงาน

การรายงานต้องรายงานตามแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐาน เรียงข้อเท็จจริงตามลำดับความสำคัญอ้างอิงมาตรฐาน การประเมินขององค์กรต้องรายงานตามความจริงและไม่ลำเอียง จัดให้มีการสอบกลับได้และติดตามผลได้ ในการติดตามผลก็มีหลักเดียวกันกับการประเมินในครั้งแรก วัตถุประสงค์ต้องชัดเจนและตรงเป้า และต้องแน่ใจว่าสิ่งที่ได้แก้ไขไปนั้นถูกต้องบรรลุผลที่ตั้งไว้ มีเอกสารยืนยันการร้องขอแก้ไข (Corrective Action request)

หลักพื้นฐานของการประเมิน

1. ผู้ประเมินต้องเป็นคนที่น่าเชื่อถือ ไม่ถูกครอบงำใด ๆ ทั้งสิ้น และผลของการประเมินต้อง เป็นข้อมูลจริงมาใช้ได้ โดยต้องมีหลักฐานยืนยันออกมาเป็นรูปธรรมอันเป็นข้อเท็จจริง และสามารถสอบกลับได้และผู้ประเมินต้องเป็นอิสระในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยตนเองได้ และแนะนำในกิจกรรมต่าง ๆ ได้

2. การประเมิน ต้องมีหลักฐานในการประเมิน ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะ ค้นหาได้ง่ายและสอบกลับได้ มีการประเมินตามระยะเวลา

3. การรายงานการประเมินนั้น จะต้องรายงานในการบริหารการประเมินตั้งแต่มีการวางแผนที่เหมาะสม มีแผนดำเนินงานที่ชัดเจน โดยมีเป้าหมายกำหนดการประเมินซึ่งกำหนดกิจกรรม เวลาและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการประเมิน ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของการประเมินที่วางไว้

กล่าวโดยสรุป การประเมินเป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ ตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับตัดสินใจคุณค่าของสิ่งนั้น เพื่อเป็นทางเลือกในการออกแบบเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุจุดหมาย เป็นการเปรียบเทียบ ระหว่าง "สิ่งที่เป็นจริง" กับ "สิ่งที่ควรจะเป็น" การตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยพิจารณาความสอดคล้องและไม่สอดคล้องกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ โดยใช้ข้อมูลความไม่สอดคล้องเป็นหลักในการตัดสินใจ

ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

การประเมินผลการปฏิบัติงาน. (2546 : 11-12) ให้ความหมายดังนี้

“การประเมินผลงาน คือ ระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อหาคุณค่าของบุคคลในแง่ของการปฏิบัติงาน และสมรรถภาพในการพัฒนาตนเอง”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับพนักงานในด้านการปฏิบัติงาน”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่องค์การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการที่ผู้บังคับบัญชาได้บันทึกลงความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในระยะเวลาที่กำหนดไว้”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลการทำงานของบุคคลและรวมถึงการประเมินความสามารถเพื่อการพัฒนาบุคคลในอนาคต”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นการประเมินค่าความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เพื่อจะใช้ในการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษ และให้คำปรึกษาหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน”

“การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการที่ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดได้ว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพดีมากน้อยเพียงใด”

การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการประเมินค่าของบุคคลผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ทั้งผลงานและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติงานภาพในระยะเวลาที่กำหนดไว้ อย่างแน่นอน ภายใต้การสังเกต จดบันทึกและประเมินโดยหัวหน้างาน โดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นระบบและมีมาตรฐานแบบเดียวกัน มีเกณฑ์การประเมินที่มีประสิทธิภาพในทางปฏิบัติให้ความเป็นธรรมโดยทั่วกัน

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน. (2546 : 115-116) มาตรฐานการปฏิบัติงาน คือ เกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเพื่อใช้ในการวัดผลการปฏิบัติงาน ลักษณะของมาตรฐานการปฏิบัติงานอาจจะระบุลักษณะของการปฏิบัติงานในเชิงปริมาณคุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมก็ได้

มาตรฐานเป็นสิ่งที่ท้าทายให้ผู้ปฏิบัติพยายามที่จะปฏิบัติให้ได้ เพื่อแสดงถึงความสามารถของตนเอง เป็นการง่ายที่จะไม่กำหนดมาตรฐาน และง่ายที่อาศัยการเปรียบเทียบกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่กับงานที่เคยปฏิบัติมาครั้งก่อน ๆ แต่การกระทำดังกล่าวย่อมไม่เป็นการเพิ่ม

ผลิตภาพ เพราะไม่มีมาตรฐานอย่างใดที่จะเตรียมการหรือกำหนดการปรับปรุงให้ดีขึ้น ในทำนองเดียวกันการประเมินผู้ปฏิบัติงานจะมีความหมายเพียงเล็กน้อยถ้าการประเมินไม่เกี่ยวเนื่องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

การกำหนดให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะทำให้สามารถตรวจสอบและคงไว้ ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่ดี ซึ่งถ้าขาดไปก็จะเป็นการยากที่จะควบคุมให้ได้ดีได้ นอกจากนั้นการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละคนที่จะต้องปฏิบัติงานให้มีลักษณะอย่างไร มาตรฐานการปฏิบัติงานมีประโยชน์ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา และพนักงานทุกคนทุกระดับในด้านประสิทธิภาพการทำงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน การควบคุมงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพ

- 1.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
- 1.2 ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน
- 1.3 ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้
- 1.4 ช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานได้

2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ

- 2.1 ช่วยเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน
- 2.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถเกิดความรู้สึกท้าทาย
- 2.3 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จเกิดความมานะพยายาม
- 2.4 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานดีเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

3. ด้านการปรับปรุงงาน

- 3.1 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร
- 3.2 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง
- 3.3 ช่วยให้เห็นแนวทางในการปรับปรุงงาน และพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 3.4 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลิตภาพ

4. ด้านการควบคุมงาน

- 4.1 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามีเครื่องช่วยในการควบคุมงาน
- 4.2 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชามอบหมายอำนาจหน้าที่ได้ง่ายขึ้น
- 4.3 ช่วยให้ผู้บังคับบัญชาส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น
- 4.4 ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- 5.1 ช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์
- 5.2 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก
- 5.3 ช่วยให้การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน
- 5.4 ช่วยให้พนักงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนจำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น หรือการได้ยิน ความรู้สึกในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น และความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคลได้มีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะได้โดยการฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

1. การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้นได้ใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปที่แตกต่างจากเดิม
2. การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสาร ต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
3. การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมาย หรือคาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดความเข้าใจสภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสารนั้น ๆ

สุนันท์ ลักษณะ (2542 : 127) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้

ซึ่งข้อเท็จจริงเรื่องราวละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องวัดความสามารถและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชั้นส่วนที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

สมใจ ลักษณะ (2542 : 127) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ ที่ได้รับการอบรมและการฝึกปฏิบัติต่าง ๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถของบุคคลสองระยะ คือ ระยะแรกที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การ ที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่สองเมื่อบุคคลได้

ทำงานในองค์กรแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสในการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

ซวาล แพร์ตันกุล (สมเจตน์ สดเอี่ยม. 2528 : 31 ; อ้างอิงจากซวาล แพร์ตันกุล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการผสมผสานแล้วขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล เป็นความสามารถของสมองที่จะดัดแปลง ปรับปรุง หรือเสริมแต่งความรู้ ให้มีรูปลักษณะใหม่ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่แปลกออกไป ผู้ที่จะทำเช่นนี้จะต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ คือ

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อย ๆ ของเรื่องนั้นมาก่อนแล้ว
2. รู้ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างชั้นความรู้ย่อย ๆ เหล่านั้น
3. สามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ ด้วยภาษาของตนเอง และเมื่อพบสิ่งอื่นใด ที่มีสภาพทำนองเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาแล้ว ต้องสามารถตอบและอธิบายได้

Kenneth C.Laudon, Jane P.Laudon (แปลและเรียบเรียงโดย สลยุทธ สว่างวรรณ. 2545 : 293) ได้กล่าวว่าความรู้เป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจในการผลิตสินค้าและบริการ ที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และใช้วิเคราะห์การตอบสนองลูกค้าและสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่งองค์กรสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกระบวนการทางธุรกิจ “การบริหารความรู้” (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรพัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาสร้าง รวบรวม เก็บรักษาบำรุงรักษาและเผยแพร่ความรู้ขององค์กร การบริการความรู้จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานทางธุรกิจ การผลิต รวมทั้งการเรียนรู้ การป้องกัน และการใช้ความรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ความรู้ภายในองค์กร ที่มีโครงสร้างที่ดี เช่น ความรู้ในการจัดระบบงาน คู่มือการปฏิบัติงานหรือรายงานการวิจัย
2. ความรู้จากภายนอกองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับ คู่แข่ง สินค้า ตลาด รวมทั้งข่าวสารการแข่งขันทางการค้า
3. ความรู้โดยนัย (Tacit Knowledge) คือความรู้ในการปฏิบัติงานที่พนักงานทราบดี แต่ไม่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

จำนง พรายแถมแซ (2531 : 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการทรงรักษาไว้ ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมถึงสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย

รัตนิกรณ์ จงวิศาล (2535 : 49) ให้คำจำกัดความของความรู้ว่า หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

ปัญญา เปรมปรีดี (2540 : 81-82) ได้อ้างจากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (ฉบับ Second Quarter 1996) ชื่อ The Right Part to Knowledge Management ว่า ความรู้ (Knowledge) แบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในตัวตนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้น สร้างสรรค์ขึ้นมาเองเป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยาก มักจะใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้ นอกจากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิต ศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้เกิดจากการทำงานตามคำสั่งแบบซ้ำๆแต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับระบบที่ออกแบบไว้ให้เช่น ในการทำงานผลิตทางอุตสาหกรรม ผู้ปฏิบัติจะค่อย ๆ พัฒนาตนเองให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับ เครื่องมือต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามอง ความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งแล้วสามารถถ่ายทอด ไปสู่อีกรุ่นหนึ่งได้โดยง่าย ประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่ จำเป็นต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้ชนิดนี้จะเกิดจากการได้คิด และปรับปรุงกระบวนการผลิตต่างๆ วิธีการที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงาน จะค่อย ๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็น ความรู้ที่อยู่ในตัวตนเหล่านั้น คนพวกนี้สามารถกลับมานั่งโต๊ะแล้วออกแบบกระบวนการใหม่ ๆ ได้ มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของกระบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำ ความรู้ ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่าง 2 แบบแรก และเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะสามารถช่วย พัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูง ลดค่าใช้จ่าย เพิ่มความเร็วในการทำงาน คนที่มีความรู้ประเภทนี้ หายาก คนที่มีความรู้ประเภทนี้ต้องมีความสามารถสูง เป็นคนฉลาดและช่างสังเกต การสร้างคน ประเภทนี้จึงค่อนข้างยาก แต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้แล้วจะสามารถถ่ายทอดให้แก่ คนอื่น (ที่มีความฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่าย ความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุด ที่สามารถ พัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วน แต่ต้องใช้เวลา และโอกาส

บลูมและคณะ (Bloom and others. 1956 : 359) ได้แบ่งพฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูงดังนี้

1. ความรู้ – ความทรงจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่อง และเป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบ คือ

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความ (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมายและเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าการวิเคราะห์มี 3 ความหมายคือ

3.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย

3.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์

3.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง

5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ

5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน

6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ลัวิน และ อังคณา สายนศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นความสามารถในการระลึกรู้สิ่งใดก็ได้ที่ได้อ่านมาแล้ว คือ ความจำ และความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแปลความ

ตีความ และขยายความได้

องค์ประกอบของความรู้มี 3 ประการ ดังนี้

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

1.1 ความรู้เกี่ยวกับศัพท์ และ นิยาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำด้านนี้เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยาม ที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เป็นความหมายที่สะดวก

1.2 ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specifics Facts) เป็นความสามารถในการจดจำสิ่งที่เป็นความจริงที่เรารู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือนปี สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์ วิจัย รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้และ ลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อยดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Conventions) เป็นความสามารถในการจดจำประเพณี วัฒนธรรม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในสังคมหรือในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

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

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรารู้มาแล้ว

2.4 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้ จำเทคนิค และ กระบวนการต่าง ๆ ที่เคยเรียนมาแล้ว

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

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Principles and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชาการและ ขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้ว จุดประสงค์ที่ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และ โครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนรู้อาจหาทฤษฎี และ โครงสร้างที่เรียนมาให้ได้

องค์ประกอบของความเข้าใจมี 3 ประการดังนี้

1. การแปลความ (Translator) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจาก ภาษาหนึ่งมาเป็นอีกภาษาหนึ่ง อย่างได้ความ เป็นต้นว่า แปลภาษาคนชนชาติต่าง ๆ แปล สัญลักษณ์ แปลลักษณะอาการ แปลเนื้อความ แปลบทประพันธ์ แปลคำพังเพย และสุภาษิต ฯลฯ ให้อยู่ในภาษาที่รู้เรื่องกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสมรรถภาพด้านการแปลจึงสามารถสรุปได้ 3 ประการ ใหญ่ ๆ คือ การแปลจากระดับหนึ่งไปสู่อีกระดับหนึ่ง เช่น แปลสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นสิ่งที่พอรู้ เรื่องกันได้ การแปลสัญลักษณ์ เช่น แปลการ์ตูน แผนที่ ตาราง กราฟ และเครื่องหมายอื่นๆ มาเป็น ภาษาธรรมดา และประการสุดท้ายแปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย ธรรมดา

2. การตีความ (Interpretation) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายหลาย ๆ

ความหมาย มาร้อยกรองสรุปย่อเป็นเนื้อความได้ พุดง่าย ๆ ว่า การตีความมุ่งให้นักเรียนค้นหาความสำคัญและความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ ของเนื้อหา นั้น แล้วตีความจาก เรื่องราวที่กำหนดให้ทั้งหมดนั้น การตีความมองเห็น ๆ คล้ายกับการวิเคราะห์และการประเมินค่า แต่ความจริงไม่ใช่ เพราะการวิเคราะห์และการประเมินนั้นใช้ความรู้จากแหล่งอื่นมาเกี่ยวข้องมากมาย แต่การตีความจะยึดเนื้อความที่ให้ไว้เป็นหลักเท่านั้น การแปลความเป็นเพียงการแปลจาก ความหมายหนึ่งไปยังอีกความหมายหนึ่งเท่านั้น แต่สำหรับการตีความหมายถึงมองสิ่งที่กำหนดให้ ครอบคลุมทั้งหมด นั่นคือเด็กจะต้องเก็บความเดิมมาเรียบเรียงและร้อยกรองใหม่ เพื่อจะได้มองเห็น เรื่องราวในแง่มุมใหม่ ดังนั้นการตีความจึงต้องตีความเฉพาะในขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เท่านั้น

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นสมรรถภาพที่สามารถทำนาย หรือคาดคะเน สถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลและแนวโน้มต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการคาดคะเน การคาดคะเนใดที่ไม่มีแนวโน้มหรือข้อมูลประกอบ ไม่ถือว่าเป็นการขยายความ แต่ถือว่าเป็น การเดา สมรรถภาพด้านนี้ครูควรปลูกฝังให้เด็กมาก ๆ เพราะจะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การ ขยายความอาจจะมองในแง่ขยายความด้านเรื่องราวก็ได้

บลูม และคณะ (Bloom and others. 1971 : 271) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้น ที่สำคัญคือ การแปลความหมายของคำ และข้อความสัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและ หลักวิชาการนั้น ๆ การตีความโดยเอาความจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความ นั้นตามแนวใหม่ทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อกว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยจะต้องให้ข้อมูล หรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ไพศาล หวังพานิช (2525 : 105) ได้ให้ความหมายว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ ไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อ เรื่องราวความคิดเป็นข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบ สิ่งที่มีลักษณะคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

การวัดความรู้ความเข้าใจ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 51) การวัดความรู้ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่างๆหรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับ จากคำสอนการบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของ เรื่องราวทั้งหลายประกอบด้วยคำถามประเภทต่าง ๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริงหรือ รายละเอียดเนื้อหาต่าง ๆ

2. ความรู้ในวิธีการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของ เรื่องที่เกิดจากการผสมผสานหาลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่นย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหา นั้น ๆ

รวีวรรณ ชินะตระกูล (2533 : 38 - 41) ในการสร้างแบบทดสอบเพื่อเป็นเครื่องมือวัด พฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ที่เป็นที่ยึดมั่น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบ ของผู้สอบได้แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay-extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay-restricted response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้ตอบมีสิทธิในการตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ (Short-answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการ คำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง 3 แบบทดสอบ ที่ต้องการให้ เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุด สามารถใช้วัดผลได้
แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประการ คือ

- 2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริง หลักการ กฎต่าง ๆ
และการตีความ
- 2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์ คอลัมน์
หนึ่ง เป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำตอบ ซึ่งผู้ตอบจะเลือก
คำตอบที่ถูกต้องเพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม
- 2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ข้อสอบแบบนี้จะประกอบด้วย
2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก
(Alternative) มีตั้งแต่ 3 - 5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัด
ความสามารถของสมองได้ตั้งแต่ต่ำจนถึงขั้นสูง โดยคำตอบในตัวเลือกนั้นจะมี
ข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียว ส่วนข้ออื่น ๆ เป็นตัวลวง (Distracters) เป็นแบบทดสอบ
ที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าทำให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจ การให้คะแนนจะ
เท่ากันเสมอ

จำนง พรายยิ้มแซ (2531 : 24 – 29) แบบสอบถามที่ดีจะต้องมีทั้งความเที่ยงตรงและ
ความเชื่อมั่นสูง สามารถที่จะจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่ไม่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง)
ออกจากกันได้จริง ไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นแบบอัตนัยหรือปรนัย

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัตินั้น ความรู้และความ
เข้าใจเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจอัน
เกิดจากการเรียนรู้การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป สำหรับความรู้ในงาน
เป็นปัจจัยภายในปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของบุคคล เนื่องจากการมีความรู้
ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไรและจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้น
ความรู้และการปฏิบัติ จึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพา อาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้
ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมปฏิบัติได้ด้วยเสมอ ดังนั้น ความรู้และความเข้าใจจะนำไปสู่กิจปฏิบัติ
ที่ดีที่สุด (Best Practice) คือ หนทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาสำหรับ
องค์กรนั้น ๆ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำความรู้และความเข้าใจมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการ
สร้างแบบสอบถาม

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

ความหมายการยอมรับ (Adoption)

การยอมรับ เป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคล เริ่มตั้งแต่การรับรู้ มีความสนใจ ประเมินผล ทดลองปฏิบัติ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นตัดสินใจยอมรับ แล้วปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยัน การปฏิบัติ ซึ่งได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่าง ๆ กันไป ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ แก้วเจริญกุล (2543 : 20) กล่าวว่า ยอมรับ เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือหรือปฏิบัติโดยการผ่านกระบวนการ การเรียนรู้

สกาเวเดือน ปธนามิทธิ์ (2540 : 22) กล่าวว่า การยอมรับ คือกระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลหลังจากได้รับการแนะนำและพิจารณาแล้วในที่สุดจึงรับหรือไม่รับเอาวิทาการของใหม่ไปใช้ เริ่มตั้งแต่การตื่นตัว (Awareness) สนใจ (Interest) ประเมินผล (Evaluation) ทดลองนำไปใช้ (Trial) และยอมรับในที่สุด

ปนัดดา อินทราวุธ (2543 : 30) กล่าวว่า การยอมรับ คือกระบวนการที่บุคคลพิจารณาตัดสินใจรับเอาสิ่งที่บุคคลคนนั้นเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่ ๆ สำหรับตัวเขามาใช้หรือนำมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 439) กล่าวว่า กระบวนการยอมรับ 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

รูปแบบกระบวนการยอมรับ

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

1. ขั้นตอนความรู้ (Knowledge) กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมเริ่มต้นเมื่อบุคคลได้สัมผัสนวัตกรรมและเริ่มต้นศึกษาหาข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงหน้าที่ของนวัตกรรมนั้น ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมที่บุคคลได้รับในขั้นนี้สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่ามีความนวัตกรรมเกิดขึ้นมาแล้วนวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

