

ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
ต่อ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

สารนิพนธ์
ของ
เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.562

๐476๗

ร.ร

ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
ต่อ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

บทคัดย่อ

ของ

เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์
2

21 ต.ค. 2545



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ตุลาคม 2545

4 152135

เรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์. (2545). *ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึง ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 จากด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล กับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลของ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์การเปรียบเทียบพหุคูณเพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ และ การหาความสัมพันธ์โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานที่ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด และระดับตำแหน่งของพนักงาน พนักงานปฏิบัติงานระดับ 1 - 4 มีจำนวนมากที่สุด เมื่อพิจารณาทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ และ ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่าทัศนคติของพนักงานเห็นด้วยทั้ง 3 ด้าน นอกจากนั้นปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากด้านสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคล พบว่าพนักงานมีการรับรู้จากสื่อทั้ง 2 ด้านในระดับปานกลาง ดังนั้นผลการวิจัยโดยสรุปพบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน
5. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
6. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

**THE ATTITUDE OF THAIGLASS INDUSTRIES EMPLOYEES TOWARD THE ISO 9000
QUALITY SYSTEM.**

AN ABSTRACT

BY

LT. AKRAPON AROONRERK RTN.

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakarinwirot University
October 2002**

Lt. Akrapon Aroonrerk. (2002) . *The Attitude of Thaiglass Industries employees toward the ISO 9000 quality system*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assistant Professor Supada Sirikudta.

The purpose of this research was to explore the attitude of Thaiglass Industries employees toward the ISO 9000 quality system in the aspect of the operation improvement, the quality of products, and the management policy. Moreover the research investigated the relationship between the attitude of Thaiglass Industries employees toward the ISO 9000 quality system, and the communication factors including the specialized media factor and the personal media factor.

The sample size of 245 questionnaires was used to gather data of Thaiglass Industries employees in factory division. Data analysis techniques were Percentage, Mean, t-test , One way ANOVA , the pluralistic analysis to test LSD and Pearson's Product Moment Correlation.

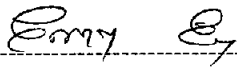
The results of the research showed that the most of the samples were males, ages between 31 - 40 years old, education level below bachelor's degree and occupation level in 1-4. In case of the employees' attitude toward the ISO 9000 quality system in the operation improvement, the quality of products, and the management policy were found that employees' attitude were agreeable. Furthermore, the communication factors concerning about the ISO 9000 quality system in the specialized media factor and the personal media factor were found at the middle level.

Therefore, the results of the research can be concluded that :

1. Attributes of Thaiglass industries employees with different gender was not shown a significantly different attitude toward the ISO 9000 quality system.
2. Attributes of Thaiglass industries employees with different age was not shown a significantly different attitude toward the ISO 9000 quality system.
3. Attributes of Thaiglass industries employees with different education level was not shown a significantly different attitude toward the ISO 9000 quality system.
4. Attributes of Thaiglass industries employees with different occupation level was not shown a significantly different attitude toward the ISO 9000 quality system.
5. The communication factors of specialized media had no relationship with the attitude of Thaiglass industries employees toward the ISO 9000 quality system.
6. The communication factors of Personal media had no relationship with the attitude of Thaiglass industries employees toward the ISO 9000 quality system.

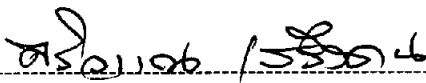
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



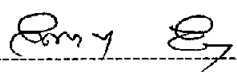
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกูดตา)

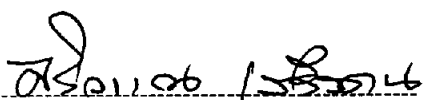
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

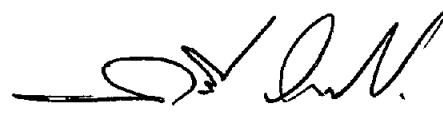
คณะกรรมการสอบ


----- ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกูดตา)


----- กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


----- กรรมการ
(อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


----- คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 2 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2545

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
	สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการค้นคว้า.....	7
	ประวัติบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด.....	7
	แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	8
	ความหมายของทัศนคติ.....	8
	บทบาทของทัศนคติ.....	10
	การเปลี่ยนทัศนคติ.....	11
	แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000.....	12
	ความหมายของระบบคุณภาพ.....	12
	รูปแบบของระบบคุณภาพ.....	13
	ขั้นตอนในการนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000.....	15
	แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร.....	22
	ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร.....	22
	เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร.....	22
	แบบของการติดต่อสื่อสาร.....	23
	กระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	24
	แนวคิดเกี่ยวกับสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ.....	27
	การสื่อสารระหว่างบุคคล.....	27
	ประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคคล.....	27
	สื่อเฉพาะกิจ.....	28
	สรุปผลงานวิจัยค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง.....	29

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	32
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	33
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	34
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	85
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	87
อภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	102
ภาคผนวก.....	104
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	106
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม.....	110
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	111

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	33
2	แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	40
3	แสดงผลปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย โดยรวม และรายชื่อ.....	42
4	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านต่าง ๆ.....	44
5	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	44
6	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์	46
7	แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร	47
8	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง	50
9	แสดงผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง.....	50
10	แสดงค่าผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง	52
11	แสดงค่าผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง..	53
12	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	55
13	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามอายุ.....	56
14	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	59
16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น	61
17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	62
18 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามระดับ การศึกษา	63
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง กันกับทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบ มากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ.....	65
20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการ ศึกษา.....	66
21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา	67
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง กันกับทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น.....	69
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง กันกับทัศนคติจะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเย็ดความรับผิดชอบ ในหน้าที่มากเกินไป	70
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง กันกับทัศนคติจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	70
25 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของ กลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ.....	71
26 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้าน การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามตำแหน่งที่ รับผิดชอบ.....	72

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติต่อการดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม.....	74
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ.....	75
29	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ.....	75
30	แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ.....	76
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติดี้อย่างเพิ่มขึ้น.....	79
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น.....	79
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติจะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเย็ดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป.....	80
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง.....	81
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจแบบรายข้อกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	81
36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลกับทัศนคติด้านต่างๆของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	83
37	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลแบบรายข้อกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	83

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน.....	9
2 แสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร.....	23
3 แสดงแบบของการติดต่อสื่อสารทั้งสามแบบ.....	24
4 แสดงส่วนประกอบในกระบวนการติดต่อสื่อสาร.....	25
5 แสดงแบบสายใยของการติดต่อสื่อสาร.....	26

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงเวลาที่ผ่านมาเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ระบบเศรษฐกิจ และสังคมของโลก ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมากภายใต้กระบวนการของ โลกาภิวัตน์ (Globalization) อันเป็นผลมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ที่ส่งผลทำให้เกิดการเชื่อมโยงทั่วโลกด้วยข่าวสารเดียวกัน ทำให้เกิดมีวัฒนธรรมที่เป็นสากลใหม่ๆร่วมกัน และทำให้เศรษฐกิจทั่วทุกมุมโลกเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกัน และต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันมากขึ้น รวมถึงนโยบายทางเศรษฐกิจ และการเมืองของทุกประเทศ ก็จะมีผลกระทบซึ่งกันและกันทั่วโลก ในทางเศรษฐศาสตร์ เชื่อกันว่า ภาวะเศรษฐกิจใหม่นี้จะเป็นไปใน ระบบการค้าเสรี (Free Trade) โดยจะมีการติดต่อค้าขายกับต่างประเทศมากขึ้น ซึ่งผลของระบบการค้าเสรีจะมีทั้งประเทศที่ได้รับประโยชน์ และประเทศที่สูญเสียประโยชน์ ดังนั้นจึงต้องมีหน่วยงานที่ดูแลในเรื่องผลประโยชน์ที่จะได้รับในแต่ละประเทศ จึงทำให้เกิดการจัดตั้ง องค์การการค้าโลก (World Trade Organization หรือ WTO) ขึ้น โดยมีหน้าที่หลักในการพยายาม ผลักดันให้ประเทศที่ได้รับผลประโยชน์แต่เพียงอย่างเดียว ยกเลิกกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่เป็นการกีดกันทางการค้าหรือไม่เป็นธรรมให้หมดไป เป็นการเปิดโอกาสให้หลายประเทศ ได้ขยายพรมแดนทางการค้าออกไปอย่างกว้างขวาง ซึ่งทำให้การแข่งขันด้านธุรกิจการค้า และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ในระดับโลกเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากการรวมกลุ่มการค้าในภูมิภาคต่าง ๆ ของโลกมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นของกลุ่มประชาคมยุโรป, กลุ่มเอเปค ในภูมิภาคเอเชีย-แปซิฟิก, กลุ่มนาฟตา หรือเขตการค้าเสรีอเมริกาเหนือ และกลุ่มอาฟต้าของอาเซียน เพื่อสร้างความสมดุลและสร้างความสามารถในการต่อรองและแข่งขันกับภูมิภาคอื่นๆ

(จากการแสวงหาการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจการค้าของโลกสภาพแวดล้อมของการแข่งขันทางธุรกิจได้มีการเปลี่ยนแปลงทั้งรุนแรงและรวดเร็ว และด้วยขอบเขตที่แผ่ไปในวงกว้างอันเป็นผลจากการขยายตัวของ โลกาภิวัตน์ (Globalization) การเปิดเสรีประเทศเกิดใหม่ และการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่างๆ การสิ้นสุดของระบบสงครามเย็น อันเป็นการเปิดศักราชระเบียบโลกใหม่และนำมาซึ่งการแข่งขันไร้พรมแดน องค์การธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันก็จะถูกคู่แข่งทั้งระยะห่างอย่างมากมาย ช่องว่างระหว่างศักยภาพการแข่งขันของธุรกิจจะขยายตัวมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมการแข่งขันของธุรกิจซึ่งจะทวีความรุนแรงและด้วยอัตราเร่งที่สูงมาก จะสร้างแรงกดดันต่อการปรับตัวของธุรกิจ ซึ่งไม่สามารถจะแยกแยะว่าเป็นธุรกิจในประเทศหรือธุรกิจต่างประเทศ และไม่แตกต่างว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ กลาง หรือเล็ก องค์การทั้งภาครัฐและเอกชน จึงมีความจำเป็นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้หากต้องการอยู่รอดในการเผชิญกับการท้าทายของศตวรรษใหม่ ด้วยการเร่งเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขัน (Competitiveness) (สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์, 2544: คำนำ)) ผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการทางการค้าต้องแข่งขันกันในเรื่องของราคา คุณภาพ และการบริการ เพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาด และเพื่อขยายตลาดออกไป

แนวคิดในการพัฒนาคุณภาพเพื่อทำให้ได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) เป็นเรื่องที่ถูกปฏิบัติกันมานานแล้ว แต่ยังไม่มีการจัดทำให้เป็นระบบ ประเทศอังกฤษเป็นประเทศแรก ที่นำแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพมาใช้ และประกาศเป็นมาตรฐาน ในปี 1979 คือ มาตรฐาน BS 5750 เพื่อเป็นหลักเกณฑ์การรักษาระบบคุณภาพของสินค้า และบริการภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจากอุตสาหกรรมการผลิต ไปสู่กลุ่มบริการและอื่น ๆ โดยได้รับผลสำเร็จอย่างสูง จนทำให้ประเทศต่าง ๆ หันมาจัดทำระบบคุณภาพเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรม ภายในประเทศของตนเอง จึงทำให้ระบบคุณภาพนี้ แพร่หลายไปสู่ ระดับสากลยิ่งขึ้น และต่อ

มา องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization - ISO) ได้นำมาตรฐานนี้มาแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้ในปี 1987 เป็นมาตรฐานสากล คือ ISO 9000 Series : Quality System ซึ่งประเทศต่างๆทั่วโลกกว่า 90 ประเทศ ได้นำมาตรฐานดังกล่าว เป็นมาตรฐานของตน และนำมาใช้ปฏิบัติ ทางการค้าอย่างกว้างขวาง ในประเทศไทยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้นำมาประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2534 ในชื่อ “ อนุกรมมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ มอก. - ISO 9000 ” โดยมีเนื้อหาเหมือนกันทุกประการ ประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรปได้ให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพมากถึงกับกำหนดว่าในการนำเข้าสินค้าอุตสาหกรรมจากประเทศต่างๆหลังปี พ.ศ. 2535 ต้องใช้มาตรฐาน EN 29000 หรือ ISO 9000 มาเป็นมาตรฐาน สำหรับผู้ผลิต หรือผู้ให้บริการซึ่งมีผลกระทบให้ประเทศคู่ค้าของประชาคมยุโรปต้องปรับตัวนำระบบดังกล่าวมาใช้และเกิดผลกระทบต่อการนำไปใช้ต่อเนื่องอย่างเป็นลูกโซ่ไปทั่วโลกจนถึงปัจจุบัน

ISO 9000 เป็นมาตรฐานว่าด้วยการจัดการด้านการบริหารงานคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของระบบการบริหารงานทั้งหมด ซึ่งจะจัดการทั้งโครงสร้างขององค์กร ความรับผิดชอบในการทำงาน ขั้นตอนกระบวนการผลิต และจัดการทรัพยากร เพื่อกำหนดและนํานโยบายด้านการบริหารคุณภาพ ขององค์กรนั้นๆ ไปปฏิบัติ เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้ในองค์กรของตนเอง เพราะระบบ ISO 9000 มีผลกระทบในแนวกว้างและแนวลึกขององค์กรทั้งหมดในบริษัท ดังนั้นความเข้าใจอย่างแจ่มชัดในขั้นตอนต่างๆของโครงการและองค์ประกอบในความสำเร็จและความล้มเหลว ในแต่ละขั้นตอนของโครงการต้องทราบและมีการวางแผนเป็นอย่างดี กิจกรรม ISO 9000 เป็นกิจกรรมรวมของบริษัท ความร่วมมือของทุกฝ่ายและทุกระดับของพนักงานเป็นหัวใจของความสำเร็จ ความต้องการนี้ต้องแจ่มชัดจากผู้บริหารระดับสูงว่าทำไมเราต้องทำ ISO 9000 อันได้แก่

1. ความพึงพอใจของลูกค้า
2. การต้องการความเป็นผู้นำในการแข่งขัน
3. การตอบสนองความกดดันภายใน
4. การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ประสิทธิภาพขององค์กร
6. การลดค่าใช้จ่ายและต้นทุน
7. เป็นเงื่อนไขในเรื่องการค้า เช่น WTO , GATT , AFTA , NAFTA เป็นต้น

จุดประสงค์ต้องถูกกำหนดอย่างชัดเจนจากผู้บริหารและเป็นคำมั่นสัญญา จากผู้บริหารระดับสูงอย่างเป็นทางการ และมีการถ่ายทอดสู่ระดับล่างลงไปอย่างเป็นระบบและทั่วถึง การสื่อสารภายในองค์กรถือเป็นรากฐานสำคัญในระบบองค์กร การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการทำงานและวิธีการทำงาน การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการที่สามารถถ่ายทอดและรับการถ่ายทอดข้อมูลต่างๆในองค์กร ถ้าผู้บริหารไม่สามารถสื่อสารหรือทำความเข้าใจกับผู้บังคับบัญชาได้ก็จะไม่สามารถบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ นอกจากนี้ทัศนคติของบุคลากรในองค์กรก็เป็นอีกเหตุผลหนึ่งของความสำเร็จเพราะการเข้าใจในทัศนคติจะช่วยทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคคลเป็นอย่างมาก

ในการนำระบบการจัดการต่างๆมาใช้ในองค์กร ส่วนใหญ่จะต้องมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการประยุกต์ระบบการจัดการมาใช้กับองค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างมากต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน เนื่องจากจะทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจในการนำระบบการจัดการมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และคุ้มค่าที่สุด เนื่องจากถ้าตัดสินใจผิดพลาดในปัจจุบันโดยปัจจัยหนึ่ง หรือผิดช่วงระยะเวลา ก็จะทำให้สูญเสียทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร เวลา และเทคโนโลยีต่างๆ ดังนั้นการศึกษาทางด้านปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายใน

องค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานโดยเฉพาะฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยซึ่งมีบทบาทและความรับผิดชอบโดยตรงต่อการปฏิบัติตามระบบคุณภาพมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 อย่างไร จะทำให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังสามารถที่จะบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อการนำ มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับโรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษาสูงสุด , ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานว่าในแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญอยู่ในระดับใด ตัวแปรอิสระตัวใดที่ส่งผลต่อทัศนคติในด้านต่างๆของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท ในการปรับปรุงมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 และการพัฒนาสู่ระบบ TQM
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเสริมสร้างความรู้ในทางวิชาการเกี่ยวกับ การสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมระบบคุณภาพและการยอมรับที่จะปฏิบัติตามแนวนโยบายขององค์กร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน

ขอบเขตการทำวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 635 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จากจำนวนประชากร 635 คน ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรจากสูตรของ Yamane (Yamane.1970 : 580-581) ซึ่งได้ตัวแทนประชากรของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด จำนวน 245 คนและบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน

270 คนจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดได้ใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi – stage Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 ระดับการศึกษา
- 1.1.4 ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

1.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

- 1.2.1 ด้านสื่อบุคคล
- 1.2.2 ด้านสื่อเฉพาะกิจ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ทักษะจิตของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้าน

- 2.1 การปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน
- 2.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์
- 2.3 นโยบายและการบริหาร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร หมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารและการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน อันจะเป็นผลให้องค์กรและสมาชิกในองค์กรต่างบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ซึ่งกันและกันเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

2. ทักษะจิต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ความคิดเห็น ความเชื่อ ที่เกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน 3 ด้าน ได้แก่