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

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (Principle Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงเกณฑ์เบื้องหลังของนวัตกรรม ซึ่งจะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเชื้อโรคและการระบาดของเชื้อโรค ซึ่งทำให้เข้าใจถึงการฉีดวัคซีน หรือการสร้างส้วมให้ถูกสุขลักษณะจะช่วยป้องกันเชื้อโรคได้

2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion) ในขั้นนี้บุคคลมีการสร้างทัศนคติที่ชอบ หรือไม่ชอบนวัตกรรม กิจกรรมในสมองของบุคคลขั้นความรู้เป็นเรื่องของความคิดเห็น หรือการรับรู้ส่วนกิจกรรมในสมองในขั้นการจูงใจเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึก ในขั้นนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญคือแสวงหาแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด บุคคลจะมีการพัฒนาแนวคิดเชิงประเมินเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเป็นการพิจารณาคูณค่าของนวัตกรรมว่า เมื่อรับมาใช้จะมีผลผลิตตามมาด้านใด เป็นประโยชน์หรือโทษต่อการทำงานของบุคคลนั้น ถ้าเห็นว่ามีประโยชน์ก็จะพัฒนาความรู้สึกทางบวกต่อนวัตกรรมนั้น การจูงใจเป็นขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลต้องการเปลี่ยนแปลงสภาพจากเดิมที่มีอยู่แล้วแต่ยังมีความไม่แน่ใจในนวัตกรรม อาจมีความรู้สึกเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเป็นผลมาจากการรับรู้คุณค่าของนวัตกรรมนั้น ดังนั้น ขั้นจูงใจจึงสัมพันธ์กับขั้นการประเมินผลหรือพิจารณาทางเลือกในขั้นตอนกระบวนการตัดสินใจต่อไป

3. ขั้นการตัดสินใจ (Decision) ในขั้นนี้บุคคลจะกระทำกิจกรรม ซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม การตัดสินใจยอมรับหรือไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นขึ้นอยู่กับขั้นตอนที่ผ่านมา คือ ขั้นความรู้ และขั้นการจูงใจ ถ้าบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมมีความรู้สึกชอบและเห็นประโยชน์ของนวัตกรรมนั้นบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมนั้น ขั้นการตัดสินใจเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญมาก การที่บุคคลจะเลือกทางเลือกใด จะเป็นผลมาจากขั้นความรู้และขั้นจูงใจ และการพิจารณาลักษณะนวัตกรรมว่าสอดคล้องกับฐานะทางเศรษฐกิจ สถานภาพสังคม และขนบธรรมเนียมประเพณี

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implement) กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นต้น ๆ เป็นเรื่องของความรู้ ความคิด แต่การนำไปใช้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลยอมรับที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ เขาจะต้องรู้ว่าเขาสามารถได้นวัตกรรมนั้นมาจากไหน ใช้อย่างไร เมื่อนำไปใช้จะประสบปัญหาอย่างไรและแก้ปัญหาอย่างไร ขั้นการนำไปใช้จะสิ้นสุดเมื่อใดขึ้นอยู่กับนวัตกรรมแต่ละชนิด เมื่อนวัตกรรมได้ถูกนำไปใช้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในการดำเนินงาน ขั้นตอนนี้ก็

สิ้นสุดลงและจบสิ้นกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในหลายกรณีการนำไปใช้จะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 คือการยืนยันต่อไป

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

โรเจอร์และชูเมกเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1971 : 293) กล่าวว่า องค์ประกอบของการต่อต้านหรือสนับสนุนต่อการยอมรับนวัตกรรม เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายอย่าง ได้แก่

1. ปัจจัยทางวัฒนธรรม ความน่าเชื่อถือและค่านิยมจะต้องเข้ากันได้กับนวัตกรรม
2. ปัจจัยทางจิตวิทยา โดยทั่วไปบุคคลจะเกิดความเคยชินอยู่กับแผนชีวิต หรือการปฏิบัติอย่างเก่า และรู้สึกว่าการเดิมคืออยู่แล้ว ไม่อยากเปลี่ยนแปลงเว้นแต่ว่าของใหม่จะดีกว่า
3. ปัจจัยทางสังคม ผู้รับการเผยแพร่จะต่อต้านนวัตกรรมที่รับเข้าไปใช้แล้วจะทำให้สังคมของเขาขาดดุลยภาพ เกิดสภาวะไร้ระเบียบ แต่สภาวะดังกล่าวมองเห็นได้ยากและใช้เวลานานมากกว่าจะมองออก
4. ปัจจัยทางด้านนวัตกรรม ถ้าปรากฏว่านวัตกรรมที่แพร่หลายเข้าไบนั้น มีวิธีการที่ซับซ้อน ผู้รับการเผยแพร่เกิดความวุ่นวายไม่เข้าใจ นวัตกรรมนั้นย่อมถูกละเลย
5. ปัจจัยทางด้านผลประโยชน์ นวัตกรรมนั้นจะต้องมีผลประโยชน์ต่อผู้รับการเผยแพร่

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

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

1. ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (Relative Advantage) หมายถึง ระดับผู้บริโภคที่มีศักยภาพได้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหนือกว่าระดับสินค้าเดิม เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การดำเนินงานมีระบบและมีแนวทางการปฏิบัติแน่นอน สม่่าเสมอ เกิดความสะดวกในการทำงานและมีความคล่องตัว สามารถลดการสูญเสียและข้อผิดพลาดจากการทำงาน รวมทั้งมีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ การจัดขั้นตอนการทำงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น

2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้า (Compativility) หมายถึง ระดับผู้บริโภคมัธยมศึกษาผู้รู้สึกว่าผลิตภัณฑ์ใหม่สามารถเข้ากันได้กับความต้องการ ค่านิยม และการปฏิบัติในปัจจุบัน เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 สามารถนำมาใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท และเข้ากันได้กับกระบวนการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ระบบการทำงานคล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคหรือขัดต่อการทำงานเดิม สามารถสนับสนุนระบบ การทำงานเดิม ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

3. คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด (Clarity Characteristic) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่มีความลำบากที่จะทำความเข้าใจหรือใช้เป็นที่ยอมรับชัดแจ้ง ว่าการทำความเข้าใจหรือใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่จะนำไปสู่การยอมรับผลิตภัณฑ์ เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถศึกษา และทำความเข้าใจได้ โดยสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานเดิมและไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการปฏิบัติงาน

4. สามารถนำไปทดลองใช้ (Trial Ability) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ สามารถทำให้ผู้บริโภคมียโอกาสทดลองใช้ ถ้ามีโอกาสดลองใช้สูงก็จะทำให้ผู้บริโภคมียโอกาสที่ประเมินและมีการยอมรับผลิตภัณฑ์นั้น เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานได้เรียนรู้และปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ก่อนที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้กับการปฏิบัติงานซึ่งทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ต่อไป

5. สามารถสังเกตเห็นได้ (Observability) หมายถึง คุณสมบัติและประโยชน์ของผลิตภัณฑ์สามารถสังเกตเห็นได้ง่าย เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ผลการทำงานดีขึ้น มีข้อผิดพลาดและการสูญเสียจากการทำงานน้อยลง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในงาน ทราบบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของตนเอง ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และนำไปสู่โอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับนวัตกรรม

สชิฟแมนและคานุก (Schiffman and Kanuk. 1991 : 522-523) กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับนวัตกรรมไว้ 4 ประการ ดังนี้

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

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับของมนุษย์นั้น มีทั้งส่วนที่มาจากตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความรู้ การรับรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ความเชื่อ บุคลิกภาพ ค่านิยม และยังมีส่วนที่มาจากคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม หรือสิ่งเร้านั้น ๆ เช่น ความสลับซับซ้อนในการใช้ประโยชน์ของนวัตกรรม ความสอดคล้อง หรือความเข้ากันได้กับสิ่งที่เคยปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนี้สำคัญมากในแง่ที่เป็นกลไกควบคุมพฤติกรรมการทำงาน และส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำการยอมรับมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

4. แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

โครงสร้างและสาระสำคัญของมาตรฐาน ISO

1. ISO 9000 : 2000 QMS-Fundamentals and Vocabulary

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย “ หลักการพื้นฐาน ” และ “ คำศัพท์ ” ที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ (หรือระบบการจัดการคุณภาพ) (QMS = Quality Management System) ความมุ่งหมายสูงสุด คือ สร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการป้องกันการเกิดการไม่ตรงตามข้อกำหนดในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การออกแบบไปจนถึงการบริการ

2. ISO 9001 : 2000 QMS-Requirements

ฉบับเป็นมาตรฐานที่ว่าด้วย “ ข้อกำหนด ” ของระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งจะถูกใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร หรือสำหรับการรับรอง หรือสำหรับตามจุดประสงค์ที่ตกลงกัน จะมุ่งไปที่ประสิทธิผลของระบบการจัดการคุณภาพได้ตามความพึงพอใจของลูกค้า

สาระสำคัญของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ISO 9001 : 2000 เป็นข้อกำหนดของ “ระบบการบริหารคุณภาพ” สำหรับองค์กรที่ประสงค์จะแสดงความสามารถของตนที่จะตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าได้

1. ข้อกำหนดใน ISO 9001 : 2000 ได้รับการจัดเป็นหมวดหมู่และมีการจัดลำดับความสำคัญของหัวข้อต่าง ๆ ในข้อกำหนดของระบบการบริหารคุณภาพ ซึ่งไม่ได้แยกออกเป็น 9001 หรือ 9002 หรือ 9003 ดังเช่น ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 อีกต่อไปแล้ว
2. สำหรับกิจการประเภทที่ไม่มีกิจกรรมด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์ก็สามารถจัดทำระบบการบริหารคุณภาพภายใต้มาตรฐาน ISO 9001 ได้ เพียงแต่ต้องแสดงข้อมูล

ขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพ ให้ชัดเจนไว้ในเอกสารคู่มือคุณภาพของตนเองเท่านั้น

3. ข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มีวัตถุประสงค์ในการใช้เป็นกรอบสำหรับการตรวจประเมินระบบการบริหารคุณภาพทั้งแบบที่ตรวจประเมินโดยบุคลากรภายในองค์กรเอง ที่เรียกว่า Internal Audit และแบบที่ตรวจประเมินโดยบุคลากรจากองค์กรภายนอกที่เรียกว่า External Audit
4. การละเว้นหรือลดทอนขอบเขตของระบบการบริหารคุณภาพดังกล่าวนี้จะมีข้อจำกัดเฉพาะในหัวข้อที่ 7 ของมาตรฐานเท่านั้น

3. ISO 9004 : 2000 QMS : QMS-Guidelines for Performance Improvements

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่วาดด้วย “ แนวทาง ” ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรเป็นคำแนะนำที่กว้างขวางกว่าของวัตถุประสงค์ของระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9001 โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถึงสมรรถนะและประสิทธิภาพทั้งหมดขององค์กรที่ดีพอ ๆ กับประสิทธิผล ISO 9004 ได้แนะนำเป็นแนวทางสำหรับองค์กรในระบบผู้บริหารสูงสุดที่อยากจะทำให้มากกว่าข้อกำหนดของ ISO 9001 ในการแสดงได้ถึงดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามจะไม่มีจุดมุ่งหมายสำหรับการขอการรับรองหรือจุดประสงค์ที่ตกลงกันไว้

1. ประวัติความเป็นมาของ ISO

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

1.1 ISO คืออะไร ISO ไม่ใช่คำย่อ เป็นคำคำหนึ่ง จากภาษากรีก ว่า ISO หมายความว่า เสมอกันเท่าเทียมกันซึ่งเป็นรากคำที่ใช้เติมหน้า คำว่า ISO เช่น isometric (มิติที่เสมอกัน) หรือ คำว่า isonomy (ความเสมอภาคของกฎหมาย หรือ คนเสมอภาค ต่อหน้ากฎหมาย) ซึ่งคือ International Organization for Standardization (องค์การสากลว่าด้วยการทำให้เป็นมาตรฐาน) ใช้เป็นชื่อทางสากล หมายความว่า เป็นอีกชื่อหนึ่งขององค์การนี้ นั่นเอง จาก “เสมอกัน” สู่ “มาตรฐาน” เส้นทางของความคิด นำไปสู่การเลือก ISO ให้เป็นชื่อเรียกเนื่องจากง่ายจำง่าย แลเพื่อไม่ให้เป็นการสับสนในการย่อคำว่า International Organization for Standardization ซึ่งไม่ว่าจะใช้ที่ไหนก็ให้ใช้คำว่า ISO เป็นชื่อขององค์การสากลนี้

1.2 องค์การ ISO ตั้งขึ้นเมื่อไร มีวัตถุประสงค์หลักคืออะไร ISO ตั้งขึ้นเมื่อปี 1947 เป็นสมาพันธ์ของสำนักมาตรฐานแห่งชาติทั่วโลก สำนักมาตรฐานของชาติหนึ่งจะเป็นสมาชิกขององค์การนี้ได้เพียงสำนักเดียวเท่านั้น ขณะนี้มีสมาชิกราว 140 ประเทศ ภารกิจขององค์การคือเพื่อสนับสนุนการพัฒนาการทำให้เป็นมาตรฐาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องในโลกโดยมีความคิดในการเอื้ออำนวยการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของนานาประเทศ และเพื่อพัฒนาความร่วมมือใน

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

1.3 ทำไมจึงต้องมีการทำให้เป็นมาตรฐานสากล การมีมาตรฐานที่ไม่กลมกลืนกันสำหรับเทคโนโลยีชนิดเดียวกันของประเทศหรือภูมิภาคต่างกันสามารถเรียกว่า “การกีดกันทางเทคนิคต่อการค้า” อุตสาหกรรมผู้มีจิตใจเป็นผู้ส่งออกมีสำนึกมา นานนักหนาว่าจำเป็นต้องมีมาตรฐานของโลก เพื่อช่วยให้การค้าขายระหว่างประเทศ เป็นไปโดยราบรื่น นี่เป็นที่มาของการก่อตั้ง ISO เหตุผลหลักก็คือความก้าวหน้าทั้งโลกในเสรีทางการค้า การสอดแทรกของภาคผลิตต่าง ๆ ระบบสื่อสารทั่วโลก มาตรฐานของโลกสำหรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ และประเทศกำลังพัฒนา การทำให้เป็นมาตรฐานทั่วทั้งอุตสาหกรรมเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้ภาคอุตสาหกรรมนั้นทำงานร่วมกันได้ดี เมื่อสินค้าหรือบริการส่วนมาสอดคล้องกับมาตรฐานเดียวกัน มาตรฐานที่กล่าวนี้ก็มาจากความยินยอมพร้อมใจของบรรดาประเทศสมาชิกที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมด้านนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในฐานะ ผู้ส่งมอบ ผู้ใช้ หรือ ส่วนมากหน่วยงานรัฐบาล ซึ่งตกลงในเรื่องข้อกำหนดเฉพาะ การแบ่งลำดับจัดชั้นของวัตถุ การผลิตสินค้า การอำนวยความสะดวกให้ซึ่งบริการ จุดมุ่งหมายก็คือ อำนวยความสะดวกในด้านการค้า การแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดเทคโนโลยีโดย

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

2. ที่มาของมาตรฐาน

ในอดีต เจ้าของกิจการเรียนรู้การบริหารงานโดยเริ่มต้นจากการเป็นลูกมือในกิจการใดกิจการหนึ่งเมื่อสะสมทุนรอนได้บ้างแล้วจึงค่อยจัดตั้งกิจการขนาดย่อมของตนเอง ซึ่งอาจเป็นการทำงานทั้งหมดแต่ผู้เดียว ทำให้ได้เรียนรู้หลักการและกระบวนการในการบริหารจากปฏิบัติจริงหลายรายมีความสามารถเฉพาะตัวทั้งเข้าใจการบริหารงานแต่ละด้านที่จำเป็นและมองเห็นภาพรวมของการบริหารจึงประสบความสำเร็จขั้นต้นและขยายเป็นกิจการขนาดใหญ่ขึ้น เมื่อขยายแล้ว ถ้า

สามารถจัดตั้งระบบการบริหารงานที่เหมาะสมขึ้นมารองรับได้ กิจกรรมก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป แต่ถ้าทำไม่ได้ กิจกรรมก็จะไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

จากความเป็นจริงซึ่งเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่า องค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่ดีย่อมมีแนวปฏิบัติที่จะป้องกันมิให้เกิดปัญหาขึ้นในทุกขั้นตอนของการทำงาน ISO (The International Organization for Standardization) จึงได้จัดทำมาตรฐานตระกูล ISO 9000 ขึ้นสำหรับให้องค์การต่าง ๆ นำไปใช้โดยคณะผู้เขียนมาตรฐานยึดถือแนวคิดที่ว่า “การบริหารงานที่ดีแต่ละด้าน ซึ่งพบเห็นกันอยู่ในองค์กรต่าง ๆ เช่น การออกแบบ การขาย การจัดซื้อ การผลิต ฯลฯ ต่างก็ใช้หลักการเดียวกันไม่ว่าใครจะเป็นผู้บริหารก็ตาม เพียงแต่อาจมีรายละเอียดบางอย่างแตกต่างกันไปบ้าง จึงสามารถรวบรวมหลักการเหล่านั้นมาจัดทำเป็นมาตรฐานการบริหารงานที่นำไปประยุกต์ได้กับทุกองค์กร”

ISO 9001 ปี ค.ศ. 1987 ซึ่งเป็นฉบับแรกสุด ได้มองถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจพบในองค์กรใด ๆ และได้สรุปออกมาเป็นความต้องการที่จะขจัดสาเหตุรากเหง้าของปัญหาเหล่านั้น โดยจัดแบ่งความต้องการดังกล่าวออกเป็น 20 หัวข้อตามกิจกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลาของวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์พวกฮาร์ดแวร์ ดังนี้

1. ปัญหาเรื่องที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้บริหารสูงสุด
 - 1.1 ผู้บริหารสูงสุดไม่ประกาศนโยบายซึ่งเป็นความตั้งใจต่าง ๆ และทิศทางโดยรวมขององค์กร
 - 1.2 ผู้บริหารสูงสุดขาดความมุ่งมั่นผูกพันต่อคุณภาพ
 - 1.3 พนักงานไม่เข้าใจนโยบายขององค์กร
 - 1.4 แต่ละหน้าที่และแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องไม่รู้วัตถุประสงค์ที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบในการทำให้บรรลุผล
 - 1.5 การกำหนดบทบาทของพนักงานแต่ละคนยังไม่ชัดเจน
 - 1.6 องค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นไม่เพียงพอต่อความต้องการ
 - 1.7 การไม่มอบหมายให้ผู้บริหารคนใดคนหนึ่งมาช่วยดูแลระบบงาน ทั้งๆ ที่ผู้บริหารสูงสุดไม่มีเวลาดูแลเองโดยตรง
 - 1.8 ผู้บริหารสูงสุดไม่ติดตามเป็นระยะ ๆ ว่าการปฏิบัติต่าง ๆ ในองค์กรเข้าข่ายการบริหารที่ดีแล้วหรือไม่
2. ปัญหาเรื่องระบบงาน
 - 2.1 องค์กรไม่มีเอกสารคู่มือที่ให้แนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่าง ๆ
 - 2.2 แนวทางปฏิบัติต่าง ๆ ในองค์กรไม่เข้าข่ายการบริหารที่ดี
 - 2.3 การนำแนวทางเหล่านั้นไปปฏิบัติยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร
 - 2.4 องค์กรไม่วางแผนว่าจะบรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้อย่างไร
3. ปัญหาเรื่องการทำข้อตกลงกับลูกค้า