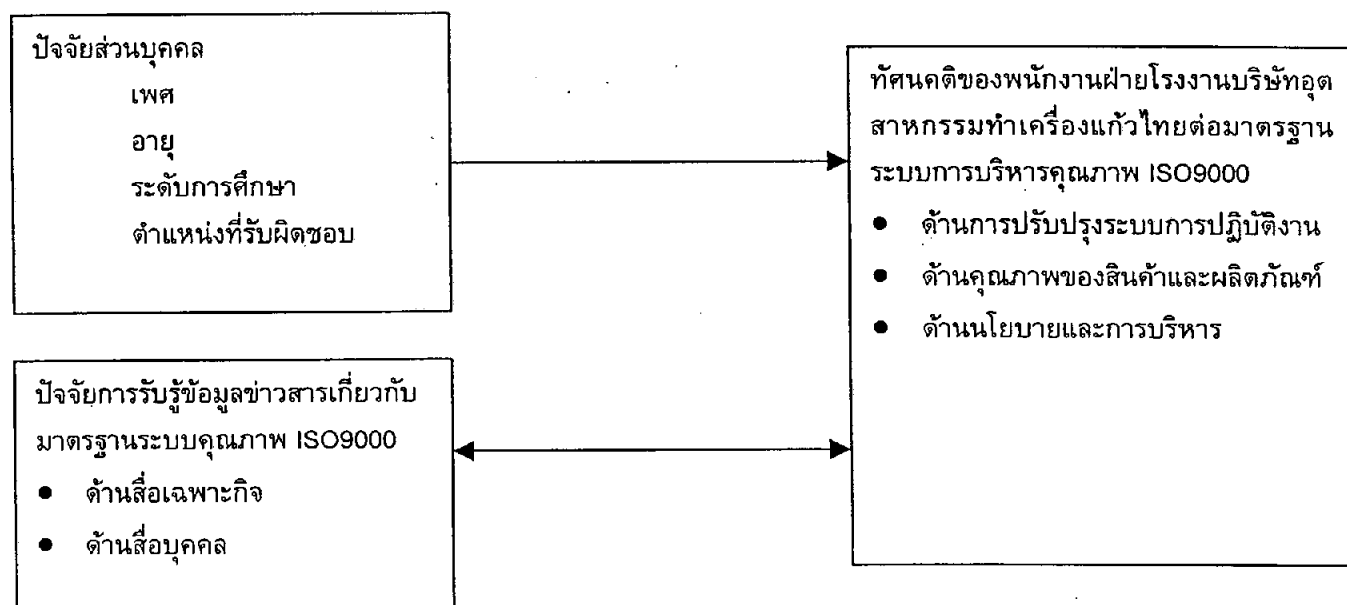
2.1 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน คือการจัดระบบการทำงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดตลอดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และมีการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ

2.2 ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ คือ การได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้า ลูกค้ามีความมั่นใจและมีความพึงพอใจ

2.3 ด้านนโยบายและการบริหาร คือ แนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่จะมีผลต่อยอดขาย การลดต้นทุนการผลิต การได้เปรียบต่อคู่แข่ง และเป็นข้อมูลต่อการบริหารงาน

3. **สื่อบุคคล** หมายถึง ผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 การประชุมภายในแผนก
4. **สื่อเฉพาะกิจ** หมายถึง เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 บอร์ด ISO ของหน่วยงาน บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท จุลสารและวารสารภายใน จัดหมายข่าวของโครงการ ISO9000
5. **พนักงาน** หมายถึง พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัดประกอบด้วย ส่วนการผลิต ส่วนผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป และส่วนวิศวกรรม
6. **อายุ** หมายถึง ระดับอายุของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด
7. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาที่ได้รับขั้นสูงสุดของพนักงาน
8. **ตำแหน่งที่รับผิดชอบ** หมายถึง ระดับตำแหน่งในการปฏิบัติงานของพนักงาน
9. **มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000** หมายถึง ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากลที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
5. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000
6. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้
ประวัติองค์กร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ประวัติบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน)
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.ประวัติของบริษัท

ภายหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ประเทศไทยยังมีอุตสาหกรรมขนาดใหญ่น้อยมาก รัฐบาลยังไม่ค่อยเห็นความสำคัญของการส่งเสริมอุตสาหกรรม แรงงานที่มีความชำนาญหายาก การคมนาคมไม่สะดวก ทำให้การลงทุนในด้านอุตสาหกรรมหาดังที่เหมาะสมได้ยาก

บริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในจำนวนไม่กี่รายที่ริเริ่มลงทุนอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ที่ต้องใช้เทคโนโลยี และ แรงงานที่มีความชำนาญสูง ในปี พ.ศ. 2494 Thai Glass Manufactures เป็นบริษัทในเครือ ACI (Australian Consolidated Industries) ประเทศ Australia ได้รับอนุญาตให้ตั้งโรงงานผลิตขึ้นบนพื้นที่ 30 ไร่ ในเขตราชบุรี บูรณะ ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยทำการผลิตขวดแก้วบรรจุภัณฑ์ ทั้งสีขาว สีชาและสีเขียว เมื่อโรงงานเสร็จสมบูรณ์ลูกค้าของบริษัทก็ได้รับความสะดวกมากขึ้น เพราะสามารถทำความตกลงกับบริษัทให้ผลิตและส่งตามกำหนดเวลาได้

ในขณะนั้นความต้องการการใช้ขวดแก้วมีมากขึ้นและเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดในปี พ.ศ. 2497 บริษัทได้ขยายกำลังการผลิตจากวันละ 50 ตันเป็น 100 ตันทำให้ราคาถูกลงกว่าการสั่งจากต่างประเทศทำให้ความต้องการการใช้ของลูกค้าเพิ่มมากขึ้นอีก ดังนั้นในปี พ.ศ. 2511 บริษัทได้สร้างเตาหลอมแก้วที่ 3 เพิ่มกำลังการผลิตเป็น วันละ 180 ตัน ในปี พ.ศ. 2515 รัฐบาลไทยสมัยจอมพลถนอม กิตติขจร เป็นนายกรัฐมนตรี ได้ประกาศนโยบายสนับสนุนให้บริษัทต่างๆ เป็นบริษัทมหาชนเพื่อเป็นการกระจายการถือหุ้นให้กับประชาชน ในเดือนเมษายน 2516 บริษัท Australian Consolidated Industries ได้ตัดสินใจเปิดขายหุ้นให้แก่ประชาชนซึ่งมีผู้สนใจซื้ออย่างล้นหลาม เมื่อเปลี่ยนเป็นบริษัทของคนไทยแล้วจึงได้เปลี่ยนชื่อเป็นบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) โดยมีผู้ถือหุ้นในนามนิติบุคคล ได้แก่ สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ และบริษัท เบอร์ลี่ยุคเกอร์ จำกัด ในส่วนบุคคลมีชาวไทยกว่าพันรายเข้าถือหุ้นอยู่ประมาณ 60 เปอร์เซ็นต์ ของผู้ถือหุ้นทั้งหมด

เนื่องจากการขยายตัวของตลาดแก้วยังคงมีอย่างต่อเนื่องเพราะเป็นวัสดุที่นำกลับมา Recycle ได้ บริษัทจึงต้องขยายการผลิตโดยสร้างโรงงานขึ้นอีกแห่งที่ อำเภอบางพลี จ.สมุทรปราการ พ.ศ. 2534 โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้กำลังการผลิตเพิ่มขึ้นและขยายตัวจนถึง พ.ศ. 2545 มีกำลังการผลิตรวม 1,500 ตันต่อวัน ผลิตภัณฑ์หลักที่ผลิต ได้แก่ ขวดเบียร์ ขวดสุรา ขวดน้ำอัดลมต่างๆ ขวดเครื่องดื่มชูกำลัง ภาชนะบรรจุอาหาร ขวดยา และถ้วยแก้ว เป็นต้น ตลอดระยะเวลากว่า 40 ปี บริษัทได้พยายามปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเทคโนโลยีและการบริหาร จนสามารถยืนอยู่ในแถวหน้าของกลุ่มผู้ผลิตภาชนะแก้วได้อย่างมั่นคงและภาคภูมิใจ แต่เมื่อมองไปในอนาคตที่โลกของอุตสาหกรรมและการค้าจะมีการแข่งขันกันสูงมาก

บริษัทจึงจำเป็นต้องพร้อมต่อการแข่งขันดังกล่าว ทางบริษัทเองจึงจำเป็นต้องมีเป้าหมายในการพัฒนาในด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้มีความพร้อมต่อการแข่งขันดังกล่าว เพื่อที่จะดำรงรักษาความเป็นผู้นำในการผลิตมาจนกระทั่งต่อไป

2. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกและเป็นสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานตลอดจนทำให้เกิดความพึงพอใจ มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่น มีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพราะสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อการทำให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งผลไปถึงผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอีกด้วยและได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของทัศนคติและความพึงพอใจสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้ คือ

ฟรีดแมน (Freedman) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับทัศนคติว่าเป็นระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันดับหนึ่ง ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ

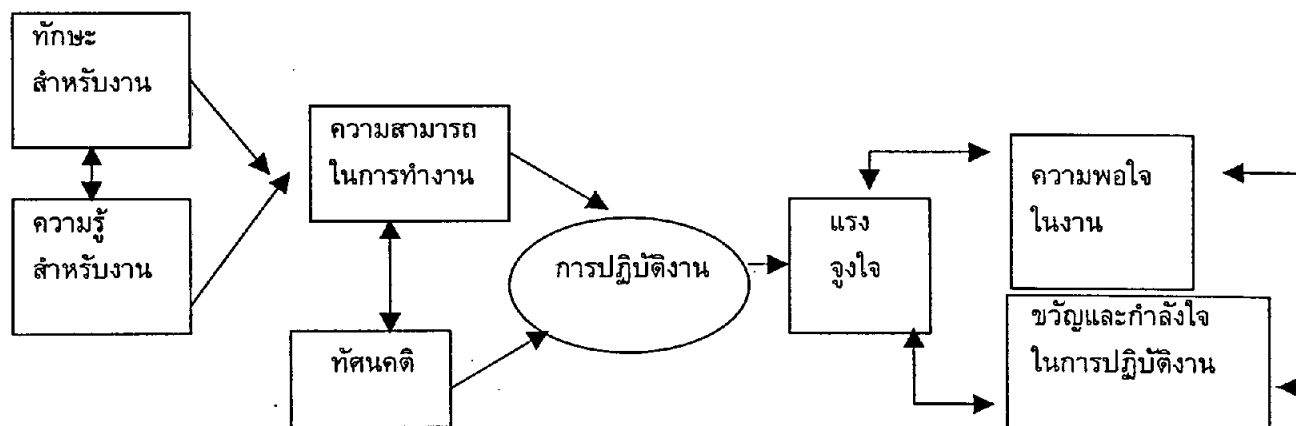
1. องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (A Cognitive Component)
2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (A Feeling Component)
3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มในเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ (An Action Tendency)

นิวคอมบ์ (Newcomb) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า ทัศนคติมีอยู่ในเฉพาะคนนั้นขึ้นกับสิ่งแวดล้อม อาจแสดงออกในพฤติกรรมซึ่งเป็นไปได้ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะชอบหรือพึงพอใจซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรักใคร่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้นๆ หรืออีกลักษณะหนึ่งแสดงออกในรูปของ ความไม่พอใจเกลียดชัง ไม่อยากใกล้ชิดสิ่งนั้น

พรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529: 76) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อมที่จะแสดงออกในทางใดทางหนึ่ง ในส่วนที่มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบเฉพาะบางประการอันเกี่ยวกับงาน ส่วนความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลายประการที่คนงานมีต่องานของเขาต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

แมคคอร์มิค และอีลเกน (McCormick and Ilgen. 1980 : 302-303) ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในทางบวกหรือทางลบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ส่วนความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติหลายประการของบุคคลผู้นั้นที่มีต่องานที่เขาต้องปฏิบัติ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ทัศนคติ คือ ความรู้สึก ทักษะ ความคิดเห็น และพฤติกรรมของคนงานที่มีต่อเพื่อร่วมงาน ผู้บริหาร กลุ่มคน องค์กรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ โดยการแสดงออกในลักษณะของความรู้สึกหรือท่าทีในทางยอมรับหรือปฏิเสธ ส่วนความพึงพอใจจะเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของคนงานที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจจะเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่นความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงานและผู้บริหารดี งานท้าทายความสามารถ ฯลฯ เป็นต้น ดังภาพซึ่ง แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน

ทัศนคติเป็นความชอบ หรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรู้และจิตสำนึกไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนออกมาเป็นคำพูด เช่น ฉันชอบรถฝรั่ง ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของคน ๆ หนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงผลของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และความรู้สึก อื่น ๆ ที่มีต่อเรื่องต่าง ๆ (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท. 2537 : 21; อ้างอิงจาก Blackwood. 1975)

ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อ หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป

แบล็ควูด (อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท. 2537 : 23; อ้างอิงจาก Blackwood. 1975)

ได้อธิบายสรุปถึงแหล่งที่มาของทัศนคติว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ คือ

1. ประสบการณ์ ซึ่งถือว่าทำให้เราได้ข้อมูลด้วยตนเอง (First-hand) ซึ่งจะก่อตัวเป็นทัศนคติ
2. การเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลเช่นกัน แต่ยังไม่ใช่เป็นการประสบด้วยตนเอง (Second-hand)
3. ความเชื่อ มีหลากหลายรูปแบบ ประเด็นสำคัญคือความยากง่ายในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมีระดับแตกต่างกันในความเชื่อแต่ละอย่าง
4. ค่านิยม คือ หลักการของความประพฤติที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่ง ๆ หลักการนี้มาจากวิชาชีพและจริยธรรมของสังคมนั้น ๆ

5. ปทัสถาน คือ มาตรฐานซึ่งสังคมหนึ่ง ๆ ใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตน เช่น ปทัสถานในเมืองใหญ่ ๆ ของสังคมไทยขณะนี้ คือการรยาไม่ได้เป็นแม่บ้านอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือนอีกต่อไป หากแต่ต้องมีบทบาทเป็นผู้หญิงทำงานนอกบ้านเพื่อช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้กับครอบครัวด้วยหรือในประเทศไทยขั้บรรทัดกันทางด้านซ้ายมือ

Milton Rokeach กล่าวว่า ทัศนคติเป็นการผสมผสาน หรือการจัดการระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ (พรรณเพ็ญ วัชรเจริญ. 2539: 22; อ้างอิงจาก Rokeach. 1970)

แต่การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเกิดทัศนคติขึ้นได้นั้น Foster ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อม และค่านิยม ตลอดจนการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากประสบ

การที่บุคคลมีกับสิ่งของ ต่อบุคคลและแต่ละกลุ่มชนก็อาจมีค่านิยมต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ (พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 23; อ้างอิงจาก Foster. 1952)

โดยทั่วไปแล้ว บุคคลมักจะมีทัศนคติอย่างไม่หนักแน่นจริงจึงจนกว่าจะได้มีประสบการณ์ที่ซ้ำ ๆ กันหลายครั้งจนก่อตัวเป็นทัศนคติขึ้นมา นอกจากนี้การก่อตัวของทัศนคตินี้ไม่จำเป็นต้องมาจากการมีประสบการณ์โดยตรงต่อคน สิ่งของ หรือสถาบันหนึ่ง สถาบันใด แต่อาจมาจากการได้ฟัง หรือได้อ่าน เกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น ๆ นอกจากองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติคือแหล่งสารและผู้รับสาร

แคทซ์ และ ลาซาเฟล กล่าวว่า แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติในตัวผู้รับสารมากกว่าสื่อมวลชน (Katz and Lazarsfeld. 1955: 27) แต่ทั้งนี้แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลจะต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่ง Aristotle นักปราชญ์ชาวกรีกได้สรุปความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่เป็นบุคคลว่าประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ (อรรถวรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2537 : 84) คือ

1. ความสามารถหรือความเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Competence of Expertness)

2. ความน่าไว้วางใจ (Trust Worthiness)

ความน่าเชื่อถือทั้งสองประการดังกล่าว จะต้องเป็นความน่าเชื่อถือที่ผู้รับสารมองเห็นรับรู้ และเชื่อเช่นนั้น ส่วนคุณลักษณะของผู้รับสาร เช่น ทักษะในการสื่อความหมาย ความรู้เรื่องระบบสังคม เป็นต้น

McDavid & Harrari กล่าวถึงคุณสมบัติของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้มีสิ่งที่เกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพ ทัศนคติไม่ใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้ และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีคงถาวรจนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (ศุภกัญญา นาคนิธิธาดา. 2539: 28; อ้างอิงจาก McDavid & Harrari. 1968)

2.1 บทบาทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกันคือ

1. ทัศนคติทางเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจได้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าเป็นสมาชิกและร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

2. ทัศนคติทางลบหรือไม่ดีคือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสียไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเกลียดแค้นระแวงสงสัยรวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงานองค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่น ๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติดุและปฏิบัติต่อด้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

3. ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน สถาบัน และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง เช่น พนักงานในองค์กรที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพ ISO9000 มาใช้อาจมีทัศนคติหนึ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

แคทซ์ (จาเรไนเย แกลโกส. 2540 : 590; อ้างอิงจาก Katz. 1975) ได้กล่าวถึงบทบาทของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

1. การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment-Utility) อย่างเช่น ในกรณีที่เรารับสิ่งที่ตอบสนองต่อความต้องการของเรา

2. การปกป้องความรู้สึกต่าง ๆ (Ego-Defense) เช่น เมื่อเราสร้างทัศนคติขึ้นเพื่อปกป้องความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของเรา หรือปกป้องเราเมื่อมีสิ่งข่มขวัญเกิดขึ้น

3. การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) เช่น การสร้างทัศนคติขึ้น เพื่อแสดงออกถึงความเชื่อหรือค่านิยมต่าง ๆ

4. หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) เช่น เมื่อใช้ทัศนคติเป็นเครื่องช่วยในการเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมและปะติดปะต่อข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น

2.2 การเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เราอาจเปลี่ยนให้เป็นดีหรือเลว ให้เป็นชอบหรือไม่ชอบได้ แต่อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนทัศนคติไม่ว่าจะเป็นของเราเองหรือของผู้อื่นก็ไม่ใช่เป็นสิ่งที่กระทำกันได้ง่ายนักในทางการสื่อสารทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ และในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเราถือว่ามีกระบวนการที่เราสามารถระบุรูปแบบหรือขั้นตอนได้ เช่น หลักของ Fritz Heider ได้กล่าวถึงกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่ามีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยา 3 ประการ (จาระไนย แกลโกศล. 2540: 590; อ้างอิงจาก Heider. 1985)

1. ความไม่สมดุลทางจิตวิทยาของคนเราเป็นสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ หรือไม่น่าพึงพอใจ
2. การที่เราผลักดันเพื่อสร้างภาวะแห่งความสมดุลขึ้นก็เพื่อลดภาวะที่ไม่สมดุลให้น้อยลง
3. เพื่อให้เราถึงซึ่งภาวะแห่งสมดุลหรืออย่างน้อยลดภาวะที่ไม่สมดุลลง ภาวะแห่งสมดุลเป็นความมั่นคงทางจิตใจและอารมณ์

นอกจากนี้การเปลี่ยนทัศนคติอาจมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเลียนแบบผู้อื่น (Identification)
2. การเปลี่ยนแปลงสภาวะภายใน (Internalization) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อเรายอมรับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเมื่อเชื่อมั่นในทัศนคติใหม่นั้นอย่างเต็มที่
3. เนื่องจากการถูกกระตุ้น (Coerced) เช่น การคาดโทษถ้าหากกระทำผิดการภาคทัณฑ์
4. การจูงใจ (Persuasion) หรือการโฆษณาชวนเชื่อ ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผลักดันให้ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติให้หันมายอมรับความคิด หรือแม้กระทั่งการกระทำที่เจ้าของกระบวนการจูงใจหรือการโฆษณาชวนเชื่อต้องการให้เกิดขึ้น หรืออีกวิธีหนึ่งทัศนคติอาจเปลี่ยนแปลงได้โดยการควบคุม (Manipulation) ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้ผู้รับสารเป็นเครื่องมือหรือควบคุมผู้รับสาร อย่างเช่น การออกคำสั่ง

เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติ ดังนั้น จึงสรุปแหล่งที่มาของทัศนคติได้ดังนี้

1. ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) จะเป็นประสบการณ์เฉพาะเรื่อง เฉพาะตัวบุคคล ที่เจ้าตัวได้พบเห็นด้วยตัวเอง
2. ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การได้รับการถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลอื่น ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด
3. ทัศนคติที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model) เป็นการเลียนแบบจนทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้
4. ทัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้น ๆ เป็นสมาชิกอยู่และจะสนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกัน

เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดและความรู้สึกของมนุษย์ ดังนั้นความเหนียวแน่นหรือความมั่นคงของทัศนคติขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคติของบุคคล ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมีหลายด้านรวมทั้งความรู้อยู่ ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนมักจะมีเพียงด้านเดียว ยิ่งทัศนคติมีความซับซ้อนมากเท่าไรก็ยิ่งเปลี่ยนแปลงยากเท่านั้น ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนนั้นจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายมากกว่า (วิรัช ลภีรัตนกุล. 2524: 200)

การเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจหรือไม่สามารถสนองความต้องการของบุคคลได้ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ “การสื่อสาร” คือเครื่องมือที่จำเป็น สำคัญ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลในด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับสารนั้นส่วนใหญ่แล้วมักจะประสบความสำเร็จ แต่เมื่อถึงขั้นการยอมรับปฏิบัติผลกลับเป็นไปในทางตรงกันข้าม ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่าช่องว่างของความรู้ ทัศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP gap กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้และทัศนคติเช่นไร ก็แสดงพฤติกรรมไปตามความรู้และทัศนคติที่มีอยู่นั้น คือ K = Knowledge, A = Attitude, P = Practice แต่ใช้ว่าความสัมพันธ์สอดคล้องเช่นนี้จะเกิดขึ้นเสมอไป ดังนั้น โรเจอร์ (Rogers. 1973 : 289 – 290) ได้เสนอทางแก้เพื่อปิดช่องว่างของ KAP gap นี้ไว้ 4 ทาง คือ

1. การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือ ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริงถึงวิธีการใช้ หรือการปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่ให้
2. ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าไปติดต่อกับสมาชิกที่ต้องการรับนวัตกรรม โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
3. โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม หรือยอมรับปฏิบัติเพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกอื่น ๆ ที่ยังไม่ยอมรับ
4. การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวจิตใจโดยวิธีการใช้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมผู้นำทางความคิดเข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อผู้ให้โน้มน้าวใจสมาชิกให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้จึงมุ่งเป้าหมายที่ ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในองค์กรทางด้านสื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ และปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นตัวแปรที่ก่อให้เกิดทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

3.แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000

ความหมายของมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานระดับโลกเพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบ และผู้ซื้อนำไปใช้ มีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ มาตรฐานดังกล่าวจะระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต่อที่ในระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติซึ่งสามารถนำไปใช้ได้กับอุตสาหกรรมทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นขนาดเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 นี้จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ หรือบริการนั้นเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ หรือ อีกนัยหนึ่งคือ ระบบการบริหารงาน การทำงานในหน่วยงานในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ โดยไม่มีข้อจำกัดในขนาดของกิจการที่นำไปใช้ซึ่งครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมผลิตและอุตสาหกรรมบริการ เป้าหมายหลักของ ISO 9000 คือ ให้ผู้ซื้อหรือลูกค้าได้รับการตอบสนองจากผู้ขายหรือบริการตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับสินค้าหรือบริการทุกครั้ง และตลอดเวลา ทั้งนี้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยการจัดทำระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับ

การควบคุม โดยมีเอกสารที่ระบุขั้นตอนวิธีการทำงานเพื่อให้มั่นใจได้ว่า บุคลากร เจ้าหน้าที่ วัสดุที่ความรับผิดชอบของงาน และขั้นตอนต่างๆในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญได้แก่

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบงาน
2. เป็นมาตรฐานที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน
3. ให้ความสำคัญกับงานด้านเอกสาร
4. เน้นการปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในเอกสาร
5. เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงวิธีปฏิบัติ ขั้นตอนในการผลิต และวิธีการทำงานได้ตลอด (Introduction to ISO 9000 and Requirements. 2544 : 9)

บรรจง จันทมาศ (2540 : 9) กล่าวว่า ISO 9000 คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่งมี 5ฉบับ ใช้เพื่อการบริการหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพโดยเน้นการสร้างคุณภาพในองค์กรประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ

เทวินทร์ สิริโชคชัยกุล (2539 : 2) กล่าวว่า ISO 9000 คือ ชุดของมาตรฐานระหว่างประเทศ เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ เป็นระบบคุณภาพที่ใช้รับประกันคุณภาพ และบริหารกระบวนการต่างๆในองค์กรของผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต ซึ่งสามารถที่จะใช้เป็นแนวทางหรือเงื่อนไขในการทำข้อตกลงต่างๆ ทางการค้าระหว่างผู้ซื้อหรือลูกค้ากับผู้ส่งมอบหรือผู้ผลิต

ในการสร้างระบบ ISO 9000 นั้นจำเป็นต้องพึงปัจจัยหลายอย่าง ที่สำคัญที่สุดคือ คนและระบบ คน หมายถึงผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่จะต้องมีความยึดมั่นกับคุณภาพ ส่วนระบบ หมายถึง การที่มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่ง ISO 9000 จะเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างระบบให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

รูปแบบของระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000

ชุดของอนุกรมตามมาตรฐาน ISO 9000 จะแบ่งออกเป็น 5 ฉบับย่อยด้วยกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับทุกธุรกิจ และครอบคลุมการดำเนินงานทุกรูปแบบ ดังนี้ (มิตรภาพ ชลาพันธุ์เคราะห. 2537 : 15)

ISO 9000 แนวทางการเลือกและการใช้ มาตรฐาน ISO 9001 / 9002 / 9003

เพื่อวัตถุประสงค์ในการบริหารคุณภาพภายในองค์กรให้สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าทั้งแจจแจงให้เห็นความแตกต่าง และความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดต่างๆทางคุณภาพ และข้อกำหนดต่างๆ ในการเลือกใช้มาตรฐาน ISO 9000 ตามความเหมาะสมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของลูกค้าผู้ผลิตที่จะผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตามต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและ ยังเป็นผลให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมีคุณภาพตามที่ต้องการ

ISO 9001 แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ / พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