- 3.1 ข้อตกลงไม่สมบูรณ์ชัดเจนเพียงพอ
- 3.2 คำสั่งซื้อของลูกค้าไม่ตรงกับข้อเสนอขององค์กร
- 3.3 พนักงานขายตกลงในสิ่งที่อยู่นอกเหนือขีดความสามารถขององค์กร
- 3.4 พนักงานขายปรับแก้ข้อตกลงกับลูกค้าไปแล้ว แต่ไม่บอกให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
4. ปัญหาเรื่องการออกแบบ
 - 4.1 พนักงานออกแบบไม่ค่อยปรึกษาหารือกับผู้อื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบด้วย
 - 4.2 ข้อมูลที่ใช้ป้อนให้แก่การออกแบบไม่สมบูรณ์ชัดเจนเพียงพอ
 - 4.3 ขณะออกแบบแต่ละขั้นตอน ไม่ได้คำนึงว่าผลที่ได้นั้นเมื่อทำต่อจนเสร็จจะสนองความต้องการหรือไม่
 - 4.4 เมื่อออกแบบแต่ละขั้นตอนเสร็จแล้ว ไม่ได้พิจารณาว่าสิ่งที่ได้รับสนองความต้องการหรือไม่
 - 4.5 การเปลี่ยนแปลงการออกแบบเกิดขึ้น โดยไม่ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่รับรองก่อน
5. ปัญหาเรื่องเอกสารสำคัญ
 - 5.1 เอกสารที่จัดทำขึ้นไม่สมบูรณ์ชัดเจนเพียงพอ
 - 5.2 ผู้ใช้ไม่รู้ว่าเอกสารชุดใดเป็นชุดที่แก้ไขปรับปรุงล่าสุด
 - 5.3 เอกสารบางอย่างเลิกใช้แล้ว แต่ยังมีผู้นำมาใช้อยู่อีก
 - 5.4 การเปลี่ยนแปลงเอกสารเกิดขึ้น โดยไม่ให้ผู้มีอำนาจหน้าที่รับรองก่อน
 - 5.5 ผู้ใช้ไม่รู้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดในเอกสารชุดแก้ไขปรับปรุง
6. ปัญหาเรื่องการจัดซื้อ
 - 6.1 ผู้ขายขาดความสามารถที่จะทำได้ตามความต้องการขององค์กร
 - 6.2 พนักงานจัดซื้อไม่ติดตามดูแลการปฏิบัติของผู้ขายเท่าที่ควร
 - 6.3 ผู้ขายไม่ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ
7. ปัญหาเรื่องการเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินของลูกค้า
 - 7.1 องค์กรทำทรัพย์สินของลูกค้าสูญหายหรือเสียหาย
 - 7.2 ทรัพย์สินของลูกค้าไม่เหมาะที่จะนำมาใช้
 - 7.3 การไม่รายงานลูกค้าเมื่อพบปัญหา
8. ปัญหาเรื่องการชี้แจงและการสอบถามได้ของผลิตภัณฑ์
 - 8.1 การไม่ระบุให้ผู้เกี่ยวข้องรู้ชัดว่าผลิตภัณฑ์ใดเรียกว่าอะไร เป็นของใครมีเลขประจำตัวเท่าไร ฯลฯ
 - 8.2 การไม่สามารถสืบสาวได้ถึงที่มา ที่อยู่ หรือที่ไปของผลิตภัณฑ์นั้น
9. ปัญหาเรื่องการผลิตและการติดตั้ง
 - 9.1 การไม่กำหนดวิธีทำงานไว้ให้ผู้ปฏิบัติทราบ

- 9.2 การไม่ทำงานตามวิธีที่กำหนดไว้
- 9.3 สภาพแวดล้อมไม่เหมาะต่อการทำงาน
- 9.4 ปัญหาอันเนื่องมาจากอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตหรือการติดตั้ง
- 9.5 การไม่ควบคุมพารามิเตอร์ของกระบวนการ
- 9.6 การไม่ควบคุมคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์
- 9.7 เกณฑ์เกี่ยวกับฝีมือความละเอียดประณีตในการทำงานยังไม่ชัดเจน
- 9.8 พนักงานขาดคุณสมบัติที่จำเป็น
10. ปัญหาเรื่องการตรวจและการทดสอบ
 - 10.1 การไม่กำหนดรายละเอียดของการตรวจและการทดสอบที่ต้องการ
 - 10.2 องค์กรได้รับมอบผลิตภัณฑ์ที่ได้ได้คุณภาพจากผู้ขาย
 - 10.3 พนักงานไม่รู้ว่งานที่กำลังผลิตหรือติดตั้งอยู่ไม่ได้คุณภาพ
 - 10.4 ผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายที่ไม่ได้คุณภาพหลุดไปสู่ลูกค้า
 - 10.5 เกณฑ์ในการยอมรับผลิตภัณฑ์ยังไม่ชัดเจน
11. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์สำหรับตรวจ วัด และทดสอบ
 - 11.1 อุปกรณ์ผิดพลาดเกิดกว่าที่จะยอมรับได้
 - 11.2 วิธีใช้อุปกรณ์ไม่ถูกต้อง
 - 11.3 การเก็บรักษาและการเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ยังไม่มีดีพอ
12. ปัญหาเรื่องการแสดงผลการตรวจและการทดสอบ
 - 12.1 การแสดงผลไม่ชัดเจน ทำให้หลงนำผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพไปใช้หรือจัดส่ง
13. ปัญหาเรื่องผลิตภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ
 - 13.1 การอนุมัติให้ยอมรับโดยผู้ไม่มีอำนาจหน้าที่
 - 13.2 การแก้ไขจนเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ไม่ตรวจอีกครั้งเพื่อยืนยันว่าผลิตภัณฑ์ได้คุณภาพแล้ว
14. ปัญหาเรื่องการขจัดสาเหตุของปัญหาหรือความเสี่ยง
 - 14.1 การไม่สนใจแก้ไขหรือป้องกัน แม้ว่าจะเป็นเรื่องที่สำคัญพอ เช่น คำร้องเรียนของลูกค้า
 - 14.2 การแก้ไขหรือป้องกันปัญหาเท่านั้น แต่ไม่ขจัดสาเหตุด้วย
 - 14.3 การพยายามขจัดสาเหตุ แต่ยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร
 - 14.4 การไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาหรือความเสี่ยงให้ผู้บริหารสูงสุดรับทราบ
15. ปัญหาเรื่องการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์
 - 15.1 ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเสื่อมสภาพขณะเคลื่อนย้าย
 - 15.2 ผลิตภัณฑ์เสียหายหรือเสื่อมสภาพขณะจัดเก็บ
 - 15.3 วิธีรับเข้าสู่หรือส่งออกจากบริเวณจัดเก็บยังไม่เหมาะสม

- 15.4 การห่อมัด การบรรจุ การทำเครื่องหมาย และวัสดุที่ใช้เพื่อการนั้น ไม่สอดคล้องกับความต้องการ
- 15.5 การจัดเก็บผลิตภัณฑ์ไว้อย่างสับสนปนเป
- 15.6 ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการตรวจขั้นสุดท้ายแล้ว เสียหายหรือเสื่อมสภาพขณะจัดส่ง
- 16. ปัญหาเรื่องบันทึกหลักฐาน
 - 16.1 บันทึกที่จำเป็นสำหรับใช้งานต่อไป ไม่ได้นำมาเก็บรักษาไว้
 - 16.2 บันทึกอ่านได้ยาก
 - 16.3 การค้นหามบันทึกนั้นได้ยากเมื่อต้องการใช้
 - 16.4 การบันทึกเสียหาย เสื่อมสภาพ หรือสูญหาย
 - 16.5 การไม่ระบุระยะเวลาที่ต้องการเก็บบันทึกไว้
 - 16.6 การไม่จัดการกับบันทึกที่พ้นเวลาเก็บแล้ว
- 17. ปัญหาเรื่องการตรวจสอบภายใน
 - 17.1 ผู้ตรวจสอบทำงานไม่ได้ผลเท่าที่ควร
 - 17.2 ผู้บริหารที่รับผิดชอบการแก้ไขไม่ดำเนินการภายในเวลาอันควร
 - 17.3 การแก้ไขยังทำไม่ได้ผลเท่าที่ควร
 - 17.4 ผู้ตรวจสอบไม่ติดตามผลการแก้ไข
 - 17.5 การไม่แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบพบให้ผู้บริหารสูงสุดรับทราบ
- 18. ปัญหาเรื่องการฝึกอบรม
 - 18.1 หัวหน้าไม่เห็นความสำคัญของการฝึกอบรมลูกน้อง
 - 18.2 การไม่จัดฝึกอบรมในเรื่องที่จำเป็น
 - 18.3 การมอบหมายงานให้แก่ผู้ขาดคุณสมบัติ โดยไม่ฝึกอบรมให้ก่อน
 - 18.4 การไม่เก็บประวัติการฝึกอบรมพนักงานไว้
- 19. ปัญหาเรื่องการบริการหลังส่งมอบ
 - 19.1 การบริหารยังทำไม่ได้ผลเท่าที่ควร
 - 19.2 การไม่จัดทำรายงานของการบริการ เพื่อนำมาวิเคราะห์ต่อไป
- 20. ปัญหาเรื่องการใช้เทคนิคทางสถิติ
 - 20.1 การตัดสินใจโดยไม่วิเคราะห์ข้อมูลก่อน ทั้ง ๆ ที่สถานการณ์ยังไม่แน่นอน
 - 20.2 การใช้เทคนิคทางสถิติไม่เป็น
 - 20.3 การใช้เทคนิคทางสถิติยังทำไม่ได้ผลเท่าที่ควร

3. คุณภาพ คืออะไร

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 :21-30) สรุปว่า “คุณภาพ (Quality)” เป็น ศัพท์อีกคำหนึ่งที่เรามักจะได้ยิน และใช้งานบ่อยครั้งในสังคมอุตสาหกรรม และการแข่งขันทาง ธุรกิจ แต่เมื่อให้เราอธิบายความหมายของคุณภาพ เรากลับไม่สามารถอธิบายได้อย่างชัดเจน ดังนั้นก่อนเราจะศึกษาแนวคิด ปรัชญา และกรอบความคิดในการจัดการคุณภาพ (Quality Management) เราสมควรเริ่มต้นทำความเข้าใจความหมายคุณภาพ จากนักวิชาการที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับจากสังคม ดังนี้

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

จากการศึกษาความหมายของคุณภาพที่ผู้เชี่ยวชาญกล่าวมา เราจะเห็นว่า คุณภาพเป็น คำที่มีความหมายเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามเราสามารถสรุปความสอดคล้องของ ความหมายได้ 3 ด้าน คือ

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

ดังนั้นเราอาจจะกล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ ต้องการ โดยสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และมีต้นทุนการดำเนินงานที่เหมาะสม โดยการ ดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพจะไม่เพียงแต่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการเท่านั้น แต่ จะต้องสร้างความพอใจให้กับลูกค้า และช่วยธุรกิจมีต้นทุนในการดำเนินงานที่ได้เปรียบคู่แข่ง แต่ มิได้หมายความว่า ธุรกิจมุ่งสร้างของถูกและดีออกมาขายในตลาด เพราะของถูกและดีนั้นหาได้ยาก ในปัจจุบัน แต่ธุรกิจจะต้องสร้างสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าพอใจ และยอมจ่ายราคาเพื่อซื้อความพอใจ นั้น ซึ่งมีใช้เรื่องที่ประเมิณจากสิ่งของที่จับต้องได้ หรือเป็นรูปธรรมเพียงด้านเดียว แต่จะต้อง พิจารณาปัจจัยอื่น ๆ ที่เป็นนามธรรมประกอบด้วย

ระดับของแนวคิดด้านคุณภาพ

ครั้งหนึ่งเราอาจจะมีความเข้าใจความหมายของคุณภาพที่จำกัดอยู่เฉพาะการดำเนินงานและการผลิตในอุตสาหกรรมเท่านั้น โดยเราอาจจะคิดว่า การสร้างสินค้า หรือบริการที่มีคุณภาพ เกิดขึ้นจากการที่ธุรกิจตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า

ปัจจุบันความหมายและความสำคัญของคุณภาพได้ขยายตัวครอบคลุมการดำเนินชีวิตของเราทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก ยิ่งเราศึกษามากขึ้น เราจะพบว่าคุณภาพยังมีความหมายที่ลึกซึ้ง มีความสำคัญ และผูกพันอย่างซับซ้อนต่อการดำเนินงาน และการให้ชีวิตของเรามากขึ้นโดยที่เราสามารถอธิบายพัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพออกเป็น 4 ระดับได้แก่

1. เหมาะสมกับมาตรฐาน (Fitness to Standard) เป็นแนวความคิดเบื้องต้นในสำนึกด้านคุณภาพของธุรกิจ โดยผู้ผลิตพยายามจะผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงตามข้อกำหนดหรือกำหนดไว้
2. เหมาะสมกับประโยชน์ใช้สอย (Fitness to Use) เป็นแนวความคิดที่ผลิตสินค้าคุณภาพมาตรฐานแล้ว ผู้ผลิตยังต้องผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงตามความต้องการใช้งานของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพอใจ ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน
3. เหมาะสมกับต้นทุน (Fitness to Cost) ธุรกิจที่จะอยู่รอดจึงไม่เพียงแต่ต้องผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพ และตรงตามความต้องการของลูกค้าเท่านั้น แต่ธุรกิจจะต้องให้ความสำคัญกับต้นทุน (Cost) และการกำหนดราคา (Pricing) ของสินค้าหรือบริการ ผู้ผลิตที่ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพและต้นทุนต่ำจะสามารถกำหนดราคาที่เหมาะสม และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ในรูปแบบที่หลากหลาย โดยเฉพาะกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership) การผลิตลง
4. เหมาะสมกับความต้องการที่แฝงเร้น (Fitness to Latent Requirements) พัฒนาการของแนวคิดด้านคุณภาพให้เราเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก ความผันผวนของปัจจัยทางเศรษฐกิจ การเมือง และการแข่งขันที่รุนแรง และซับซ้อนในปัจจุบันและอนาคต ทำให้คุณภาพกลายเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ที่บ่งชี้ถึงความอยู่รอดและอนาคตขององค์กร คุณภาพจึงไม่ใช่แค่เพียงเครื่องมือในการดำเนินงาน หรือเป็นเรื่องในโรงงานผลิตสินค้าเท่านั้นแต่คุณภาพจะเป็นอาวุธเชิงกลยุทธ์ (Strategic Weapon) ที่ทุกธุรกิจจะต้องมีไว้ใช้ และหมั่นพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและความสำเร็จอย่างยั่งยืน โดยผู้บริหารในทุกระดับของธุรกิจจะต้องปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ในการบริหารคุณภาพขององค์กรให้บูรณาการครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร เข้าถึงกระบวนการและพนักงาน เพื่อเป็นการสร้างองค์กรคุณภาพสมบูรณ์แบบ (Perfect Quality Organization) ให้เกิดขึ้น โดยสมาชิกทุกคนในองค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอว่า มีแต่คุณภาพเท่านั้นที่ทำให้ธุรกิจของเราอยู่รอด และแข่งขันได้ในอนาคต

แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ

ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์และคณะ(2545 : 35-40) สรุปว่าแนวความคิดของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงที่น่าจะติดตามศึกษา ได้แก่

1. แนวความคิดของ Walter A. Schewhart

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

2. แนวความคิดของ William Edwards Deming

นักสถิติชาวอเมริกัน ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพให้กับระบบอุตสาหกรรมของญี่ปุ่น และกลับมามีกระแสนำเข้าธุรกิจและอุตสาหกรรมของอเมริกาตั้งแต่ต้นทศวรรษ 1950 พัฒนาคุณภาพ และเปิดรับหลักการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ TQM จากการออกรายการโทรทัศน์ของสถานีโทรทัศน์ NBC ในรายการ “ ถ้าญี่ปุ่นทำได้ ทำไมเราจะทำไม่ได้ (If Japan can, why can't we?)” นอกจากนี้ Deming ยังเสนอหลักการสำคัญในการจัดการคุณภาพที่มีผู้กล่าวถึงมาก เรียกว่า “หลักการ 14 ข้อ ของ Deming (Deming's 14 Points)” ได้แก่

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

4. แนวความคิดของ Philip B. Crosby

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

5. แนวความคิดของ Armand V. Feigenbaum

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

6. แนวความคิดของ Kaoru Ishikawa

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

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

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

6. แนวความคิดของ Genichi Taguchi

ให้ความสนใจกับการสร้างคุณภาพจากจุดเริ่มต้น โดย Taguchi เสนอว่า คุณภาพควรจะเริ่มต้นจากการออกแบบ (Quality of Design) และเขายังเสนอการพิจารณาต้นทุนค่าเสียโอกาสที่สินค้าหรือบริการไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด

4. ความคืบหน้าเกี่ยวกับ ISO 9001 ฉบับปี 2000

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

ทั้งนี้ คุณสมรชัย หะริณสุต อดีตเลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ในขณะนั้นท่านก็ได้เปิดเผยออกมาว่า เนื่องจากองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน หรือ ISO ได้มีการปรับแก้ไขมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000 เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบการบริหารองค์กร ซึ่งมุ่งในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าและมีการปรับปรุงสมรรถนะขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำไปปรับใช้ร่วมกับระบบการบริหารอื่นๆ ได้ โดยโครงสร้างใหม่ของมาตรฐาน ISO 9000: 2000 ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 4 ฉบับ คือ

(1) ISO 9000 เป็นฉบับที่ให้หลักการพื้นฐานของระบบบริหารงานคุณภาพ และให้คำนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

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

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

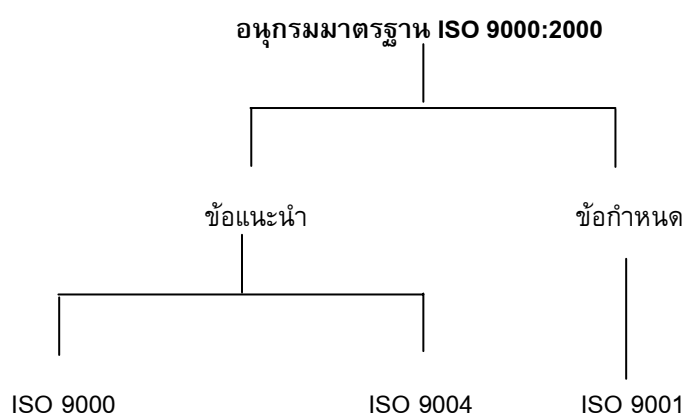
(4) ISO 19011 เป็นมาตรฐานที่ใช้เป็นแนวทางในการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 และระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จะประกาศใช้ ค.ศ. 2002 ส่วน

มาตรฐาน ISO 9000, ISO 9001 และ ISO 9004 ฉบับปี 2000 ISO ซึ่งได้จัดพิมพ์และประกาศใช้แล้วเมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2543 ที่ผ่านมานั้น มีการจัดพิมพ์ออกมา 3 ภาษา คือ ภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส และรัสเซีย

5. ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000

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

- 1) ISO 9000 (หลักการของการบริหารคุณภาพ และคำศัพท์ที่ใช้กับ ISO 9000)
- 2) ISO 9001 (ระบุข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ)
- 3) ISO 9004 (เป็นแนวทางเพื่อปรับปรุงสมรรถนะขององค์กร)



ภาพประกอบ 4 แสดงอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 : 2000

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

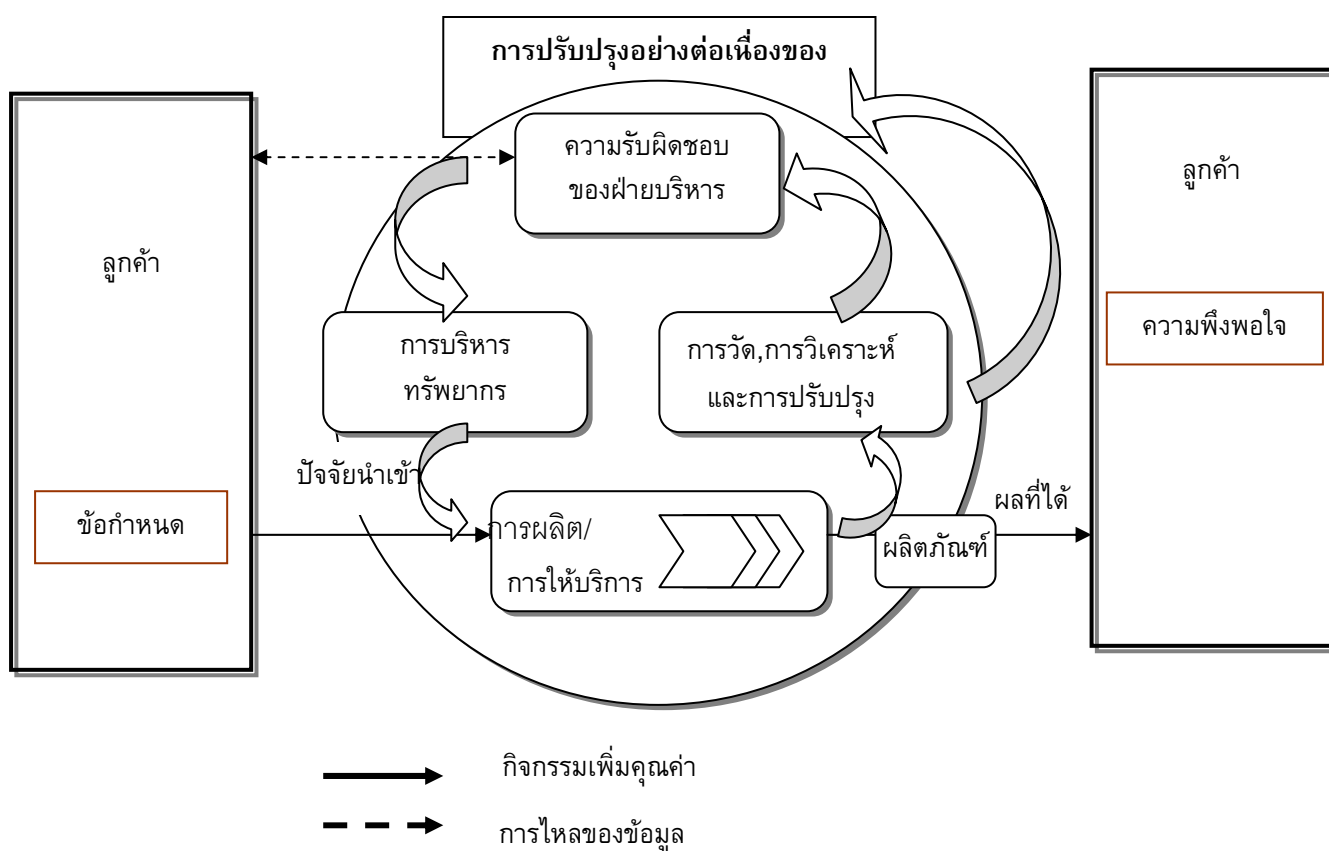
บทนำ (Introduction)

1. บทบาททั่วไป (General)

การใช้ระบบการบริหารคุณภาพควรเป็นการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร การออกแบบและการปฏิบัติใช้จริงของระบบการบริหารคุณภาพ ขึ้นอยู่กับความจำเป็นหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัตถุประสงค์เฉพาะ ผลลัพธ์ที่ได้ กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ตลอดจนขนาดและโครงสร้างขององค์กร

2. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process approach)

การประยุกต์ใช้ระบบของกระบวนการในองค์กร โดยมีการชี้แจงและมีปฏิสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ตลอดจนมีการบริหารจัดการกระบวนการเหล่านั้น สามารถจัดเป็น “การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (process approach)” ประโยชน์ที่ชัดเจนของการดำเนินงานเป็นกระบวนการก็คือในเรื่องของการดำเนินงานควบคุม ซึ่งสามารถทำได้ทั้งการควบคุมเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการในระบบของกระบวนการ และการควบคุมกระบวนการในภาพรวม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ



ภาพประกอบ 5 แสดงระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ

3. ความสัมพันธ์กับ ISO 9004 (Relationship with ISO 9004)

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

4. การเข้ากันได้กับระบบการบริหารอื่น ๆ (Compatibility with other management systems)

มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นเพื่อให้เป็นแนวเดียวกับ ISO 14001 : 1996 เพื่อที่จะส่งเสริมการเข้ากันได้ของมาตรฐานทั้งสอง อันจะทำให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชนผู้ใช้มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้เอื้อให้องค์การควบหรือบูรณาการระบบบริหารคุณภาพกับข้อกำหนดระบบการบริหารที่เกี่ยวข้องได้ องค์การอาจปรับระบบการบริหารต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อจะได้จัดให้มีระบบบริหารคุณภาพที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้

ระบบการบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนด (Quality management systems-Requirements)

1. ขอบข่าย (Scope)

1.1 บททั่วไป (General) มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ระบุข้อกำหนดสำหรับระบบบริหารคุณภาพ เมื่อองค์กร

1.1.1 มีความจำเป็นที่จะแสดงให้เห็นถึง ความสามารถในการจัดเนิการอย่างสม่ำเสมอให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Product) ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดตามกฎหมายระเบียบที่บังคับใช้ และ

1.1.2 มุ่งเน้นความพึงพอใจของลูกค้า

1.2 การประยุกต์ใช้ (Application) ข้อกำหนดทั้งหมดของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้มีลักษณะของความทั่วไป (generic) และการมุ่งที่จะให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์การทั้งมวลโดยไม่ขึ้นกับประเภท ขนาด และผลิตภัณฑ์ขององค์การ

2. อ้างอิง (Normative reference) เอกสารอ้างอิงต่อไปนี้ซึ่งรวมถึงการอ้างอิงไว้ในบรรณานุกรมด้วยนั้น อย่างไรก็ตามผู้เกี่ยวข้องที่ใช้มาตรฐานนานาชาติฉบับนี้ควรได้พิจารณาความเป็นไปได้ของการใช้เอกสารฉบับล่าสุดเพื่อการอ้างอิง

3 คำศัพท์และคำนิยาม (Term and definitions) ตามวัตถุประสงค์ของมาตรฐานนานาชาติฉบับนี้นั้น คำศัพท์และคำนิยามใน ISO 9000 ได้ถูกนำมาใช้คำศัพท์ต่อไปนี้ใช้ในฉบับ

พิมพ์ครั้งนี้ของ ISO 9001 เพื่ออธิบายห่วงโซ่การส่งมอบซึ่งได้เปลี่ยนแปลงจากเดิม โดยปัจจุบันใช้ดังนี้



4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements) องค์กรต้อง “จัดให้มี-เป็น เอกสาร-ปฏิบัติจริงและคงไว้ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพ พร้อมทั้งปรับปรุง ความมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง”

4.2 ข้อกำหนดระบบเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป (General) เอกสารระบบการบริหารคุณภาพต้องครอบคลุม นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสารคู่มือคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร (DP=Documented Procedures) เอกสารซึ่งเป็นความจำเป็นขององค์กรบันทึกคุณภาพ

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality manual) องค์กรต้องจัดให้มีและคงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพที่ครอบคลุมขอบข่ายของระบบการบริหารคุณภาพ ระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร หรือการอ้างอิงถึงระเบียบปฏิบัติเหล่านี้ และ คำอธิบายสำหรับ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ของระบบ การบริหารคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control documents) ต้องมีการควบคุมเอกสาร ที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพ บันทึกเป็นเอกสารลักษณะต้องมีการ จัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติที่เป็นเอกสาร

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of records) ต้องมีการควบคุมและคงไว้ ซึ่งบันทึกเพื่อที่จะใช้เป็นหลักฐานแสดงความสอดคล้องกับข้อกำหนด และการดำเนินงานของระบบการบริหารคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ

5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management responsibility)

1.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management commitment) ผู้บริหารระดับสูง ต้องแสดงให้เห็นเป็นที่ประจักษ์ถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและปฏิบัติจริงซึ่ง ระบบการบริหารคุณภาพและทำการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง โดย

ทำการสื่อสารทั้งองค์การถึงความสำคัญของการบรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และข้อกำหนดตามกฎหมายและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องจัดให้มีนโยบายคุณภาพ ทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดให้มีวัตถุประสงค์คุณภาพ ทำการทบทวนการบริหารงาน และการทำให้มั่นใจถึงความพึงพอใจของทรัพยากร

1.2 การเน้นเรื่องลูกค้า (Customer focus) ผู้บริการระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ข้อกำหนดของลูกค้าได้รับการพิจารณาระบุ และดำเนินการให้ครบถ้วนด้วย จุดมุ่งหมายเพื่อส่งเสริมให้บรรลุซึ่งความพึงพอใจของลูกค้า

1.3 นโยบายคุณภาพ (Quality policy) ผู้บริการระดับสูงต้องทำให้แน่ใจว่า นโยบายคุณภาพดังกล่าวเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์การ ครอบคลุมความมุ่งมั่น และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ให้กรอบแนวทางสำหรับวัตถุประสงค์คุณภาพ ได้สื่อและเป็นที่เข้าใจของบุคลากรระดับต่าง ๆ ในองค์การ ได้รับการทบทวนให้มีความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

1.4 การวางแผน (Planning)

1.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objectives) ผู้บริการระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์คุณภาพ ซึ่งครอบคลุมถึงสิ่งที่จำเป็นที่จะทำให้บรรลุซึ่งข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์

1.4.2 การวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ (Quality management System Planning) ผู้บริการระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ามีการวางแผนระบบการบริหารคุณภาพ บูรณาการของระบบบริหารคุณภาพยังคงดำเนินต่อไปได้ เมื่อการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบการบริหารคุณภาพ ได้รับการวางแผน และลงมือปฏิบัติจริง

1.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และการสื่อสาร (Responsibility, authority and communication)

1.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority) ผู้บริการระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ และความสัมพันธ์ระหว่างเรื่องเหล่านี้ในองค์การได้รับการนิยามและสื่อสารให้ทราบภายในองค์การ

1.5.2 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management representative) ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งบุคลากรระดับบริหารคนหนึ่งซึ่งอาจมีความรับผิดชอบอื่นๆ อยู่ด้วยแล้ว ให้ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ซึ่งครอบคลุมถึงการทำให้มั่นใจว่ากระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพได้ถูกจัดให้มีขึ้นปฏิบัติจริงและคงไว้

1.5.3 การสื่อสารภายใน (Internal communication) ผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่ากระบวนการสื่อสารที่มีความเหมาะสมทั้งหลาย ได้ถูกทำให้มีขึ้นใน องค์กร และได้มีการสื่อสารเกี่ยวกับเรื่องความมีประสิทธิภาพของกระบวนการบริหารคุณภาพ

1.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

1.6.1 บททั่วไป (General) ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ยาวนานไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบการบริหารคุณภาพยังคงมีความเหมาะสม พอเพียงและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

1.6.2 ปัจจัยนำเข้าสู่การทบทวน (Review input) ปัจจัยการนำเข้าสู่การทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมข้อมูลเกี่ยวกับผลของการตรวจติดตามผลย้อนกลับจากลูกค้า สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันการปฏิบัติการสืบเนื่องอันเกิดจากการทบทวนของฝ่ายบริหารในครั้งที่ผ่านมา การเปลี่ยนแปลงของแผนงานที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ และข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง (recommendation)

1.6.3 ผลที่ได้จากการทบทวน (Review output) ผลที่ได้จากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมการตัดสินใจ และการปฏิบัติการเกี่ยวกับการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพและกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และความจำเป็นในเรื่องทรัพยากร

2. การจัดการทรัพยากร (Resource management)

2.1 การจัดสรรทรัพยากร องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้ดำเนินการและดำรงรักษาไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยดำเนินการตามความต้องการของลูกค้า

2.2 ทรัพยากรบุคคล (Human Resources)

2.2.1 บททั่วไป (General) บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีความสามารถที่จะอยู่บนพื้นฐานที่เหมาะสมในเรื่องพื้นฐานการศึกษาการฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

2.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม (Competence awareness and training) องค์กรต้องพิจารณาระบุความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ จัดฝึกอบรมหรือจัดดำเนินการอย่างอื่น ๆ ในอันที่จะทำให้ได้ผลที่น่าพอใจตามความจำเป็นเหล่านี้ ประเมินความมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติการที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทำให้มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักในความเกี่ยวข้องและความสำคัญของกิจกรรมที่ทำและการปฏิบัติงานในอันที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์คุณภาพ และคงไว้ซึ่งบันทึกที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

2.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) องค์กรต้องพิจารณาระบุจัดหาและคงไว้ซึ่งโครงสร้างที่จำเป็นสำหรับการทำให้บรรลุ ซึ่งความสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ในการนี้โครงสร้างพื้นฐานประกอบไปด้วยอาคาร สถานที่ปฏิบัติงาน และสาธารณูปโภคที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์ประกอบกระบวนการต่าง ๆ (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์) และบริการสนับสนุนต่าง ๆ (ดังเช่น การขนส่ง หรือ การสื่อสาร)

2.4 สภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงาน (Work environment) องค์กรต้องพิจารณาระบุและบริหารสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่จำเป็นสำหรับทำให้บรรลุซึ่งความสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

7 การผลิต / การให้บริการ (Product realization)

7.1 การวางแผนการผลิต / การให้บริการ (Planning of product realization)

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการผลิต / การให้บริการการวางแผนการผลิต / การให้บริการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ของระบบการบริหารคุณภาพ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องลูกค้า (Customer-related processes)

7.2.1 การพิจารณาระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Determination of requirements related to the product) องค์กรต้องพิจารณาระบุข้อกำหนดที่ระบุโดยลูกค้า ข้อกำหนดที่มีได้ระบุโดยลูกค้า แต่จำเป็นสำหรับเรื่องการใช้งานตามที่ระบุไว้ หรือการใช้งานซึ่งเป็นที่รู้กันว่าเป็น

ลักษณะเฉพาะเจาะจงข้อกำหนดตามกฎหมายและกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ และข้อกำหนดเพิ่มเติมใด ๆ ที่พิจารณาระบุโดยองค์กรเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ (Review of requirement related to the product) องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนต้องกระทำก่อนที่องค์กรให้คำมั่นที่จะส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้า

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer communication) องค์กรต้องพิจารณาและปฏิบัติจริงอย่างมีประสิทธิภาพในการจัดแผนดำเนินงานเกี่ยวกับการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องของข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อเสนอต่าง ๆ การดำเนินงานเกี่ยวกับข้อตกลงและคำสั่งซื้อรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้ารวมทั้งข้อร้องเรียนของลูกค้า

7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา (Design and development planning) องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนานั้น องค์กรต้องพิจารณาระดับขั้นตอนต่าง ๆ ในการออกแบบและการพัฒนา การทบทวน การทวนสอบ และการรับรองที่เหมาะสมกับขั้นตอน และความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการออกแบบ และการพัฒนา

7.3.2 ปัจจัยนำเข้าของการออกแบบและการพัฒนา (Design and development inputs) ปัจจัยนำเข้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการพิจารณาและเป็นบันทึกเก็บข้อกำหนดเกี่ยวกับการใช้งานและสมรรถนะข้อกำหนดด้านกฎหมายและข้อบังคับที่ใช้ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ผ่านมา ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการออกแบบและการพัฒนา ปัจจัยนำเข้าเหล่านี้ต้องได้รับการทบทวนว่ามีความพอเพียง ทั้งนี้ โดยข้อกำหนดต่าง ๆ ต้องมีความสมบูรณ์ไม่กำกวมและไม่มีการขัดแย้งกันเอง

7.3.3 ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา (Design and development outputs) ผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถทวนสอบกับปัจจัยนำเข้าออกแบบและการพัฒนาได้ และต้องได้รับการอนุมัติก่อนการปล่อยให้ผ่านไปผลที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนาต้อง

- 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา (**Design and development review**) ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมต้องมีการทบทวนอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการออกแบบและการพัฒนาตามแผนงานที่ได้วางไว้
- 7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและการพัฒนา (**Design and development verification**) ต้องมีการทวนสอบตามแผนงานที่ได้วางไว้เพื่อให้มั่นใจว่าผลที่ได้จากการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องกับข้อกำหนดเกี่ยวข้องกับปัจจัยการนำเข้าของการออกแบบและการพัฒนา
- 7.3.6 การรับรองการออกแบบและการพัฒนา (**Design and development validation**) ต้องมีการรับรองการออกแบบและการพัฒนาโดยให้เป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทั้งนี้เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้เป็นไปตามข้อกำหนดที่เฉพาะ หรือที่สอดคล้องกับการใช้งานโดยทั่วไปหรือการประยุกต์
- 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา (**Control of design and development changes**) การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนานั้นต้องมีการชี้แจงและเก็บบันทึกต้องมีการทบทวน ทวนสอบและรับรองการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม และมีการอนุมัติก่อนการใช้งาน

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

- 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (**Purchasing process**) องค์กรต้องทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนดการจัดซื้อระบุไว้สำหรับประเภทและขอบเขตของการควบคุมที่ใช้กับผู้ส่งมอบ และผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลของ ผลิตภัณฑ์จัดซื้อที่มีต่อการผลิตการให้บริการที่ตามมาหรือต่อผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย
- 7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (**Purchasing information**)
- 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (**Verification of purchased product**) องค์กรต้องจัดให้มีและทำการปฏิบัติจริงในเรื่องการตรวจสอบหรือกิจกรรมต่างๆที่จำเป็นสำหรับการทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเป็นไปตามข้อกำหนดการจัดซื้อที่ระบุไว้

7.5 การจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (**Production and service provision**)

- 7.5.1 การควบคุมการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (Control of production and service provision)** องค์กรต้องวางแผนและทำให้การจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการเป็นไปภายใต้เงื่อนไขที่มีการควบคุม (controlled conditions) ทั้งนี้โดยเงื่อนไขของการควบคุมต้องครอบคลุม (เท่าที่ มีการนำมาใช้ได้)
- 7.5.2 การรับรองกระบวนการสำหรับการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการ (Validation of processes for production and service provision)** องค์กรต้องรับรองกระบวนการสำหรับการจัดดำเนินการผลิตและการให้บริการในกรณีที่ได้ไม่สามารถทดสอบได้โดยการติดตามตรวจสอบหรือการวัด ทั้งนี้โดยครอบคลุมกระบวนการต่าง ๆ ที่จะพบข้อบกพร่องได้หลังจากนำผลิตภัณฑ์ไปใช้งานหรือ ผ่านพ้นการให้บริการไปแล้ว
- 7.5.3 การชี้บ่งและการสอบกลับ (Identification and traceability)** ในช่วงที่เหมาะสมองค์กรต้องชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดการผลิต/ การให้บริการสถานะของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในการติดตามตรวจสอบและการวัด กรณีที่การสอบกลับเป็นกิจกรรมที่กำหนดให้ปฏิบัติแล้ว
- 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer property)** องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้าในขณะที่อยู่ใต้การควบคุมหรือการใช้งานขององค์กร ในการนี้องค์กรต้องชี้บ่งทวนสอบป้องกันและรักษาความปลอดภัยให้แก่ทรัพย์สินทรัพย์สินของลูกค้าที่นำมาใช้ในการผลิตหรือการให้บริการ
- 7.5.5 การควบคุมเครื่องมือติดตามตรวจสอบและเครื่องวัด (Control of monitoring and measuring devices)** องค์กรต้องพิจารณาระบุการติดตามตรวจสอบและการวัดที่จะกระทำรวมทั้งเครื่องมือติดตามตรวจสอบ และเครื่องวัดที่จำเป็นสำหรับการแสดงให้ประจักษ์ว่าผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับ ข้อกำหนดที่ได้พิจารณาระบุไว้
- 7.6 การควบคุมอุปกรณ์การเฝ้าติดตาม และการวัดผล** องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด และอุปกรณ์การเฝ้าติดตามและการตรวจวัดจำเป็นต้องมีหลักฐานความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าการเฝ้าติดตาม และการตรวจวัดสามารถดำเนินงานโดยมีความต่อเนื่องกับข้อกำหนดในการเฝ้าติดตามและการตรวจวัด

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

8.1 บทบาททั่วไป (General) องค์การต้องวางแผนและปฏิบัติจริงติดตามกระบวนการตรวจสอบ (monitoring) การวัด (measurement) การวิเคราะห์ (analysis) และการปรับปรุง (improvement) ซึ่งจำเป็นสำหรับแสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของความสามารถของกระบวนการบริหารคุณภาพ ทั้งนี้โดยต้องครอบคลุมการพิจารณากระบวนการที่ใช้ รวมทั้งเทคนิคทางสถิติและวิธีการใช้งานไว้ด้วย

8.2 การติดตามตรวจสอบและการวัด (Monitoring and measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) ความพึงพอใจของลูกค้าถือได้ว่าเป็นการวัดสมรรถนะของระบบการบริหารคุณภาพอย่างหนึ่ง ในการนี้ องค์การต้องติดตามตรวจสอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของลูกค้าเพื่อที่จะบอกได้ว่าองค์การได้บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้าหรือไม่

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

8.2.3 การติดตามตรวจสอบและการวัดกระบวนการ (Monitoring and measurement of processes) องค์การต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการติดตามตรวจสอบ และเมื่อสามารถทำได้ก็ทำการวัดคุณภาพของกระบวนการต่าง ๆ ในระบบการบริหารคุณภาพ เมื่อผลตามแผนไม่บรรลุต้องมีการแก้ไข และมีการปฏิบัติการแก้ไขอย่างเหมาะสม เพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้สอดคล้องกับข้อกำหนด

8.2.4 การติดตามตรวจสอบและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and measurement of product) องค์การต้องติดตามตรวจสอบและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะทวนสอบว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดผลิตภัณฑ์โดยต้องดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เหมาะสมระหว่างกระบวนการผลิต / การให้บริการ ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่วางแผนไว้

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

องค์การทำให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดผลิตภัณฑ์ได้มีการชี้แจงและควบคุมเพื่อป้องกันการนำไปใช้งานหรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ องค์การต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่มีสภาพผิดเงื่อนไขด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือหลายวิธีพบการอนุมัติให้นำไปใช้งาน โดยการปฏิบัติการป้องกันมิให้มีการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้โดยตั้งใจตาม

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of data)

องค์การต้องพิจารณาระบุ รวบรวมทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ และทำการประเมินประสิทธิภาพจะสามารถทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของระบบการบริหารคุณภาพ

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement : CI) องค์การต้องทำการปรับปรุงความมีประสิทธิภาพของระบบการบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจติดตาม การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective action :CA) องค์การต้องปฏิบัติการกำจัดสาเหตุของสภาพผิดเงื่อนไขในอันที่จะป้องกันการเกิดซ้ำอีก การปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลของสภาพผิดเงื่อนไขที่ประสบ

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive action :PA) องค์การต้องพิจารณาระบบปฏิบัติการที่จะกำจัดสาเหตุของสภาพเงื่อนไขที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันการเกิดสภาพผิดเงื่อนไข การปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้

5. ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

นิรมล กิตติกุล (2546 : 276) ได้สรุปประโยชน์ที่จะได้รับในการประยุกต์ใช้ ISO 9000 และองค์การจะได้ประโยชน์ดังนี้

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

7. เพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่ายและเตรียมทรัพยากรเพื่อการแข่งขันของตลาดในอนาคต

บุคลากรจะได้ประโยชน์ดังนี้

- ทำงานง่ายขึ้นเพราะงานเป็นระบบทุกคนรู้ถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อผู้อื่น
- พัฒนาการทำงานเป็นทีม
- เรียนรู้ทัศนคติ ความคิด แนวทางและความรู้ใหม่ๆ
- เข้าใจปัญหาและแนวทางแก้ปัญหาใหม่ที่ไม่เคยพบมาก่อน
- ยกย่องความรู้ความสามารถของบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน
- พัฒนาการคิดแก้ปัญหาอย่างมีระบบ และครบวงจร

นอกจากนี้ยังกล่าวถึงเหตุผลที่สำคัญที่ทั่วโลกยอมรับ ISO 9000 ไว้ดังนี้

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

เซนต์ จอห์น เว็บไซต์ (2003) กล่าวว่า ในการนำระบบ ISO9000 มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ ให้เกิดประโยชน์ทั้งแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานและองค์กรหรือมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อบุคลากร

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

2. ประโยชน์ต่อองค์กรหรือมหาวิทยาลัย

- 2.1 ก่อให้เกิดพัฒนาการจัดการองค์การ การบริหารงานการผลิต ตลอดจนการให้บริการให้เป็นประโยชน์อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
- 2.2 ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับ

2.3 ทำให้องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารที่ได้มาตรฐานระดับสากล

ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานเนื่องจากการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำระบบ 100 คุณภาพ ISO 9000 มาใช้สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนาองค์กรและพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร นอกจากนี้ยังสามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่างๆ อันเกิดจากการผลิตทั้งนี้เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 สร้างจิตสำนึกในการทำงานให้บุคลากร มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่ายขึ้น และที่สำคัญคือสามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร นับเป็นการประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

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

1. ผลประโยชน์ต่อลูกค้า มาตรฐาน QS-9000 มุ่งเน้นการควบคุมคุณภาพสินค้าและบริการในทุกขั้นตอนจึงเป็นระบบการประกันคุณภาพสินค้าที่มีประสิทธิภาพลูกค้าที่มีประสิทธิภาพลูกค้าที่ซื้อสินค้าจากองค์กรที่ผ่านการรับรองจะมีความมั่นใจสูงว่าจะได้สินค้าที่มีคุณภาพดี สม่าเสมอ อีกทั้งยังประกันว่าได้รับสินค้าที่ตรงตามความต้องการหรือข้อกำหนดที่วางไว้

2. ผลประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ สำหรับผู้ประกอบการมาตรฐาน QS-9000 จะช่วยให้้องค์กรมีระบบการจัดการคุณภาพที่ดีทำให้สามารถผลิตสินค้า ที่มีคุณภาพสูงตรงตามความต้องการของลูกค้าที่สำคัญอย่างมาก คือ มาตรฐาน QS-9000 มีข้อกำหนดที่ทำให้ผู้ประกอบการต้องปรับปรุงกระบวนการผลิตการทำงาน การควบคุมคุณภาพและการจัดการต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง และสม่าเสมอซึ่งจะส่งผลให้สามารถลดสิ่งที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อไปนี้

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

3. ผลประโยชน์ต่อพนักงานในองค์กร สำหรับพนักงานที่ทำงานในองค์กรที่จัดทำ และผ่านการรับรองมาตรฐาน QS-9000 ผลประโยชน์ที่ได้รับทั้งทางตรงและทางอ้อม

- 3.1 ทางตรง ก็คือพนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นเนื่องจากการมีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นระบบมีการกำหนดอำนาจหน้าที่การตัดสินใจ กำหนดความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
- 3.2 ทางอ้อม ได้แก่ผลตอบแทนที่จะได้รับเพิ่มเมื่อองค์กรมีความเติบโตก้าวหน้า และมีผลการประกอบการที่ดี มีการเพิ่มขึ้นของยอดขาย และผลกำไรซึ่งย่อมส่งผลถึงพนักงานที่สุด

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

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

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน

- 1.1 มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ
- 1.2 ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- 1.3 พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- 1.4 การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
- 1.5 พัฒนาการทำงานเป็นทีม หรือเป็นกลุ่ม

2. ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท

- 2.1 พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
- 2.2 ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
- 2.3 ขจัดปัญหาโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- 2.4 องค์กรได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

- 2.5 ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีระบบมีประสิทธิภาพขึ้นสินค้าผลิตสูงขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น
3. ประโยชน์ต่อผู้ซื้อหรือผู้บริโภค
 - 1.1 ช่วยให้เห็นในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และหรือบริการ
 - 1.2 มีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก
 - 1.3 ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับรองระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 เพราะ สรอ. สรร.,และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ จะจัดทำเป็นหนังสือรายชื่อผู้ที่ได้รับรองการเผยแพร่เป็นปัจจุบัน
 - 1.4 ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งานโดย สรอ., สรร. และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศในฐานะผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบประเมิน และติดตามผลของโรงงานที่ได้รับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอพนักงาน ต้องปฏิบัติตามอย่างไร เมื่อบริษัทนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ คือ
 - ต้องรู้หลักการบริหารและเข้าใจความหมายคำว่า ISO 9000
 - ต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน Procedure (PC) Work Instruction (WI) Working Standard(WS) ในจุดที่รับผิดชอบให้เข้าใจ
 - ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ (PC,WI,WS) อย่างเคร่งครัด
 - ต้องจําแนกนโยบายคุณภาพของบริษัทให้ได้

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

1. ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

- 1.1 เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจโดยมีการปรับปรุงความสามารถองค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- 1.2 ทำให้มีการกำหนดโครงสร้างของการทำงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพงาน
- 1.3 มีการกำกับดูแลและทบทวนการทำงานภายในองค์กรผ่านระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4 มีการระบุปัญหาต่าง ๆ และดำเนินการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 ส่งเสริมความเป็นผู้นำและการกำหนดทิศทางทางการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.6 สนับสนุนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 1.7 กำหนดมาตรฐานและระบุตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรวมทั้งความสม่ำเสมอในการรักษาคุณภาพ
- 1.8 ทำให้การทำงานตามสายการบังคับบัญชาภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้มีเวลาในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.9 ช่วยขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกั้นทางการค้าระหว่างประเทศ
- 1.10 ช่วยให้มีการยอมรับภาพลักษณ์และพันธะด้านคุณภาพขององค์กร
- 1.11 มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มขึ้น
- 2. ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์**
 - 2.1 สินค้าได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ
 - 2.2 ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น มีการร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง
 - 2.3 ขาดเสียในกระบวนการผลิตลดลง
 - 2.4 มีการทำงานซ้ำน้อยลง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน
- 3. ด้านนโยบายและการบริหาร**
 - 3.1 การปรับปรุงต้นทุนและระยะเวลาการทำงานโดยการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
 - 3.2 ส่งเสริมการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
 - 3.3 ช่วยวัดและควบคุมประสิทธิผลการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
 - 3.4 ระบุและลดความสูญเสียทรัพยากร และลดความเสี่ยงอันเกิดจากระบบบังคับบัญชาตามสายงาน
 - 3.5 การสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงาน โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน และสร้างกิจกรรมมีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ
 - 3.6 ผลประกอบการดีขึ้น เช่น รายได้ ส่วนแบ่งตลาด
 - 3.7 บุคลากรมีส่วนร่วมและมีการเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบมากขึ้น
 - 3.8 เน้นการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมด้านคุณภาพให้เด่นชัดยิ่งขึ้น
 - 3.9 ช่วยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบให้กระจ่างชัดส่งผลให้บุคลากรใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก
 - 3.10 ส่งเสริมความรู้สึกเป็นเจ้าของในการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

โดยสรุปในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย กล่าวคือ สามารถพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร บุคลากร พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจาก

การผลิต และพัฒนาคุณภาพของสินค้า ทั้งนี้เพราะระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยส่งเสริมจิตสำนึกในการทำงานของพนักงาน ให้มีการทำงานที่เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและง่ายต่อการตรวจสอบ และสิ่งที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรซึ่งนับเป็นประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

6. ประวัติความเป็นมา บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมา : บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ไอเน็ต เกิดจากการร่วมทุนระหว่าง

- การสื่อสารแห่งประเทศไทย (กสท.) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย (ทศท.) ซึ่งปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น บริษัท ทศท คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) และได้ขยายการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องดังนี้



- มีนาคม 2538 ก่อตั้งเป็นศูนย์บริการอินเทอร์เน็ตประเทศไทย นับเป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเชิงพาณิชย์รายแรกของประเทศไทย
- ตุลาคม 2540 เปลี่ยนรูปกิจการเป็นรัฐวิสาหกิจภายใต้ชื่อบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด
- กันยายน 2544 จัดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชน
- พฤศจิกายน 2544 แปรรูปพันธสถานะรัฐวิสาหกิจโดยเข้าจดทะเบียนเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนเพื่อทำการกระจายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

รู้จักไอเน็ต :

- พฤษภาคม 2544 ได้รับการรับรองจากมาตรฐานสากล ISO 9002 สำหรับบริการวงจรเช่าสำหรับลูกค้าองค์กร
- ธันวาคม 2544 ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ดีที่สุดในประเทศไทยจากการสำรวจประชามติของเว็บไซต์หนังสือพิมพ์บางกอกโพสต์

- ธันวาคม 2544 ได้รับรางวัล Best Newly Listed Company จากวารสาร Asiamoney ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเป็นเลิศในด้านการบริหารงานและการจัดการดูแลผู้ถือหุ้น

พฤศจิกายน 2545 ได้รับรางวัลบริษัทที่มีการเปิดเผยข้อมูลดีเด่นประจำปี 2545 (Disclosure Award 2002) จากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (กลต.)

วิสัยทัศน์ :

การให้บริการอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงที่เชื่อถือได้เทียบเท่ามาตรฐานสากล และการสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ช่วยในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย ซึ่งจะเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญสำหรับการทำธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ และช่วยเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันสำหรับองค์กรธุรกิจไทยในตลาดโลก ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศในระยะยาว

พันธกิจ :

ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตคุณภาพสูงและเชื่อถือได้ รวมทั้งบริการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะช่วยให้อุตสาหกรรมสามารถใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสำคัญในการก้าวสู่เศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based economy) นอกจากนี้ยังให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสำหรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้การทำธุรกรรมผ่านระบบดังกล่าวมีความปลอดภัยและประสิทธิภาพสูงสุด

จุดมุ่งหมาย : จากวิสัยทัศน์อันยาวไกลที่วางไว้ ไอนีตจึงวางจุดมุ่งหมายในการทำงานไว้ดังนี้

- เป็นศูนย์กลางของการทำธุรกรรมในระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผลักดันให้อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อในการทำธุรกิจในยุคเศรษฐกิจใหม่
- ยึดมั่นต่อหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และรักษามาตรฐานการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นที่น่าเชื่อถือเพื่อสร้างความมั่นคงและทรงคุณค่าในระยะยาว
- ร่วมสร้างสรรค์สังคม โดยสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สังคมได้รับประโยชน์สูงสุด

ค่านิยม

ความพึงพอใจของลูกค้า : จุดมุ่งหมายหลักในการดำเนินงานของไอนีต

ความคิดสร้างสรรค์ : มุ่งสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

- ความน่าเชื่อถือ** : สิ่งสำคัญที่สุดของไอเน็ตในการให้บริการที่มีคุณภาพ และ
สร้างความมั่นใจให้กับ ผู้ใช้บริการ
- นโยบายคุณภาพ** : อินเทอร์เน็ตประเทศไทยมุ่งมั่นที่จะ
"ให้บริการอินเทอร์เน็ตคุณภาพสูง ตรงตามความต้องการ
ของลูกค้า โดยมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทุกราย และจะรักษาไว้ซึ่ง
หลักการข้อกำหนดทางกฎหมาย ข้อกำหนดที่เป็นสากล
และมาตรฐานทางวิชาการที่ถูกต้อง"
- ข้อมูลทั่วไป**
ที่ตั้งสำนักงานใหญ่ : 1768 อาคารไอเอฟซีที ทาวเวอร์ ชั้น 11,12 และชั้น IT
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง
กรุงเทพฯ 10320
- โทรศัพท์ : 0-2257-7000
- โทรสาร : 0-2257-7222
- home page : <http://www.inet.co.th>
- ประเภทธุรกิจ** : ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตและโครงสร้างพื้นฐานสำหรับ
การดำเนินธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต
- เลขทะเบียนบริษัท** : บมจ. 670

บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) หรือ ไอเน็ต ซึ่งมีชื่อทางการค้าเป็นภาษาอังกฤษว่า Internet Thailand Public Company Limited หรือ INET ประกอบธุรกิจให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Access) และโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินธุรกิจบนอินเทอร์เน็ต (Non-access) อันได้แก่ บริการด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ซึ่งมีเครือข่ายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทั้ง 76 จังหวัดทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายการดำเนินธุรกิจ คือ การเป็นผู้ให้บริการ โครงสร้างพื้นฐานสำหรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Business) เพื่อให้ธุรกิจไทยใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มศักยภาพ และความสามารถในการแข่งขัน พร้อมทั้งมุ่งมั่นให้บริการที่มี คุณภาพและสร้างสรรค์นวัตกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการของคนไทย

เป้าหมายในการดำเนินธุรกิจของบริษัท คือ "การเป็นผู้นำในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสำหรับการดำเนินธุรกิจบนอินเทอร์เน็ตของประเทศ (Leading e-Business Infrastructure

Provider)" โดยการเป็นผู้ให้การสนับสนุนในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานให้กับทั้งในส่วนของผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตทั่วไป และผู้ที่ดำเนินธุรกิจต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ต (e-Business) โดยเน้นการให้บริการแก่กลุ่มลูกค้าที่ไม่อ่อนไหวกับราคา (Price Insensitive) ได้แก่ ลูกค้าประเภทองค์กรธุรกิจต่าง ๆ

บริษัทมีความมุ่งมั่นในการยกขีดความสามารถขององค์กรเข้าสู่ความเป็นองค์กรคุณภาพ (Quality Organization) โดยการนำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้เป็นเครื่องมือบริหารคุณภาพขององค์กร

7. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อังคณา ไมตรีสรณต์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี2000 และศึกษาถึงระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยอื่น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน

4. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000

5. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับ ปี 2000

6. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

6.1 ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจ ใน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : ฉบับปี2000 มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

- 6.2 ผู้บังคับบัญชา ในแต่ละหน่วยงาน ควรให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 :ฉบับปี2000
- 6.3 ปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อการมีส่วนร่วม จึงควรจัดทำตัวชี้วัด ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000
- 6.4 ควรมีการกระตุ้น และสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ ให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วม ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000
- 6.5 ควรมีการนำระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (KAIZEN) มาประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000

สรุปผล สุนทรพจน์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) โดยศึกษาในด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูง คณะทำงาน และพนักงาน ในบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) กับปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานบริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง
2. รายได้อยู่ระหว่าง 6,001 – 15,000 บาท
3. ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 2-5 ปี
4. ระดับตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานที่ระดับต่ำกว่าวิศวกร / หัวหน้างาน มีจำนวนมากที่สุด และระดับตำแหน่งของพนักงานทั่วไป มีจำนวนมากที่สุด

เมื่อพิจารณาปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) พบว่าปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จของพนักงานเห็นด้วยทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านการยอมรับของพนักงาน ด้านความพอใจในการนำระบบมาใช้

ดังนั้น ผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมี ปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
5. ปัจจัยด้านบุคลากรของผู้บริหารระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
6. ปัจจัยด้านบุคลากรของคณะทำงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)
7. ปัจจัยด้านบุคลากรของพนักงานมีความสัมพันธ์ต่อปัจจัยที่นำไปสู่แนวโน้มความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ที่ บริษัท ปุ๋ยแห่งชาติ จำกัด(มหาชน)

นายพนพร ไพบูลย์. (2546:บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ในด้านการเปิดรับข่าวสาร การมีส่วนร่วม และความรู้ โดยเปรียบเทียบจากเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ประสบการณ์การทำงาน และ รายได้

ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานบริษัทเอสวีไอ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ยกเว้นด้านการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 อยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวม
3. พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวม ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมต่อมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
5. พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้าน

บุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความ ยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) ของพนักงานของบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายข้อ ดังนี้

1.1 พนักงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมมาก 10 อันดับแรก คือ

- 1) ไม่ได้นำปัญหาเรื่องสภาพคล่องทางการเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน
- 2) เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ
- 3) การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง
- 5) การประเมินผลฯ ก่อให้เกิดการตัดสินใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล
- 6) ผลการประเมินสามารถเป็นเครื่องแสดงคุณค่าของการทำงาน
- 7) ผลการประเมินฯ แสดงถึงประสิทธิภาพการทำงานได้
- 8) สามารถนำผลการประเมินไปใช้ในการแต่งตั้ง ปรับเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งได้
- 9) หลังการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้ประเมิน ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่บริษัทฯ กำหนดขึ้น
- 10) การประเมินผลการปฏิบัติงานสร้างความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานตามแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมน้อย 10 อันดับแรก คือ

- 1) มีการจดบันทึกเพื่อเทียบการประเมินผลฯ อย่างต่อเนื่อง

- 2) ช่วงเวลาที่จะมีการประเมินผลฯ ได้ประกาศให้พนักงานทราบ
- 3) ใบกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) มาใช้ร่วมกันกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 4) มีการชี้แจงถึงกฎเกณฑ์ ระเบียบหรือคู่มือการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 5) พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นในผลการประเมินการปฏิบัติงานได้
- 6) ผู้ประเมินให้ความสำคัญต่อการทำงานตลอดเวลา ไม่ได้ เฉพาะช่วงที่จะมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 7) ผู้ประเมินให้คำแนะนำในการปรับปรุงงานหลังการประเมิน
- 8) แบบประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยืดหยุ่น
- 9) ไม่ได้มีการเล่นพรรค เล่นพวก ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 10) ท่านมีความเชื่อมั่น (Reliability) ต่อผลการประเมินทุกครั้ง

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ และระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยอื่น คือ การศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาเรื่องการประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ คือ การใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมาย โดยได้แบ่งวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2547)