เป็นการประกันระบบคุณภาพภายนอกที่ใช้ในการทำสัญญาหรือข้อตกลง ตั้งแต่การบริหารงานบุคคล การฝึกอบรม การดำเนินงาน การติดตั้ง การออกแบบ การตรวจสอบ การแก้ไขข้อบกพร่อง การติดตามผลการบริการ ตลอดจนการนำผลทางสถิติไปใช้เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ

ISO 9002 แบบการประกันคุณภาพในผลิต การติดตั้ง และการบริการ

มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ผลิตที่ทำสัญญา หรือข้อตกลงให้ผลิตภัณฑ์เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นการประกันคุณภาพภายนอกเฉพาะการผลิตและการควบคุมประกอบ การติดตั้งเช่นเดียวกับ ISO 9001 แต่ไม่ครอบคลุมถึงการออกแบบ

ISO 9003 แบบการประกันคุณภาพในการตรวจสอบ และการทดสอบ ขั้นสุดท้าย

มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับผู้ส่งมอบ ที่ต้องการแสดงให้เห็นว่าตนมีความสามารถในการตรวจสอบและทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบ

ISO 9004 แนวทางการบริหารงานคุณภาพ และหัวข้อต่าง ๆในระบบคุณภาพ

เป็นแนวทางการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และแจกแจงรายละเอียดหัวข้อต่าง ๆในระบบคุณภาพอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ผลิตสามารถเลือกองค์ประกอบต่าง ๆนำไปใช้ในการดำเนินงานทุกขั้นตอนได้อย่างเหมาะสม และมีมาตรฐานย่อยอีก 4 ฉบับคือ

1. ISO 9004 - 1 เป็นข้อแนะนำการใช้มาตรฐาน
2. ISO 9004 - 2 เป็นข้อแนะนำการใช้สำหรับธุรกิจบริการ
3. ISO 9004 - 3 เป็นข้อแนะนำเกี่ยวกับกระบวนการผลิต
4. ISO 9004 - 4 เป็นข้อแนะนำเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพ

ISO 9000 กับปรัชญาการบริหารคุณภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะทำให้เกิดความสงสัยว่า ISO 9000 เกี่ยวข้องกับปรัชญาการบริหารคุณภาพสมัยใหม่อย่างไรบ้าง และมีส่วนในการนำไปสู่ TQM ได้อย่างไร การขยายตัวของพัฒนาแนวความคิดด้านคุณภาพจะมี 4 ระดับ ตั้งแต่เริ่มต้นด้วย การตรวจ(Inspection) แล้วจึงขยายเป็นการควบคุมคุณภาพ(Quality control) ต่อมาได้รับการพัฒนาให้เป็น การประกันคุณภาพ(Quality Assurance)โดยที่ ISO 9000 จะเป็นระบบที่นำไปสู่การประกันคุณภาพเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการจัดการคุณภาพ(Total Management) โดยรวมในองค์กร

สำหรับคำว่า "การบริหารคุณภาพ" (ชูชาติ วิรเศรษฐ์. 2524 :8-11) หมายถึง การพัฒนาการออกแบบ และการลงมือผลิต รวมทั้งการนำเสนอสินค้าและบริการที่มีประโยชน์สูงอย่างประหยัดสุด และเป็นที่พึงพอใจของลูกค้าโดยสม่ำเสมอ อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 คือ กลุ่มมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน ISO ได้ ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2530 ซึ่งประเทศต่างๆ ได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทย สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ได้รับอนุกรมมาตรฐาน 9000 มาใช้ และประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 ในปี 2534 ซึ่งมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการ ต่อมา ISO ได้ปรับปรุงอนุกรมมาตรฐานนี้และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2537 ซึ่งสำนักงานมาตรฐานอุตสาหกรรม ได้ปรับปรุงมาตรฐานอุตสาหกรรม ISO 9000 และประกาศใช้ในปี พ.ศ. 2539 สำหรับที่ใช้ในการขอรับการรับรอง คือ ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 เท่านั้น

ขั้นตอนในการนำไปสู่ความสำเร็จในมาตรฐาน ISO 9000

ขั้นตอนที่ 1 จัดตั้งคณะทำงาน ISO 9000

ผู้บริหารระดับสูงเลือกตัวแทนผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านบริหารเพื่อเป็นผู้นำในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ผ่านคณะทำงาน ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งที่ต้องมีการจัดตั้งขึ้นตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 โดยมีความรับผิดชอบและหน้าที่ในการช่วยเหลือบริษัทในการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้

จำนวนของทีมงานที่รับผิดชอบในระบบ ISO 9000 จะขึ้นอยู่กับขนาดของธุรกิจนั้นๆ ตามปกติจะประมาณ 5 – 10 คน โดยทีมงานควรจะมีความใหญ่พอสำหรับเป็นตัวแทนของบริษัท แต่ก็เล็กพอที่จะตัดสินใจและผลักดันให้การดำเนินงานรุดหน้าไปตามที่กำหนดไว้

ทีมงานควรได้รับการฝึกอบรม หรือมีความเข้าใจในหัวข้อ การสร้างทีม, ความชำนาญในการสื่อสาร, การตัดสินใจและแก้ปัญหา, วิธีการเรียนรู้วิธีการเขียนผังงาน, วิธีเขียนขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อสำคัญประการหนึ่งคือ ควรเลือกสมาชิกของทีมที่ชอบความท้าทาย และเชื่อมั่นในคุณค่าของงานที่ทำ ในขณะที่ไม่ควรให้ความสำคัญกับทีมงานมากเกินไปจนเกินไป แต่ประสิทธิภาพของทีมจะขึ้นอยู่กับความมุ่งมั่นและการสนับสนุนของผู้บริหาร

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาประเภทธุรกิจขององค์กรว่าควรอยู่ในระบบ ISO 9001 ISO 9002 หรือ ISO 9003

พิจารณาประเภทธุรกิจขององค์กรว่าควรอยู่ในระบบ ISO 9001 ISO 9002 หรือ ISO 9003 โครงสร้างของระบบ ISO 9000 มีสิ่งสำคัญอยู่อย่างหนึ่งที่เรียกว่า Company Procedure คือขั้นตอนวิธีการปฏิบัติในการผลิตสินค้าหรือบริการนั้นๆ ขั้นตอนที่ถูกกำหนดตามแบบของ ISO 9000 นี้เองคือกฎและสำคัญที่ทำให้ผู้ประกอบการธุรกิจทราบถึงข้อผิดพลาด และค้นหาแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานนั้นๆ ตัวอย่างเช่น การผลิตที่ล่าช้า ต้นทุนในการผลิตสูง คุณภาพของสินค้าหรือบริการไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือที่ได้ตกลงกันไว้ สิ่งต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีผลกระทบโดยตรงต่อผลกำไรในการประกอบกิจการ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ระบบ ISO 9000 สามารถชี้ให้เห็นถึงปัญหา ซึ่งทีมงานต้องร่วมกันแก้ไขปัญหานั้นๆ

ในปัจจุบันยังมีธุรกิจอีกจำนวนมากที่ยังไม่มีการบันทึกการทำงานเป็นขั้นตอนการทำงาน เนื่องจากมีความคุ้นเคยในการปฏิบัติงานมาเป็นเวลานาน จนเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ งานสำคัญของทีมงาน ISO 9000 คือ การตรวจสอบขั้นตอนวิธีการดำเนินงานที่เคยปฏิบัติมาเหล่านั้น การตรวจสอบของทีมงาน ISO 9000 เป็นงานขั้นต้นเท่านั้น โดยทีมงานจะสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ว่า การปฏิบัติงานนั้นๆ ขาดขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งที่จำเป็นหรือขั้นตอนที่เกินความจำเป็นสำหรับประสิทธิภาพ ผลิตผล และการบริการหรือไม่ ผลการค้นคว้าพบว่า มีธุรกิจเพียงส่วนน้อยเท่านั้นคือ 20-25 % ที่มีการเขียนบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งปกติจะเป็นโรงงาน อุตสาหกรรม แต่บริษัทส่วนใหญ่จะไม่มีการบันทึกขั้นตอนการทำงานเลย ดังนั้น ปัญหาของความไม่ถูกต้องในการผลิตสินค้าหรือบริการจะอยู่ในกลุ่มนี้เอง การทำงานในเบื้องต้นของทีม ISO 9000 จะช่วยกำหนดทิศทางของบริษัท

ขั้นตอนที่ 3 พิจารณาส่งที่จำเป็นจะต้องทำ

ในขั้นตอนนี้ ได้พิจารณาบทบาทของระบบขององค์กรเปรียบเทียบกับระบบมาตรฐาน ISO 9000 และได้ทราบสภาพความเป็นจริงแล้ว โดยมีคำถามเกิดขึ้น คือ 1. องค์กรหรือบริษัทมีระบบที่ดีแล้วและไม่ต้องทำอะไรอีก หรือ 2. องค์กรหรือบริษัทมีปัญหาและจะต้องทำอะไรอีกมากในเรื่องนี้ ถ้าองค์กรมีระบบที่ดีเยี่ยม และไม่จำเป็นต้องทำอะไรเพิ่มเติมอีก