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545:6) เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 149 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น โดยกำหนดจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอีก 13 % จากจำนวนประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 31 คน รวมแล้วจำนวนประชากรทั้งหมดเป็น 180 คน หรือเท่ากับ 76.60 % จากจำนวนประชากรทั้งหมด

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากร
e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{235}{[1 + (235)(0.05)^2]} = 149 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาด (Sampling Size) ตัวอย่างประมาณ 149 คน สุ่มไว้ 31 คน (เพื่อสำรองแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์) รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด 180 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

การเลือกตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้
ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ตัวอย่างจากทั้งหมด 13 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ และแบ่งชั้นภูมิแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากร (Disproportionate Stratified Random Sampling) ดังตาราง

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
ตรวจสอบภายใน	2	0.56	1
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	6	2.22	4
ฝ่ายบริการลูกค้า	13	5.56	10
สำนักกรรมการผู้จัดการ	13	5.56	10
ฝ่ายขาย	35	15.00	27
ฝ่ายการตลาด	14	6.11	11
ฝ่ายกิจการธุรกิจ	43	18.32	33
EBSBU	28	12.22	22
ฝ่ายบัญชีและการเงิน	20	8.89	16
ฝ่ายบริหารทั่วไป	16	6.67	12

จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	สัดส่วน (%)	กลุ่มตัวอย่าง
ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย	36	15.00	27
ศูนย์วิจัยและพัฒนา	9	3.89	7
รวม	235	100	180

ที่มา : บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ข้อมูล ณ 15 พฤศจิกายน 2547

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความรู้ความเข้าใจและการยอมรับ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำสาระ ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อนำมาประยุกต์ใช้จัดระบบงานในองค์กร

3. ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คำถามข้อ 1, 2, 3, 4, 6 เป็นคำถามแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ข้อที่ 1 : เพศ เป็นการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 : อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 : ระดับการศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 : ระยะเวลาในการทำงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 6 : ตำแหน่งงาน เป็นการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 1 คำถามข้อ 5 เป็นคำถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 1 ข้อ เป็นการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนนเชิงบวก	ระดับคะแนนเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2538 : 27)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 = 4 \\
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} \\
 &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงบวก ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก
- 3.41 – 4.20 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี
- 2.61 – 3.40 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี
- 1.00 – 1.80 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงลบ ดังนี้

- 1.00 – 1.80 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก
- 1.81 – 2.60 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี
- 2.61 – 3.40 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี
- 4.21 – 5.00 หมายถึง การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 โดยสร้างแบบสอบถามชนิดปลายปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Multiple choice) เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ และ ไม่ใช่ มีข้อที่ต้องการตอบว่า ใช่ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, ข้อ 2, ข้อ 3 และที่ต้องการตอบว่า ไม่ใช่ จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 4 และข้อ 5 สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน คือ

คำตอบ “ ใช่ “ ให้คะแนน 2 คะแนน

คำตอบ “ ไม่ใช่ “ ให้คะแนน 1 คะแนน

การสรุปผลความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และใช้ t – test ในการทดสอบสมมุติฐาน โดยแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจของพนักงานออกเป็น 2 ระดับเพื่อแปลความหมายของระดับความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

มีความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ หมายถึง สามารถตอบคำถามได้ 0 - 2 ข้อ

มีความรู้ความเข้าใจระดับสูง หมายถึง สามารถตอบคำถามได้ 3 - 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนนเชิงบวก	ระดับคะแนนเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3

ไม่เห็นด้วย 2 4

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1 5

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยดังนี้

(กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2538 : 27)

1. พิสัย = ค่าสูงสุดของข้อมูล – ค่าต่ำสุดของข้อมูล

= 5 – 1 = 4

2. ความกว้างของอันตรภาคชั้น

= พิสัย / จำนวนชั้น

= 4/5

= 0.8

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงบวก ดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.41 – 4.20 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

2.61 – 3.40 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

1.81 – 2.60 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.80 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงลบ ดังนี้

1.00 – 1.80 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.81 – 2.60 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย

2.61 – 3.40 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

3.41 – 4.20 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย

4.21 – 5.00 หมายถึง การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนนเชิงบวก	ระดับคะแนนเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3

ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยดังนี้
(กัลยา วาณิชยปัญญา. 2538 : 27)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 = 4 \\
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงบวก ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วย
2.61 – 3.40	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงลบ ดังนี้

1.00 – 1.80	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.81 – 2.60	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับเห็นด้วย
2.61 – 3.40	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่แน่ใจ
3.41 – 4.20	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วย
4.21 – 5.00	หมายถึง	การประเมินประโยชน์อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert
Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือก
ระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความเห็นด้วย	ระดับคะแนนเชิงบวก
ดีมาก	5
ดี	4

ปานกลาง	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีย่างมาก	1

จากนั้นนำมาหารระดับคะแนนเฉลี่ย และใช้สูตรเพื่อกำหนดความสำคัญของปัจจัยดังนี้
(กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2538 : 27)

$$\begin{aligned}
 1. \text{ พิสัย} &= \text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล} \\
 &= 5 - 1 = 4 \\
 2. \text{ ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} \\
 &= 4/5 \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ประเมินผล สำหรับคำถามเชิงบวก ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	หมายถึง	ผลการประเมินอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1.ความเที่ยงตรง (Validity)

- 1.1 ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- 1.2 ทบทวนวัตถุประสงค์ของงานวิจัย เพื่อใช้ในการกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมตามขอบเขตและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1.3 รวบรวมสาระ และเนื้อหาต่างๆที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
- 1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติมนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง และเหมาะสมของเนื้อหา จากนั้นนำปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงให้มีความชัดเจนก่อนนำไปใช้

2. ความเชื่อมั่น (Reliability)

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแบบสอบถามทั้งหมดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและพัฒนาจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยอื่นได้สร้างไว้ ว่าเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้จริง ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ ความชัดเจนของแบบสอบถาม แล้วนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามมาคำนวณหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบวัด ด้วยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) และทำการแก้ไขข้อบกพร่องให้เหมาะสม แล้วจึงทำการส่งแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วให้กลุ่มตัวอย่างจริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด กับพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .892

ด้านการตรวจสอบและติดตามผล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .852

ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .879

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจาก บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การจัดและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำ การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส

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

4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายปิด 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

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลนั้น ผู้วิจัยจะหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยใช้การประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร

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

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) หรือใช้ค่าสัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

$n - 1$	แทน จำนวนตัวแปรอิสระ
$(\sum x)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น *reliable* ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α Coefficient ของ ครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545:449) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ

K	แทน จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า *t-test* ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบความแปรปรวนของกลุ่ม 1 (σ_1^2) และกลุ่มที่ 2 (σ_2^2) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541:165)

$$\text{ถ้าพบ } (\sigma_1^2) = (\sigma_2^2)$$

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

$$\text{ถ้าพบ } (\sigma_1^2) \neq (\sigma_2^2)$$

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

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – distribution
	$\bar{X}_1, \bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตามลำดับ
	S_1^2, S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตาม ลำดับ
	n_1, n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ตาม ลำดับ

3.2 ค่า F-test การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อทดสอบลักษณะประชากรศาสตร์อื่น ๆ (One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544 : 175)

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

เมื่อ	F	แทน..ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F -distribution
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
	Df	แทน..ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม $(k-1)$ ภายในกลุ่ม $(n-k)$

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

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

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
-------	-----	-----	--

MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

3.3 การทดสอบสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุดที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (บุญธรรม กิจปริดาภิรมย์. 2543: 254)

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

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

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 437) คือ

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 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.99) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา “ การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) “ การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
SS	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Sum of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (degree of Freedom)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-prob.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ (ในตาราง F – test)
P	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (probability) สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน โดยแจกแจงความถี่ และ ค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	89	49.4
หญิง	91	50.6
รวม	180	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	18	10.0
26-30 ปี	111	61.7
31-35 ปี	29	16.1
36-40 ปี	17	9.4
41 ปีขึ้นไป	5	2.8
รวม	180	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	129	71.7
สมรส	51	28.3
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	-	-
รวม	180	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-
ปริญญาตรี	147	81.7
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	33	18.3
รวม	180	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท		
ต่ำกว่า 1 ปี	5	2.7
1-3 ปี	93	51.7
4-6 ปี	57	31.7
7 ปีขึ้นไป	25	13.9
รวม	180	100.0
6. หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักตรวจสอบภายใน	1	0.5
ฝ่ายบริการสารสนเทศ	4	2.2
ฝ่ายบริการลูกค้า	10	5.6
สำนักกรรมการผู้จัดการ	10	5.6
ฝ่ายขาย	27	15.0
ฝ่ายการตลาด	11	6.1
ฝ่ายกิจการธุรกิจ	33	18.3
ฝ่าย EBSBU	22	12.2
ฝ่ายการเงินและบัญชี	16	8.9
ฝ่ายบริการทั่วไป	12	6.7
ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย	27	15.0
ศูนย์วิจัยและพัฒนา	7	3.9
รวม	180	100.0
7. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	113	62.8
พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส	26	14.4
หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้น	26	14.4
หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับกลาง	7	4.0
หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้นสูง	8	4.4
รวม	180	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 180 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน ได้ดังนี้

เพศ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และ เพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 ตามลำดับ

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์อายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 5 คน ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี อายุ 26 – 30 ปี อายุ 31 – 35 ปี และอายุ 36 – 40 ปี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 – 40 ปี โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีอายุในช่วงดังกล่าว เป็นกลุ่มช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไป รายละเอียดดังตาราง 2

สถานภาพสมรส

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และ สมรส จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมาคือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ ซึ่งไม่มีพนักงานในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี

จากผลการวิเคราะห์ระดับการศึกษา พบว่าไม่มีพนักงานในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจะทำการทดสอบสมมติฐานเฉพาะพนักงานที่มีระดับการศึกษาเพียง 2 กลุ่มเท่านั้น คือ ระดับปริญญาตรี และ ปริญญาโทหรือสูงกว่า

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1-3 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 4 - 6 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 7 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวนเพียง 5 คน ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1 – 3 ปี อายุ 4 – 6 ปี และ 7 ปี ขึ้นไป ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ต่ำกว่า 1 ปี เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1 – 3 ปี โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ในช่วงดังกล่าว เป็นกลุ่มช่วงระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่เกิน 3 ปี รายละเอียดดังตาราง 2

หน่วยงานที่สังกัด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานสังกัดฝ่ายฝ่ายกิจการธุรกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 รองลงมาคือศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย / ฝ่ายขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ฝ่าย EBSBU จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ฝ่ายการเงินและบัญชีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 ฝ่ายบริการทั่วไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายการตลาดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ฝ่ายบริการลูกค้า / สำนักกรรมการผู้จัดการ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ศูนย์วิจัยและพัฒนา จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ฝ่ายบริการสารสนเทศ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ สำนักตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์หน่วยงานที่สังกัด พบว่าพนักงานฝ่ายสำนักตรวจสอบภายใน / ฝ่ายบริการสารสนเทศ มีจำนวนเพียง 4 คนและ 1 คนตามลำดับ และฝ่ายศูนย์วิจัยและพัฒนา มีจำนวนเพียง 7 คน ซึ่งมีความถี่และร้อยละที่แตกต่างมากกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีหน่วยงานสังกัดฝ่ายบริการลูกค้า สำนักกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายขาย ฝ่ายการตลาด ฝ่ายกิจการธุรกิจ ฝ่าย EBSBU ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายบริการทั่วไป ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานหน่วยงานที่สังกัดสำนักตรวจสอบภายใน ฝ่ายบริการสารสนเทศ เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานฝ่ายบริการลูกค้า โดยจัดให้หน่วยงานที่สังกัดในช่วงดังกล่าว เป็นหน่วยงานที่สังกัดฝ่ายสำนักตรวจสอบภายใน / ฝ่ายบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริการลูกค้า และรวมกลุ่มพนักงานฝ่ายศูนย์วิจัยและพัฒนา เข้าด้วยกันกับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่สังกัดหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย โดยจัดให้หน่วยงานที่สังกัดในช่วงดังกล่าวเป็นหน่วยงานที่สังกัดฝ่ายศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย / ศูนย์วิจัยและพัฒนา รายละเอียดดังตาราง 2

ตำแหน่งงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส และ หัวหน้าส่วนงาน /

แผนกระดัดต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 หัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดสูง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดกลาง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

จากผลการวิเคราะห์ตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดกลาง มีจำนวนเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมกลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดกลาง เข้าด้วยกัน กับพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดสูง โดยจัดให้กลุ่มพนักงานที่มีตำแหน่งงานในช่วงดังกล่าว เป็นกลุ่มที่มีตำแหน่งงานหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดัดกลาง หรือสูงกว่า รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ภายหลังการจัดกลุ่ม

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	18	10.0
26-30 ปี	111	61.7
31-35 ปี	29	16.1
36 ปีขึ้นไป	22	12.2
รวม	180	100.0
2. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท		
ไม่เกิน 3 ปี	98	54.4
4-6 ปี	57	31.7
7 ปีขึ้นไป	25	13.9
รวม	180	100.0
3. หน่วยงานที่สังกัด		
สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ ฝ่ายบริการลูกค้า	15	8.3
สำนักกรรมการผู้จัดการ	10	5.6
ฝ่ายขาย	27	15.0
ฝ่ายการตลาด	11	6.1
ฝ่ายกิจการธุรกิจ	33	18.3
ฝ่าย EBSBU	22	12.2
ฝ่ายการเงินและบัญชี	16	8.9
ฝ่ายบริการทั่วไป	12	6.7
ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย/ศูนย์วิจัยและพัฒนา	34	18.9
รวม	180	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	113	62.8
พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส	26	14.4
หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้น	26	14.4
หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับกลางหรือสูงกว่า	15	8.4
รวม	180	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภายหลังการรวมกลุ่มเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะประชากรศาสตร์ที่ทำการรวมกลุ่ม โดยจำแนกตาม อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน ได้ดังนี้

อายุ

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 4 - 6 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 7 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ศูนย์ปฏิบัติการ เครือข่าย / ศูนย์วิจัยและพัฒนา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาฝ่ายกิจการธุรกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ฝ่ายขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ฝ่าย EBSBU จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ฝ่ายการเงินและบัญชีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 สำนักตรวจสอบภายใน / ฝ่ายบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ฝ่ายบริการ

ทั่วไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายการตลาดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 สำนัก
กรรมการผู้จัดการ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาคือ พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส , หัวหน้าส่วนงาน / แผนก
ระดับต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และหัวหน้าส่วนงาน / แผนกระดับกลางหรือสูงกว่า
จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 3 แสดงการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2000

สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถ จัดทำเป็น ระบบเอกสารมีขั้นตอน วิธีการทำงาน และ เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง	4.02	.517	ระดับดี
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการปฏิบัติจริงได้ตาม เอกสารคู่มือที่กำหนดไว้	3.79	.549	ระดับดี
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการจัดระเบียบและ ควบคุมเอกสาร ให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	3.65	.630	ระดับดี
4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำไปสู่การ บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	3.72	.719	ระดับดี
5. เมื่อบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ช่วย ส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าได้	3.56	.793	ระดับดี
6. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ได้เป็นเฉพาะทฤษฎี เท่านั้น ยังสามารถปฏิบัติได้จริงและเป็นไปตามแผนที่วางไว้#	3.64	.844	ระดับดี
7. การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการ ปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา	3.62	.892	ระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
8. บริษัทมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ในเรื่อง ISO 9001 : 2000 ให้พนักงานเข้าใจ	3.74	.806	ระดับดี
9. ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้	3.98	.713	ระดับดี
10. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว แม้จะมีขั้นตอนที่มากขึ้น#	3.82	.771	ระดับดี
รวม	3.75	.495	ระดับดี

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 3 แสดงการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่า การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 โดยการประเมินสภาพการปฏิบัติงานรายข้ออยู่ในระดับดีเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถจัดทำเป็นระบบเอกสารมีขั้นตอน วิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว แม้จะมีขั้นตอนที่มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการปฏิบัติจริงได้ตามเอกสารคู่มือที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 บริษัทมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ในเรื่อง ISO 9001 : 2000 ให้พนักงานเข้าใจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการจัดระเบียบและควบคุมเอกสารให้สอดคล้องกับข้อกำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ได้เป็นเฉพาะทฤษฎีเท่านั้น ยังสามารถปฏิบัติได้จริงและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 และ เมื่อบริษัทนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 4 แสดงการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

ความรู้และความเข้าใจของพนักงาน	ใช่	ไม่ใช่
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มุ่งการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	180 (100%)	0 (0%)
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคู่มือคุณภาพของบริษัท	175 (97.2%)	5 (2.8%)
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน	173 (96.1%)	7 (3.9%)
4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นระบบที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	173 (96.1%)	7 (3.9%)
5. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นระบบที่พนักงานต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	176 (97.8%)	4 (2.2%)

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 พบว่า

1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มุ่งการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พนักงานตอบว่าใช่ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 100 และไม่มีผู้ตอบว่าไม่ใช่
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคู่มือคุณภาพของบริษัท พนักงานตอบว่าใช่ จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 และตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน พนักงานตอบว่าใช่ จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 ตอบว่าไม่ใช่จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9
4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นระบบที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก พนักงานตอบว่าใช่ จำนวน 173 คนคิดเป็นร้อยละ 96.1 พนักงานตอบว่าไม่ใช่จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9

5. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นระบบที่พนักงานต้องมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง พนักงานตอบว่าใช่ จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 97.8 พนักงานตอบว่าไม่ใช่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตาราง 5 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ของผลรวมคะแนนความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

ผลรวมคะแนน	จำนวน	ร้อยละ
1	2	1.1
2	3	1.7
3	2	1.1
4	2	1.1
5	171	95.0
รวม	180	100.0

จากตาราง 5 ผลรวมของคะแนนความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 จำนวนทั้งหมด 5 ข้อ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ 5 ข้อ จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 95.0 รองลงมาคือ มีความรู้ความเข้าใจ 4 ข้อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 มีความรู้ความเข้าใจ 3 ข้อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 และมีความรู้ความเข้าใจ 1 ข้อ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 ตามลำดับ

ทั้งนี้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ผู้วิจัยได้ทำการจัดกลุ่มพนักงานตามระดับความรู้ความเข้าใจ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ของพนักงานที่แตกต่างกันซึ่งมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งระดับความรู้ความเข้าใจออกเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำ และ สูง รายละเอียดดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คะแนนรวมความรู้ความเข้าใจ	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความรู้ความเข้าใจ
0 – 2 คะแนน	5	2.8	ต่ำ
3 – 5 คะแนน	175	97.2	สูง
รวม	180	100.0	

จากตาราง 6 จากการวิเคราะห์พนักงานในบริษัทที่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ส่วนใหญ่ในระดับสูง จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 และ มีความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นด้วย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 7 แสดงการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. พนักงานส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000#	3.91	.649	เห็นด้วย
2. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว และสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง	3.34	.873	ไม่แน่ใจ
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้	4.37	.548	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4. การเปลี่ยนแปลงระบบการเดิมของท่าน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถลดเวลาในการทำงานลง#	3.33	.832	ไม่แน่ใจ
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน	3.24	.850	ไม่แน่ใจ
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นั้นทำให้ลดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง#	3.46	.874	เห็นด้วย
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน	4.12	.542	เห็นด้วย
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีแผนงานที่ชัดเจนขึ้นและทำงานได้สะดวกขึ้น#	4.23	.700	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รวม	3.75	.420	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 แสดงการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่า การยอมรับของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการยอมรับในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีแผนงานที่ชัดเจนขึ้น และทำงานได้สะดวกขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ

พนักงานมีการยอมรับในระดับเห็นด้วย ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ พนักงานส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นั้นทำให้ลดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ

พนักงานมีการยอมรับในระดับไม่แน่ใจ ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว และสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 รองลงมาคือการเปลี่ยนแปลงระบบการเดิมของท่าน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถลดเวลาในการทำงานลง มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 8 แสดงการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. การที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้น เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้นจากการที่ลูกค้ายอมรับในผลิตภัณฑ์มากขึ้น	3.85	.835	เห็นด้วย
2. การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้ท่านเจริญเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้	3.93	.759	เห็นด้วย