ปัญหาสำคัญซึ่งองค์กรหรือบริษัทส่วนใหญ่พบคือ ประเมินค่าและปริมาณงานที่จำเป็นต้องทำน้อยเกินไป เป็นเรื่องยากที่จะบอกได้ว่าองค์กรอยู่ตรงจุดไหน เมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐาน เพราะมาตรฐาน ISO 9000 จะเปิดโอกาสให้มีการตีความ ดังนั้นหากไม่มีประสบการณ์ในการทำงานเพียงพออาจจะไม่เห็นภาพที่ชัดเจนว่า องค์กรจะต้องทำอะไร มากน้อยเพียงใด

อย่างไรก็ตาม มีหลายวิธีที่สามารถจะช่วยให้ประสบความสำเร็จ และเข้าสู่มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ISO 9000 ง่ายขึ้น อาทิให้หน่วยงานที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินระบบทำการตรวจสอบประเมินระบบขององค์กรเปรียบเทียบกับมาตรฐาน ที่ปรึกษากับองค์กรหรือบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 แล้ว โดยที่ปรึกษากับตัวแทนผู้บริหารที่รับผิดชอบด้านคุณภาพของบริษัทเหล่านั้นจะจัดหาคู่มือเกี่ยวกับการใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งมีแบบฟอร์มที่สามารถช่วยในการประเมินระบบที่องค์กรเป็นอยู่ได้

ในขณะที่ทำการประเมินระบบการทำงานในองค์กร ควรที่จะศึกษาถึงระบบที่ปฏิบัติอยู่แล้วว่ามีระบบเช่นไรก่อนที่จะสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 ธุรกิจทั้งหลายสามารถสร้างระบบมาตรฐานได้เอง แต่ผู้บริหารส่วนใหญ่มีความประสงค์ที่จะให้มีที่ปรึกษาเข้ามามีส่วนช่วยเพราะบริษัทที่ปรึกษาเหล่านั้นมีผู้เชี่ยวชาญซึ่งมีประสบการณ์เฉพาะด้านระบบมาตรฐาน ISO 9000 โดยตรง ซึ่งสามารถนำธุรกิจขององค์กรให้ประสบความสำเร็จในการสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้เร็วขึ้น โดยบริษัทเหล่านั้นจะแนะนำอบรมเจ้าหน้าที่ขององค์กรให้เข้าใจหลักการและวิธีการสร้างระบบอย่างถูกต้อง

การสร้างระบบมีอุปสรรคหลายอย่าง แต่ที่สำคัญที่จะต้องยอมรับคือ บางครั้งอาจเกิดความผิดพลาด และต้องมีการแก้ไข นั้นหมายความว่า ความผิดพลาดเหล่านั้นจะทำให้องค์กรมีการพัฒนาขึ้นจากเดิม อุปสรรคบางอย่างอาจทำให้ทีมงานสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000 เกิดความท้อถอย และหลายครั้งอาจเกือบหมดความพยายาม เนื่องจากความเครียดหลายเรื่องในระหว่างการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ทีมงานต้องมั่นใจว่ากำลังเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งคือฝ่ายบริหารและผู้นำทีมของระบบ ISO 9000 จะต้องยอมรับความคิดเห็นและคำแนะนำของทีมงาน ที่อาจเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จของระบบมาตรฐาน ISO 9000

ขั้นตอนที่ 4 การจัดทำแผนและการนำมาใช้ (Establish a Program)

หากไม่มีการวางแผนก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะต้องประเมินและวิเคราะห์ระบบที่มีอยู่ก่อนจะนำมาปรับเข้ากับระบบมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งมีขั้นตอนที่จะต้องปฏิบัติโดยทั่วไปคือ

- ระบุวัตถุประสงค์ที่แน่นอน และเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรโดยวัตถุประสงค์ที่ดีจะต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย

การประเมินทรัพยากรที่มีอยู่ องค์กรจะต้องพิจารณาทรัพยากรทั้งหมด เช่น เวลา บุคลากร และระบบการเงิน รวมทั้งแผนการดำเนินการอื่น ๆ หรือโปรแกรมที่อาจเกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 หรืออาจเกิดปัญหาหรืออุปสรรคกับเป้าหมายในการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ นอกจากนี้จะต้องพิจารณาด้านความมั่นคงขององค์กรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในอนาคตอันใกล้หรือไม่ องค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงยุทธศาสตร์ในการดำเนินธุรกิจหรือไม่

จัดทำแผนขึ้นมา โดยต้องกำหนดแผนเป็นลายลักษณ์อักษรให้ชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งอาจกำหนดโดยใช้แผนภูมิ หรือ Gantt Chart ในการแสดงแผนขั้นตอนต่าง ๆ และการแสดงแผนนั้นจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้

อะไร	ที่ต้องปฏิบัติ
ใคร	เป็นผู้รับผิดชอบ
เมื่อไร	ที่จะเริ่มปฏิบัติ และ

ใช้เวลาเท่าไร ที่จะบรรลุเป้าหมายของระบบ ISO 9000

แผนของแต่ละองค์กรจะแตกต่างกันไปตามความเหมาะสม แต่จะมีส่วนที่คล้ายคลึงกันคือ มีขั้นตอนการศึกษา การประเมินผล การวางแผน การเก็บรักษาเอกสารของระบบ การนำมาใช้ปฏิบัติของระบบ การตรวจสอบ การทวนสอบ และการวางแผนสำหรับการตรวจรับรองระบบ

โดยในการจัดทำแผน และระบบเอกสารของระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้นจะต้องคำนึงถึงคือ

1. การทำเอกสารระบบ ISO 9000 นั้นเปรียบเสมือนการจราจรในกรุงเทพฯ ซึ่งเมื่อเลือกเส้นทางเพื่อไปยังจุดหมายปลายทางแล้วจึงมั่นใจและคิดว่าดีที่สุดสำหรับการเดินทาง เช่นเดียวกัน การทำเอกสารถ้าเราตัดสินใจเลือกแล้ว ขอให้มั่นใจและหวังเป็นสิ่งที่ดีที่สุดในการสร้างระบบคุณภาพให้ได้มาตรฐานสากล ISO 9000

2. ขั้นตอนการทำเอกสารนั้นค่อนข้างใช้เวลามาก องค์กรส่วนใหญ่มักไม่ได้รับความชัดเจนว่า เอกสารควรมีการเขียนอย่างไร เนื้อหาที่จำเป็นได้แก่อะไร ซึ่งการบันทึกเอกสารระบบคุณภาพนั้นไม่ยากยิ่งอย่างที่คิด แต่ให้ทราบว่า จะเขียนอะไรและเข้าใจในสิ่งที่บันทึกไว้ในเอกสารอย่างชัดเจน หากไม่เข้าใจสิ่งที่บันทึกไว้แล้วนั้นย่อมเป็นอุปสรรคของการเขียนเอกสารอย่างแน่นอน

3. วิเคราะห์หน้าที่ขององค์กรว่ามีอะไรที่จะเป็นสำหรับการดำเนินธุรกิจ สร้างแผนผังขั้นตอนการดำเนินงาน กำหนดความรับผิดชอบ และวิเคราะห์ส่วนไหนที่จำเป็นในการสร้างระบบมาตรฐาน ISO 9000

4. พิจารณาน้ำหนักของแผนงานร่วมกับทีมงานเพื่อให้ทุกคนรับทราบ และมั่นใจว่ามีเนื้อหาครอบคลุมทุกขั้นตอน ในการจัดทำระบบเอกสารควรทุ่มเทเวลาให้อย่างมากในช่วงเริ่มต้นของการทำระบบ เพราะจะช่วยให้บันทึกง่ายและเร็วขึ้น หากรีบเร่งให้เอกสารสมบูรณ์ โดยปราศจากการพิจารณาสถานะขององค์กร จะเป็นการสร้างปัญหาลงมา

การทำการบันทึกเอกสารของระบบคุณภาพนั้นเมื่ออยู่ 4 ระดับด้วยกันคือ

1. คู่มือการดำเนินงาน [Quality Manual] โดยเอกสารมีประมาณ 25-30 หน้า ซึ่งบอกว่า ทำไมองค์กรจึงต้องมีการทำระบบมาตรฐาน ISO 9000

2. คู่มือวิธีการดำเนินงาน [Procedure Manual] ตามขั้นตอนการดำเนินการ เป็นคู่มือที่ใช้เพื่อตอบคำถามว่า ใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ เหล่านั้น มีอยู่แล้วในองค์กรจำนวนเอกสารที่บันทึกประมาณ 25-30 หน้า

3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน [Work Instruction] ประมาณ 1-2 หน้า จะเป็นการบอกว่า ในขั้นตอนการทำงานนั้น ๆ มีวิธีการทำงานอย่างไร เพื่อให้งานนั้นสำเร็จ ส่วนใหญ่จะใช้ภาษาไทยในการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4. แบบฟอร์มและการบันทึก [Form / Record] การบันทึกเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นหลักฐานในการใช้คู่มือการดำเนินงานและต้องมีการบันทึกไว้ เอกสารการบันทึกต้องระบุว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบเวลานานเท่าไรในการเก็บรักษา