ตาราง 8 (ต่อ)

ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
3. การที่ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น	3.91	.767	เห็นด้วย
4. ภายหลังจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า	4.14	.820	เห็นด้วย
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้ลูกค้าพอใจและมั่นใจในผลิตภัณฑ์มากขึ้น	4.11	.832	เห็นด้วย
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีและเป็นที่ยอมรับที่ได้มาตรฐานระดับโลก	3.94	.856	เห็นด้วย
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความกระตือรือร้น เมื่อต้องปฏิบัติตามระบบ และขอบเขตกำหนดที่ชัดเจน#	3.73	.975	เห็นด้วย
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถลดต้นทุนในค่าใช้จ่ายบางตัวได้ เพราะมีการทำงานที่มีขั้นตอนและมีระเบียบมากขึ้น#	3.83	.890	เห็นด้วย
รวม	3.93	.517	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 8 แสดงการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่า การประเมินประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 โดยการประเมินประโยชน์รายด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ ภายหลังจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้ลูกค้าพอใจและมั่นใจในผลิตภัณฑ์มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีและเป็นที่ยอมรับที่ได้มาตรฐานระดับโลก มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้ท่านเจริญเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่ง

การทำงานได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 การที่ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 การที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้น เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้นจากการที่ลูกค้ายอมรับในผลิตภัณฑ์มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถลดต้นทุนในค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เพราะมีการทำงานที่มีขั้นตอนและมีระเบียบมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความกระตือรือร้น เมื่อต้องปฏิบัติตามระบบ และขอบเขตกำหนดที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

ได้แก่ ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล

ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานดังนี้

ตาราง 9 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน

การวางแผนและจัดระบบงาน	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและกำหนดแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.23	.474	ระดับดีมาก
2. พนักงานมีการใช้ทรัพยากร และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ	3.89	.845	ระดับดี
3. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด	3.58	.858	ระดับดี
4. พนักงานสามารถใช้เอกสารคู่มือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่างๆ	4.12	.426	ระดับดี
รวม	3.95	.425	ระดับดี

จากตาราง 9 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวางแผนและจัดระบบงานโดยรวม อยู่ในระดับดี มีคะแนน

ค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คือพนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและกำหนดแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมมีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.23

พนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี ในด้านพนักงานสามารถใช้เอกสารคู่มือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่าง ๆ มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ พนักงานมีการใช้ทรัพยากร และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.89 และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ท ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตรวจสอบและติดตามผล

การตรวจสอบและติดตามผล	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. พนักงานมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ	3.58	.963	ระดับดี
2. พนักงานมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	4.04	.761	ระดับดี
3. พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้ายให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานก่อนที่สินค้าและบริการจะถึงมือลูกค้า	3.84	.792	ระดับดี
4. เมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องคอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด	4.23	.700	ระดับดีมาก
รวม	3.92	.510	ระดับดี

จากตาราง 10 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ท ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการตรวจสอบและติดตามผลโดยรวม อยู่ในระดับดีมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คือ เมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องคอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.23

พนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี ในด้านพนักงานมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ พนักงานมีการ

มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และพนักงานมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และสม่ำเสมอมีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ท ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ

การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	$\bar{x}$	S.D	แปลผล
1. เมื่อพนักงานทำงานตามระบบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบทุกแง่ทุกมุม และมีข้อยุติในปัญหาอย่างมีเหตุผล	3.85	.835	ระดับดี
2. พนักงานสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันท่วงทีเหตุการณ์ โดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง	3.93	.759	ระดับดี
รวม	3.89	.719	ระดับดี

จากตาราง 11 แสดงการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ท ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวม อยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านอยู่ในระดับดี เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ พนักงานสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันท่วงทีเหตุการณ์ โดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 และ เมื่อพนักงานทำงานตามระบบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบทุกแง่ทุกมุม และมี ข้อยุติในปัญหาอย่างมีเหตุผล มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรสระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน

เพศ

H₀ : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000
แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหาร
งานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามเพศ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	เพศ				t-test for Equality of Means		
	ชาย		หญิง				
	n = 89		n = 91				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
1 ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	3.94	0.43	3.96	0.43	178	-0.322	0.748
2 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	3.98	0.52	3.87	0.49	178	1.444	0.151
3 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.93	0.77	3.85	0.67	178	0.754	0.452
รวม	3.95	0.42	3.89	0.39	178	0.938	0.349

จากตาราง 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.748 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.151 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.452 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ในด้านการวิเคราะห์

ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.349 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.913	0.304	1.71	0.167
	ภายในกลุ่ม	176	31.396	0.178		
	รวม	179	32.309			

ตาราง 13 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	3	.332	0.111	0.42	0.738
	ภายในกลุ่ม	176	46.204	0.263		
	รวม	179	46.536			
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.673	0.558	1.08	0.359
	ภายในกลุ่ม	176	90.964	0.517		
	รวม	179	92.638			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.401	0.134	0.81	0.488
	ภายในกลุ่ม	176	28.919	0.164		
	รวม	179	29.320			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.167 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.738 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.359 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.488 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามระดับการศึกษา

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับการศึกษา				t-test for Equality of Means		
	ปริญญาโทหรือ						
	ปริญญาตรี		สูงกว่า				
	n = 147		n = 33		df	t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1 ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	3.91	0.52	3.86	0.58	178	0.50	0.621
2 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	3.92	0.50	3.93	0.55	178	-0.12	0.905
3 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.81	0.72	3.99	0.72	178	-3.287*	0.014
รวม	3.93	0.37	3.92	0.45	178	.077	0.939

* มีระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.621 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.905 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีผลการปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ดีกว่าพนักงานระดับปริญญาตรี

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.939 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบ
บริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามสถานภาพ

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	สถานภาพ				t-test for Equality of Means		
	โสด		สมรส				
	n = 129		n = 51				
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	df	t	p
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	3.98	0.44	3.90	0.40	178	1.13	0.258
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	3.90	0.52	3.98	0.48	178	-0.88	0.380
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.86	0.71	3.98	0.74	178	-1.04	0.299
รวม	3.91	0.41	3.95	0.40	178	-0.59	0.557

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.258 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.380 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.299 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.557 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

H_0 : ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับบริษัท

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.019	0.010	0.05	0.948
	ภายในกลุ่ม	177	32.290	0.182		
	รวม	179	32.309			
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.031	0.015	0.06	0.943
	ภายในกลุ่ม	177	46.505	0.263		
	รวม	179	46.536			
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.018	0.009	0.02	0.983
	ภายในกลุ่ม	177	92.620	0.523		
	รวม	179	92.638			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.003	0.002	0.01	0.991
	ภายในกลุ่ม	177	29.317	0.166		
	รวม	179	29.320			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกระยะเวลาการทำงานกับบริษัทโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.948 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.943 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.983 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.991 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงาน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามตำแหน่งงาน

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.064	0.021	0.12	0.951
	ภายในกลุ่ม	176	32.246	0.183		
	รวม	179	32.309			
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	3	0.458	0.153	0.58	0.627
	ภายในกลุ่ม	176	46.079	0.262		
	รวม	179	46.536			
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.890	0.297	0.57	0.636
	ภายในกลุ่ม	176	91.747	0.521		
	รวม	179	92.638			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.112	0.037	0.22	0.879
	ภายในกลุ่ม	176	29.208	0.166		
	รวม	179	29.320			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.951 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.627 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผลไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.636 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.879 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

หน่วยงานที่สังกัด

H_0 : หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ

ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ

ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) จึงสามารถสรุปได้ว่ามีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จึงนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านการวางแผนและจัด ระบบงาน	ระหว่างกลุ่ม	8	3.681	0.460	2.75*	0.007
	ภายในกลุ่ม	171	28.629	0.167		
	รวม	179	32.309			
2. ด้านการตรวจสอบและ ติดตามผล	ระหว่างกลุ่ม	8	1.181	0.148	0.56	0.812
	ภายในกลุ่ม	171	45.355	0.265		
	รวม	179	46.536			
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหา และการตัดสินใจ	ระหว่างกลุ่ม	8	7.144	0.893	1.79	0.083
	ภายในกลุ่ม	171	85.493	0.500		
	รวม	179	92.638			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8	1.346	0.168	1.03	0.416
	ภายในกลุ่ม	171	27.974	0.164		
	รวม	179	29.320			

* มีระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.812 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า หน่วยงานที่

สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.083 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.416 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีหน่วยงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีผลการปฏิบัติงานด้านการวางแผนและจัดระบบงานแตกต่างกันในรายคู่ใดบ้าง ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังต่อไปนี้

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 กับหน่วยงานที่สังกัดสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ สำนักกรรมการผู้จัดการ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าสำนักกรรมการผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.45

2. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่ายการตลาด จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่ายการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.62

3. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่ายกิจการธุรกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่ายกิจการธุรกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.40

4. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่าย EBSBU จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.045 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่าย EBSBU อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.28

5. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่ายบัญชีและการเงิน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่ายบัญชีและการเงิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.43

6. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่ายบริการทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า

สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่ายบริการทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.43

7. สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย/ศูนย์วิจัยและพัฒนา จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ /ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย / ศูนย์วิจัยและพัฒนา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.41

8. ฝ่ายขาย กับ ฝ่ายการตลาด จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ฝ่ายขาย มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่ายการตลาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.41

9. ฝ่ายการตลาด กับ ฝ่าย EBSBU จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ฝ่ายการตลาด มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ดีกว่าฝ่าย EBSBU อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าความแตกต่างเท่ากับ 0.41

ส่วนสำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ ฝ่ายขาย จากการวิเคราะห์ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.102 สำนักกรรมการผู้จัดการ กับ ฝ่ายขาย จากการวิเคราะห์ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.125 สำนักกรรมการผู้จัดการ กับ ฝ่ายกิจการธุรกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.728 สำนักกรรมการผู้จัดการ กับ ฝ่ายบัญชีและการเงิน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.880 สำนักกรรมการผู้จัดการ กับ ฝ่ายบริการทั่วไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.887 สำนักกรรมการผู้จัดการ กับ ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย/ศูนย์วิจัยและพัฒนา จากการวิเคราะห์ พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.788 ฝ่ายขาย กับ ฝ่ายกิจการธุรกิจ จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.089 ฝ่ายขาย กับ ฝ่าย EBSBU จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.607 ฝ่ายขาย กับ ฝ่ายบัญชีและการเงิน จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.108 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า 0.05 หมายความว่า หน่วยงานที่สังกัดที่สังกัดรายคู่ข้างต้น มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H0 : การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H1 : การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	P	
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	180	0.388**	0.000	ระดับปานกลาง
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	180	0.490**	0.000	ระดับปานกลาง
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	180	0.206**	0.006	ระดับต่ำ
รวม	180	0.463**	0.000	ระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลวิเคราะห์พบว่า

1. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.388

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้าน การตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.490

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.206

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.463

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกัน

H1 : ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม โดยที่สุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ความรู้ความเข้าใจ				t-test for Equality of Means		
	ต่ำ		สูง				
	n = 5		n = 175		df		
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
1 ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	3.60	0.52	3.96	0.03	178	-1.904	0.058
2 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	3.30	0.45	3.94	0.50	178	-2.821*	0.005
3 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	3.50	0.50	3.90	0.72	178	-1.236	0.218
รวม	3.47	0.23	3.94	0.40	178	-2.596*	0.010

* มีระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 จำแนกตามความรู้ความเข้าใจโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า

1. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.058 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะมีผลต่อการ

ประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล มากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.218 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 การประเมินการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_0 :การยอมรับของพนักงานในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 :การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของพนักงานในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	การยอมรับของพนักงาน			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	180	0.229**	0.002	ระดับต่ำ
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	180	0.203**	0.006	ระดับต่ำ
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	180	0.285**	0.000	ระดับต่ำ
รวม	180	0.334**	0.000	ระดับปานกลาง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของพนักงานในการทำงาน กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลวิเคราะห์พบว่า

1. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.229

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.203

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการ

วิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.285

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.334

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 5 การประเมินประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_0 : ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

H_1 : ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

สถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรของข้อมูล 2 ชุดที่เป็นอิสระจากกัน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าความน่าจะเป็น (p) น้อยกว่า 0.05

ตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	ประโยชน์ที่ได้รับ			ระดับความสัมพันธ์
	n	Pearson Correlation	p	
1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	180	0.568**	0.000	ระดับปานกลาง
2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	180	0.592**	0.000	ระดับปานกลาง
3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	180	0.680**	0.000	ระดับปานกลาง
รวม	180	0.850**	0.000	ระดับสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประโยชน์ที่ได้รับจากระบบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ผลวิเคราะห์พบว่า

1. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.568

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.592

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.680

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับ

ปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.850

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงาน ที่สังกัด ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน		
1.1	เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.1.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.1.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.1.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.1.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.2	อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.2.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.2.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.2.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.2.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.3	ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหาร		

คุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.3.1.ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3.2 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.3.3 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.3.4 ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.4 สถานการณ์ที่ต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.4.1 ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4.2 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.4.3 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.4.4 ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน		ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5	ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.5.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.5.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.5.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.6	ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.6.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.6.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.6.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.7	หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน		
1.7.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.7.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.7.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
1.7.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
2	การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
2.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	เป็นไปตามสมมติฐาน	
2.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	
2.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	
3	ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000แตกต่างกัน		
3.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
3.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	เป็นไปตามสมมติฐาน	
3.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	
3.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐาน		ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
4	การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
4.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
4.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	เป็นไปตามสมมติฐาน	
4.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	
4.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	
5	ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์ กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน		
5.1	ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
5.2	ด้านการตรวจสอบและติดตามผล	เป็นไปตามสมมติฐาน	
5.3	ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน	
5.4	ผลการปฏิบัติงานโดยรวม	เป็นไปตามสมมติฐาน	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษากการวิจัยเรื่อง “ การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทอินเทอร์เนตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) “ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลและนำผลการศึกษามาสรุปผลการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะประชากรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
2. เพื่อประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
3. เพื่อประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000
4. เพื่อประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
5. เพื่อประเมินการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
6. เพื่อศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เนต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทหน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน

1. การประเมินการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. การประเมินประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน (ข้อมูลของแผนกบุคคล ณ วันที่ 15 พฤศจิกายน 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การวิจัย คือ พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 235 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มประชากรโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (กัลยา วาณิชย์บัญชา.2545:6) เป็นเกณฑ์ โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 149 คน จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวอย่างเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์มากขึ้น โดยกำหนดจำนวนประชากรเพิ่มขึ้นอีก 13 % จากจำนวนประชากรทั้งหมดซึ่งเท่ากับ 31 คน รวมแล้วจำนวนประชากรทั้งหมดเป็น 180 คน

การเลือกตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่าง 10 ตัวอย่างจากทั้งหมด 13 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ และแบ่งชั้นภูมิแต่ละชั้นแบบไม่เป็นสัดส่วนกับจำนวนประชากร (Disproportionate Stratified Random Sampling)

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องความรู้ความเข้าใจและการยอมรับ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำสาระ ข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้มาสร้างแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ และการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อนำมาประยุกต์ใช้จัดระบบงานในองค์กร

3. ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น แบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 คำถามข้อ 1, 2, 3, 4, 6 เป็นคำถามแบบหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท และตำแหน่งงาน มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 1 คำถามข้อ 5 เป็นคำถามแบบเป็นคำถามปลายเปิด (Open - ended Question) เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ หน่วยงานที่สังกัด มีจำนวน 1 ข้อ เป็นการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 โดยสร้างแบบสอบถามชนิดปลายปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ (Multiple choice) เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ และ ไม่ใช่ มีข้อที่ต้องการตอบว่า ใช่ จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้

Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการ

ยอมรับได้ 5 ระดับ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจาก บริษัท อินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส
3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายปิด 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) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000แสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

1.1 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระหว่างเพศชายและหญิง รวมทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ t-test เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 (ข้อที่ 1และข้อที่ 3-4)

1.2 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ของลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ อายุ ระดับเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงาน โดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถาม ส่วน ที่ 1 (ข้อที่ 2 และข้อที่ 5-7)

2. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับ สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์

สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 2

3. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ทดสอบเกี่ยวกับผลต่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับความรู้และความเข้าใจของพนักงานโดยใช้การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบมีปัจจัยเดียว (One way analysis of variance: One way ANOVA) เพื่อใช้ทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 3
4. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับการยอมรับของพนักงานในการทำงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 4
5. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานของพนักงานกับ ประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามส่วนที่ 5

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิจัยเรื่อง การประเมินผลระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และ เพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 49.4 โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 26 – 30 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 61.7 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 อายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และ สมรส จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 ซึ่งส่วนใหญ่มีพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 81.7 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ตามลำดับ และ ส่วนใหญ่มีพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการ จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส , หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้น จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และหัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับกลางหรือสูงกว่า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่มี

ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่เกิน 3 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 4 - 6 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 7 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ และพนักงานส่วนใหญ่ มีหน่วยงานที่สังกัดอยู่ศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย / ศูนย์วิจัยและพัฒนา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 รองลงมาฝ่ายกิจการธุรกิจ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 ฝ่ายขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ฝ่าย EBSBU จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ฝ่ายการเงินและบัญชีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 สำนักตรวจสอบภายใน / ฝ่ายบริการสารสนเทศ / ฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ฝ่ายบริการทั่วไปจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ฝ่ายการตลาดจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 สำนักกรรมการผู้จัดการ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม พบว่า พนักงานมีระดับการประเมินโดยรวมในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.75 โดยพนักงานมีระดับการประเมินรายข้อในระดับดีเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับการประเมินรายข้อตามลำดับดังนี้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถจัดทำเป็นระบบเอกสารมีขั้นตอน วิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง มีคะแนนเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.98 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว แม้จะมีขั้นตอนที่มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.82 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการปฏิบัติจริงได้ตามเอกสารคู่มือที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 บริษัทมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กรในเรื่อง ISO 9001 : 2000 ให้พนักงานเข้าใจ มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.72 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการจัดระเบียบและควบคุมเอกสาร ให้สอดคล้องกับข้อกำหนด มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่ได้เป็นเฉพาะทฤษฎีเท่านั้น ยังสามารถปฏิบัติได้จริงและเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.64 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีคะแนนเฉลี่ย 3.62 และ เมื่อบริษัทนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000

ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในบริษัท ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูง จะมีผลการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อผลการปฏิบัติงานโดยรวมของระบบ ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูง จะมีผลการปฏิบัติงานในทุกด้านมากกว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงานในบริษัท ฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การประเมินการยอมรับของพนักงานในบริษัท ฯ โดยรวม พบว่า พนักงานมีระดับการประเมินการยอมรับโดยรวมในระดับเห็นด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีการยอมรับในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.37 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีแผนงานที่ชัดเจนขึ้นและทำงานได้สะดวกขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 ตามลำดับ และพนักงานมีการยอมรับในระดับเห็นด้วย ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือพนักงานส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นั้นทำให้ลดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง มีคะแนนเฉลี่ย 3.46 ตามลำดับ ซึ่งพนักงานบางส่วนมีการยอมรับในระดับไม่แน่ใจ ในด้านการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว และสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง มีคะแนนเฉลี่ย 3.34 รองลงมาคือการเปลี่ยนแปลงระบบการเดิมของท่าน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถลดเวลาในการทำงานลง มีคะแนนเฉลี่ย 3.33 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.24 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

การประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวม พบว่า พนักงานมีระดับการประเมินประโยชน์โดยรวมในระดับเห็นด้วย มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.93 โดยพนักงานมีระดับการประเมินประโยชน์รายด้านในระดับเห็นด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกระดับการประเมินประโยชน์รายข้อตามลำดับดังนี้ ภายหลังจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านเป็นที่ น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ย 4.14 รองลงมาคือ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้ลูกค้าพอใจและมั่นใจในผลิตภัณฑ์มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 4.11 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดีและเป็นที่ยอมรับที่ได้มาตรฐานระดับโลก มีคะแนนเฉลี่ย 3.94 การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้ท่านเจริญเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้ มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 การที่ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 การที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้น เนื่องจากสามารถขายออกขายได้มากขึ้นจากการที่ลูกค้ายอมรับในผลิตภัณฑ์มากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้สามารถลดต้นทุนในค่าใช้จ่ายบางส่วนได้ เพราะมีการทำงานที่มีขั้นตอนและมีระเบียบมากขึ้น มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความกระตือรือร้นเมื่อต้องปฏิบัติตามระบบ และขอบเขตกำหนดที่ชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ด้านการวางแผนและจัดระบบงานโดยรวมมีระดับการประเมินอยู่ในระดับดี มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.95 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบางส่วนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คือพนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและกำหนดแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสมมีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.23 และพนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี ในด้านพนักงานสามารถใช้เอกสารคู่มือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่าง ๆ มีคะแนนค่าเฉลี่ย 4.12 รองลงมาคือ พนักงานมีการใช้ทรัพยากรและเวลาอย่างมีประสิทธิภาพมีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.89 และพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด มีคะแนนค่าเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

2. ด้านการตรวจสอบและติดตามผลโดยรวม มีระดับการประเมินอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานบางส่วนมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดีมาก คือเมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องคอยควบคุมดูแล การปฏิบัติอย่างใกล้ชิด มีคะแนนเฉลี่ย 4.23 และพนักงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับดี ในด้านพนักงานมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพขั้นสุดท้ายให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนที่สินค้าและบริการจะถึงมือลูกค้า มีคะแนนเฉลี่ย 3.84 และพนักงานมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอมีคะแนนเฉลี่ย 3.58 ตามลำดับ

3. ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจโดยรวมมีระดับการประเมินอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 โดยการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายด้านอยู่ในระดับดี เช่นเดียวกัน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับดังนี้ พนักงานสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันท่วงที เหตุการณ์ โดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 และ เมื่อพนักงานทำงานตามระบบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบทุกแง่มุม และมีข้อยุติในปัญหาอย่างมีเหตุผล มีคะแนนเฉลี่ย 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ใน

ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับปริญญาโทหรือสูงกว่ามีผลการปฏิบัติงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ดีกว่าพนักงานระดับปริญญาตรี

4. ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. สถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัทที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างเป็นรายคู่ ได้แก่สำนักตรวจสอบภายใน / ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า กับ สำนักกรรมการผู้จัดการ พบว่า สำนักตรวจสอบภายใน/ฝ่ายบริการสารสนเทศ/ฝ่ายบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน มากกว่า สำนักกรรมการผู้จัดการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 :2000 โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.206 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.490 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.206 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.463 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า

1. ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000ในด้านการตรวจสอบและติดตามผล มากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

3. ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความรู้ความเข้าใจที่แตกต่างกันมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000โดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะมีผลต่อการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001: 2000โดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4 การประเมินการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.229

แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงานเพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.203 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.285 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. การยอมรับของพนักงานในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.334 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีการยอมรับของพนักงานในการทำงาน เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 5 การประเมินประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับ ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

1. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.568 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.592 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการตรวจสอบและติดตามผลก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.680 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจก็จะเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

4. ประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) เท่ากับ 0.850 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับรู้ประโยชน์จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพิ่มขึ้น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมก็จะเพิ่มขึ้นในระดับสูง

อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีจำนวน 147 คน ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท 1 - 3 ปี และส่วนใหญ่จะสังกัดศูนย์ปฏิบัติการเครือข่าย / ศูนย์วิจัยและพัฒนา จะเป็นพนักงานตำแหน่งระดับปฏิบัติการเป็นส่วนมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อังคณา ไมตรีสรสณฑ์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ เพศหญิง อายุ 26-30 ปี การศึกษา ระดับปริญญาตรี

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่ประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ที่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่า

1.1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนายณพพร ไพบูลย์. (2546:บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมไม่ต่างกัน

1.1.2 พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ และการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของนายณพพร ไพบูลย์. (2546:บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พนักงานที่มีอายุและสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการ สิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกัน มีผลการประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 ด้านการวางแผนและจัดระบบงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของนายณพพร ไพบูลย์. (2546:บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวม ยกเว้นด้านการมีส่วนร่วมต่อมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 พบว่าการประเมินสภาพปฏิบัติงานโดยรวมส่วนใหญ่ สามารถจัดทำเป็นระบบเอกสารมีขั้นตอน วิธีการทำงาน และ เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี รองลงมาคือ ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้,ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว แม้จะมีขั้นตอนที่มากขึ้น,ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการปฏิบัติจริงได้ตามเอกสารคู่มือที่กำหนดไว้ ระดับการประเมินอยู่ในระดับดี สอดคล้องกับงานวิจัยของนายณพพร ไพบูลย์. (2546:บทคัดย่อ). ศึกษา

เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทเอสวีไอ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ยกเว้นด้านการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 อยู่ในระดับเหมาะสมปานกลาง

3. พนักงานในบริษัทมีระดับความรู้ความเข้าใจในระบบต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000 ส่วนใหญ่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 97.2 ซึ่งพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูงจะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของนายพนพร ไพบูลย์. (2546: บทคัดย่อ). ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระดับสูงต่อมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000

4. การประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้ ,การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีแผนงานที่ชัดเจนขึ้นและทำงานได้สะดวกขึ้น การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง รองลงมาคือ พนักงานส่วนใหญ่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 , การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นั้นทำให้ลดปัญหาในการปฏิบัติงานจริง , การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา ไมตรีสรสณฑ์. (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. พบว่าการประเมินการยอมรับของพนักงานต่อการบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 ในระดับมาก

5. การประเมินประโยชน์ที่ได้รับของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 คือ ภายหลังจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้ท่านเจริญเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้ , การที่ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น การยอมรับของพนักงานอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.11 และ 4.11 ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าการประเมินผลการ ประโยชน์ของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

6. การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานคือ ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและกำหนดแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม / ด้านการตรวจสอบและติดตามผล เมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องคอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด ผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก รองลงมาคือ ด้านการวางแผน และจัดระบบงาน พนักงานสามารถใช้เอกสารคู่มือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็น แนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่างๆ / ด้านการตรวจสอบและติดตามผล พนักงานมีการ ควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ผลการประเมินอยู่ในระดับดี ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความ ยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แครเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานรับรู้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานในระดับมาก คือไม่ได้นำปัญหาเรื่องสภาพคล่องทาง การเงินของพนักงานมาร่วมพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพ การปรับปรุงการปฏิบัติงานมีผลต่อการประเมินในครั้งต่อไป และการประเมินผลการปฏิบัติงานทำให้ พนักงานมีโอกาสปรับปรุงระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยตนเอง

7. การประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อการประเมินสภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 001:2000 เพิ่มขึ้น ทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผลเพิ่มขึ้น

การประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ต่างกัน มีผลการประเมินระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO9001 :2000 พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อผล การปฏิบัติงานของพนักงานด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดย พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูง จะมีผลการปฏิบัติงานในทุกด้านมากกว่า พนักงานที่มีความรู้ ความเข้าใจต่ำ

การประเมินการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

การประเมินประโยชน์ที่ได้จากระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน ด้านการตรวจสอบและติดตามผล และการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของบุษกร พัฒนพาณิชย์. (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท แคเรียร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ประโยชน์ของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการปฏิบัติงาน (เกณฑ์การวัดผลการปฏิบัติงาน) มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการวิจัย การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจสูง จะทำให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้นด้วย และยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังมีความรู้ความเข้าใจ ต่อบริบบบริหารบริหารคุณภาพISO 9001:2000 อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น ดังนั้นผู้บริหารควรใส่ใจ ชี้แจงและให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับพนักงานเพื่อให้พนักงานรับทราบ ว่า การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น ไม่ได้มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก แต่จะมุ่งตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า เมื่อพนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับเดียวกันทราบบทบาทหน้าที่ของตนเอง จะทำให้บรรลุเป้าหมายด้านการปฏิบัติงาน และเป็นตัวเอื้อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

2. การยอมรับในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 บริษัทควรมีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานในเรื่อง การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพISO9001:2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว สามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เมื่อทำงานตามระบบก็สามารถลดเวลาในการทำงานลงได้ และทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงานด้วย ควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมและพัฒนาความสามารถของตนเองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีจิตสำนึกของความเป็นเจ้าของ (Sense of Belonging) ความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) และยอมรับในสิ่งต่าง ๆ พร้อมทั้งจะริเริ่มสร้างสรรค์วิธีการทำงานใหม่ ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัท

ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวสอดคล้องกับผลการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพISO9001:2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว สามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง เมื่อทำงานตามระบบก็สามารถลดเวลาในการทำงานลงได้ และทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอินเทอร์เน็ต ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ในระดับปานกลางทิศทางเดียวกัน หมายความว่า ถ้าบริษัทมีการจัดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้พนักงานมีการยอมรับในเรื่องดังกล่าวมากขึ้น พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

3. พนักงานมีการรับรู้ถึงประโยชน์ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยรวมอยู่ใน

ระดับเห็นด้วย ดังนั้นจึงเป็นหนทางทางที่ดีสำหรับบริษัทที่จะมีการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไปอย่างต่อเนื่อง ทางด้านพนักงานเมื่อพนักงานมีความเข้าใจถึงประโยชน์ จึงจะมีการพัฒนาต่อถึงการที่ให้พนักงานเกิดความพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น และควรสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพและการบริการ ให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจนส่งผลให้เกิดการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบและประสิทธิภาพ เมื่อพนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บริษัทก็จะช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงานตลอดจนการสูญเสียต่าง ๆ ได้อีกด้วย

4. พนักงานบางส่วนยังมีการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารบริหารคุณภาพISO9001:2000 ในด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ อยู่ในระดับต่ำ เมื่อพนักงานทำงานตามระบบ ก็สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบในทุกแง่มุม และมีข้อยุติในปัญหาอย่างมีเหตุผล สามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบได้เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันเหตุการณ์ โดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง

ดังนั้นเพื่อเป็นการให้เกิดความมั่นใจว่า พนักงานสามารถวิเคราะห์ถึงปัญหา และมีความตั้งใจเพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ได้ ควรมีการจัดการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องและทำอย่างจริงจัง รวมทั้งอาจจำเป็นต้องฝึกอบรมซ้ำ (Refresh Training) เป็นการสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งถ้าบริษัทมีการจัดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะมีผลการปฏิบัติงานได้ดีขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ด้านการตรวจสอบและติดตามผล และด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ ในหน่วยงานต่างๆ ควรทำการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างจริงจังมุ่งเน้นการทำงานที่ส่งเสริมกันซึ่งจะสามารถนำเสนอ แลกเปลี่ยนความคิดและความรู้ร่วมกัน พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ ด้าน สร้างการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ เนื่องจากมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. ศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในการทำงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน
3. ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน หรือปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

4. ศึกษาความคาดหวังของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา.(2544).การใช้ SCSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10.หกจ.
ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.
- _____. (2546).การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่7.
กรุงเทพฯ :โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร.(2546).การประเมินผลการปฏิบัติงาน: พิมพ์ครั้งที่ 6.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- บรรจง จันทมาศ.(2544).ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000: พิมพ์ครั้งที่ 15.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- ดร.เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ.(2545).การจัดการคุณภาพ : จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการ
ประกันคุณภาพ: พิมพ์ครั้งที่ 2.กรุงเทพฯ:บริษัท บพิตรการพิมพ์ จำกัด.
- ดร.วรภัทร์ ภูเจริญ และโสภณา หิรัญบุรณะ.(2545).คู่มือ ISO 9001 : 2000 สำหรับผู้บริหาร
การศึกษาไทย: พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- รศ.ดร.พิชิต สุขเจริญพงษ์.(2541).การจัดระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 / QS-9000:
พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.(2546).องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ :
สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ขวัญตา กิระวิสาสกิจ.(2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในโครงการ การบริหารคุณภาพโดยรวม
(TQM) ของพนักงานบริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด(มหาชน).สารนิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ.(2545).TQM กลยุทธ์การสร้างองค์การคุณภาพ.กรุงเทพฯ: บริษัท
เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.(2543).การวิจัย การจัดการและการประเมินผล.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ศรี
อนันต์.(2543).
สถิติ วิเคราะห์เพื่อการวิจัย.กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์
- ประเสริฐ สุทธิประเสริฐ.(2544). การพัฒนาจัดทำและปรับเข้าสู่ ISO 9001:2000.กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- มะลิ เผือกจิตร. (2545).ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท คิมเบอร์ลีย์-
คลาด์ ประเทศไทย จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ล้วน สายยศและอังสนา สายยศ.(2536).เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา.กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริม
วิชาการ

วารินทร์ สิ้นสูงสุด และ วันทิพย์ สิ้นสูงสุด.(2545). ISO 9000: 2000 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality
Management System : QMS). กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี.(2543).คุณภาพคือการปรับปรุง.กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.

สมศักดิ์ สติรวงศ์.(2546).ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานบริษัท เอ็น เอช เค (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

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

สุนทรี เวชสุวรรณ.(2545).ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท
ไทยเทพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อัศรพล อรุณฤกษ์.(2545).ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อ
มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อังคณา ไมตรีสรสันธ์.(2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย)
จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ.

(2003). ประโยชน์ของ ISO 9000 .(Online).แหล่งที่มา :

www.stjohn.ac.th/Department/iso9002_hu.html

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

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

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

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

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การประเมินผล ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
ที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
 - ส่วนที่ 3 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัทฯ ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :2000
 - ส่วนที่ 4 การยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
 - ส่วนที่ 5 ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
 - ส่วนที่ 6 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในระบบคุณภาพ ISO 9001 :2000
2. ในการตอบแบบสอบถาม
 - 2.1 โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดก่อนตอบ และเลือกคำตอบที่ท่านต้องการเพียงข้อเดียวและโปรดตอบให้ครบทุกข้อ
 - 2.2 โปรดตอบตามความเป็นจริง เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด เพื่อการวิเคราะห์ และเพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปปรับปรุงองค์กรต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
 - (1) ชาย
 - (2) หญิง
2. อายุ
 - (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - (2) 26-30 ปี
 - (3) 31-35 ปี
 - (4) 36-40 ปี
 - (5) 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส
 - (1) โสด
 - (2) สมรส
 - (3) หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษา
 - (1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - (2) ปริญญาตรี
 - (3) ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท
 - (1) ต่ำกว่า 1ปี
 - (2) 1-3 ปี
 - (3) 4-6 ปี
 - (4) 7 ปีขึ้นไป
6. หน่วยงานที่สังกัด
7. ตำแหน่งงาน
 - (1) พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - (2) พนักงานระดับปฏิบัติการอาวุโส
 - (3) หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับต้น
 - (4) หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับกลาง
 - (5) หัวหน้าส่วนงาน/แผนกระดับสูง

**ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินสภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ที่มีต่อระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001:2000**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		ระดับการประเมิน				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีอย่างมาก
1	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถจัดทำเป็นระบบเอกสารมีขั้นตอนวิธีการทำงาน และเอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง					
2	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการปฏิบัติจริงได้ตามเอกสารคู่มือที่กำหนดไว้					
3	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการจัดระเบียบและควบคุมเอกสาร ให้สอดคล้องกับข้อกำหนด					
4	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำไปสู่การบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้					
5	เมื่อบริหารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ช่วยส่งเสริมความพึงพอใจของลูกค้าได้					
6	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นไปได้เฉพาะทฤษฎีเท่านั้น วิธีการปฏิบัติจริงไม่สามารถเป็นไปตามแผนที่วางไว้#					
7	การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัทมีการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา					
8	บริษัทมีการสื่อสารทั่วทั้งองค์กร ในเรื่อง ISO 9001 : 2000 ให้พนักงานเข้าใจ					

สภาพการปฏิบัติงานโดยรวม		ระดับการประเมิน				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
9	ผู้บริหารระดับสูงมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามช่วงเวลาที่ได้วางแผนไว้					
10	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ขาดความคล่องตัว เพราะมีขั้นตอนมากและใช้เวลานาน#					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินความรู้และความเข้าใจของพนักงานในบริษัทที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ		ใช่	ไม่ใช่
1	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มุ่งการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า		
2	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีคู่มือคุณภาพของบริษัท		
3	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีการประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน		
4	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นระบบที่มุ่งเน้นที่ผลประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก		
5	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จะทำเป็นครั้งคราวไม่จำเป็นต้องทำอย่างต่อเนื่อง		

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินการยอมรับของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001:2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การยอมรับของพนักงาน		ระดับการประเมินการยอมรับ				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	พนักงานส่วนใหญ่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 #					
2	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ระบบการทำงานมีความคล่องตัว และสามารถทำงานได้ตามขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง					
3	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบการทำงานเดิมได้					
4	การเปลี่ยนแปลงระบบการเดิมของท่าน เพื่อให้สอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านเสียเวลาในการทำงาน#					
5	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน					
6	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 นั้นมีปัญหามากในการปฏิบัติงานจริง#					
7	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้พนักงานมีความมั่นใจในการปฏิบัติงาน					
8	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ยุ่งยากและซับซ้อน#					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO

9001:2000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000		ระดับการประเมินประโยชน์				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	การที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้บริษัทมีความมั่นคงมากขึ้น เนื่องจากสามารถทำยอดขายได้มากขึ้นจากการที่ลูกค้ายอมรับในผลิตภัณฑ์มากขึ้น					
2	การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สามารถทำให้ท่านเจริญเติบโตและก้าวหน้าในตำแหน่งการงานได้					
3	การที่ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ท่านมีระบบงานที่ดีขึ้น					
4	ภายหลังจากการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ผลิตภัณฑ์ของท่านเป็นที่น่าเชื่อถือและได้รับการยอมรับจากลูกค้า					
5	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้ลูกค้าพอใจและมั่นใจในผลิตภัณฑ์มากขึ้น					
6	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดภาพลักษณ์ขององค์กรที่ดี และเป็นที่ยอมรับที่ได้มาตรฐานระดับโลก					
7	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย เมื่อต้องปฏิบัติตามระบบ และขอบเขตกำหนดที่ชัดเจน #					
8	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้มีค่าใช้จ่ายทางด้านต้นทุนสูง เพราะต้องเพิ่มขึ้นตอน และเพิ่มค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ #					

ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ (ถูก) ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การประเมินผลการปฏิบัติงาน		ระดับการประเมิน				
		ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี	ไม่ดีมาก
1	<u>ด้านการวางแผนและจัดระบบงาน</u> พนักงานสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานและกำหนดแนวปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
2	พนักงานมีการใช้ทรัพยากร และเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ					
3	พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด					
4	พนักงานสามารถใช้เอกสารคู่มือระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับดำเนินงานในด้านต่าง ๆ					
1	<u>ด้านการตรวจสอบและติดตามผล</u> พนักงานมีการตรวจสอบและติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ					
2	พนักงานมีการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
3	พนักงานมีการตรวจสอบคุณภาพทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย ให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ก่อนที่สินค้าและบริการจะถึงมือลูกค้า					
4	เมื่อพนักงานปฏิบัติตามข้อบังคับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จะมีความละเอียดรอบคอบในการปฏิบัติงาน ผลงานเป็นที่น่าเชื่อถือได้โดยไม่ต้องคอยควบคุมดูแลการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด					
1	<u>การวิเคราะห์ปัญหาและการตัดสินใจ</u> เมื่อพนักงานทำงานตามระบบ สามารถวิเคราะห์ปัญหาอย่างรอบคอบทุกแง่มุม และมีข้อยุติในปัญหาอย่างมีเหตุผล					
2	พนักงานสามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบ ให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันต่อเหตุการณ์ โดยไม่มีปัญหาติดตามมาในภายหลัง					

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1.รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2.ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวรวีวรรณ รุจิรา
วันเดือนปีเกิด	14 ตุลาคม พ.ศ. 2513
สถานที่เกิด	เพชรบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	100/36 ซอย 8 หมู่บ้านชัยพฤกษ์ – วงแหวนรัตนานิเบศร์ หมู่ 8 ถนนบางไผ่ – หนองเพรางาย ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	SENIOR ACCOUNTING
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2535	บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ.2548	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