ขั้นตอนที่ 5 การนำวิธีการดำเนินงานที่ได้บันทึกไว้มาปฏิบัติ (Define and Implement New Procedure)

เมื่อองค์กรนำเอกสารที่ได้บันทึกไว้มาปฏิบัติจริง องค์กรต้องพิจารณาว่าจะต้องเพิ่มเติมหรือแก้ไขอะไรบ้าง เพื่อให้เป็นไปตามระบบ ISO 9000 ซึ่งมีข้อกำหนดด้วยกัน 20 ข้อ (หรือ 19 ข้อ สำหรับ ISO 9002) ที่จะต้องถือเป็นแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้ได้ระบบมาตรฐานตามข้อกำหนดของมาตรฐานโลก ปกติองค์กรต่าง ๆ จะใช้ Crossmatrix ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่เพิ่มความรวดเร็วและง่ายต่อการเช็คระบบทำงาน ว่าองค์กรยังขาดสิ่งใด

การสร้างทีมงานเพื่อรับผิดชอบ มอบหมายให้สมาชิกของทีมงาน 2 คนร่วมกันทำงาน การทำงานเป็นทีมงาน ย่อมดีกว่าการทำงานเพียงคนเดียว โดยให้ทีมงานร่างขั้นตอนวิธีการดำเนินงานขององค์กร

การเริ่มเขียนขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ต้องมีความรับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนที่แต่ละคนจะต้องรับผิดชอบในส่วนที่ได้นบันทึกเอกสารการดำเนินงานในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อความมั่นใจว่าขั้นตอนต่าง ๆ ควรได้รับการบันทึกอย่างถูกต้อง หากไม่ถูกต้องควรมีการแก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง

ในการเขียนขั้นตอนการดำเนินงานควรมีแบบฟอร์มที่เหมือนกัน เพื่อสร้างความเข้าใจง่ายขึ้น ในการทำเอกสาร มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังนี้

1. วัตถุประสงค์
2. ขอบข่าย
3. ความรับผิดชอบ
4. วิธีการดำเนินงาน
5. วิธีการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง
6. เอกสารประกอบ
7. การบันทึกเอกสาร

สิ่งสำคัญในการพิจารณาขั้นตอนการดำเนินงานจากการร่างของทีมงาน ISO 9000 คือการร่วมมืออย่างดีของทีมงาน ควรมีการพบปะระหว่างทีมงานเพื่อรายงานและตรวจสอบการเขียนเอกสารว่ามีความถูกต้องหรือไม่ ซึ่งเอกสารควรมีความเข้าใจง่าย และถูกต้องตามมาตรฐาน รวมทั้งเป็นขั้นตอนที่กำลังใช้ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน

การนำขั้นตอนที่บันทึกไว้มาปฏิบัติ การนำร่างของระบบหรือขั้นตอนการที่บันทึกไว้ให้กับผู้เจ้าของระบบ หรือหน่วยงานและเริ่มนำไปปฏิบัติ หลังจากนั้นทีมงานต้องสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ว่า มีอะไรแนะนำเพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลง การให้เจ้าของระบบในหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมจะเป็นผลดี และง่ายในการนำไปปฏิบัติจริง

หลังจากนำระบบไปปฏิบัติแล้ว องค์กรจะเริ่มการตรวจสอบระบบภายในองค์กรโดยทีมผู้ตรวจสอบ เหตุผลของการตรวจสอบคือ เป็นการตรวจสอบทีมงานตรวจสอบ และทำให้มั่นใจว่าระบบที่ได้บันทึกนั้นตรงกับกาปฏิบัติจริง

เมื่อขั้นตอนการปฏิบัติงานสิ้นสุดท้ายผ่านการพิจารณาแก้ไข และนำไปปฏิบัติรวมทั้งการตรวจสอบระบบการทำงานโดยทีมงานตรวจสอบ และระบบการทำงานเริ่มมีความพร้อมแล้วก็จะเป็นการสร้างระบบการทำงานทั้งระบบเอกสารที่บันทึกได้สมบูรณ์ตรงตามระบบมาตรฐาน ISO 9000

ขั้นตอนที่ 6 พัฒนาคู่มือการดำเนินงาน (compile Quality Manual)

คู่มือการปฏิบัติงานจะมาจากนโยบายของผู้บริหารว่าองค์กรนั้น ๆ จะมีแนวทางในการปฏิบัติงานเช่นไร ส่วนคู่มือจะมีแนวทางจากนโยบายว่าควรทำอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย

วิธีการเขียนคู่มือการดำเนินงานนั้นมีอยู่ 2 วิธีคือ

วิธีแรก เป็นการเขียนตามขั้นตอนของมาตรฐาน ISO 9000 การเขียนโดยวิธีนี้บางครั้งพบปัญหามากมาย เพราะองค์กรจะใช้คำพูดตามมาตรฐานกำหนด ซึ่งข้อมูลไม่เพียงพอสำหรับการเขียนคู่มือการทำงานขององค์กร

วิธีที่สอง เป็นการเขียนตามขั้นตอนการทำงานขององค์กร ซึ่งมีอยู่แล้ว พบว่าประสบความสำเร็จมากกว่าวิธีแรก สามารถครอบคลุมระบบ ISO 9000 และระบบมาตรฐานอื่น ๆ

ในการเขียนระบบขั้นตอนการดำเนินงานนั้นไม่ควรเกิน 20-25 หน้า และมีส่วนสำคัญของการเขียนอยู่ 3 ส่วน คือ

1. นโยบายขององค์กร [Quality Manual] ประกอบด้วยเนื้อหา คือ บททั่วไป นโยบาย รายละเอียดและโครงสร้างขององค์กร รายละเอียดขององค์กรคุณภาพ ระบุอำนาจหน้าที่ผู้รับผิดชอบของผู้บริหารแผนกทุกแผนก ระบุถึงการลาออก และการแจกจ่ายคู่มือ รวมทั้งการแก้ไขเพิ่มเติม

2. ระบบอย่างย่อ [Systems Outline] เป็นการจำกัดความของรายละเอียดต่าง ๆ โดยเฉพาะสิ่งที่ครอบคลุมในส่วนที่สำคัญและมีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และสามารถควบคุมข้อผิดพลาดได้ในระบบมาตรฐาน

3. รายละเอียดวิธีการดำเนินงาน [Procedure Index] เป็นรายละเอียดของวิธีการดำเนินงานขององค์กร การที่องค์กรมีรายละเอียดวิธีการดำเนินงานอย่างย่อเป็นการช่วยให้การค้นหารายละเอียดย่ออื่น ๆ และเป็นการช่วยอธิบาย Systems Outline

เอกสารเป็นหัวใจสำคัญสำหรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 องค์กรส่วนใหญ่จะมีระบบเอกสารไม่ค่อยสมบูรณ์ โดยปล่อยให้เจ้าหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง ซึ่งแท้จริงแล้วทุกส่วนต้องรับผิดชอบและมีความเชื่อมโยงเพื่อนำมาสู่ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9000 ในส่วนของระบบคุณภาพแล้วมีหลายส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น TQM [Total Quality Management] หรือ Re Engineering หรือไม่ว่าจะเป็น Benchmarking

ขั้นตอนที่ 7 การเลือกผู้ตรวจสอบ (Registrar Selection)

การเลือกบุคคลภายนอกทำหน้าที่ตรวจสอบหรือประเมินมาตรฐานในฐานะของคนกลางนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงสิ่งเหล่านี้ คือ ด้านการตลาด ควรพิจารณาว่าผู้ตรวจสอบนั้นเป็นที่เชื่อถือของลูกค้าขององค์กรหรือไม่ นโยบาย/ภูมิหลังของผู้ตรวจสอบ ควรพิจารณาว่าผู้ตรวจสอบ มีคุณสมบัติและประสบการณ์เพียงพอหรือไม่เวลาที่ผู้ตรวจสอบมีให้ ควรพิจารณาด้วยว่าผู้ตรวจสอบที่องค์กรต้องการมีปัญหาเรื่องเวลาหรือไม่ เพื่อเขาจะได้มีเวลาในการดำเนินการตรวจสอบประเมินให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ส่วนค่าใช้จ่าย ควรพิจารณาเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายระหว่างผู้ตรวจสอบที่องค์กรหมายตาไว้กับรายอื่น ว่ามีค่าใช้จ่ายแตกต่างกันมากหรือไม่

การเลือกผู้ตรวจสอบนั้น โดยทั่วไปก็เปรียบได้กับการเลือกใช้บริการของนักวิชาชีพอื่น ๆ อาทิ แพทย์ หรือ ทนายความ ที่จำเป็นต้องเลือกใช้บริการจากผู้เชี่ยวชาญด้านนั้นจริง ๆ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ดังต้องการ ทั้งนี้ในการสรรหาผู้ตรวจสอบรายใหม่นั้น องค์กรอาจขอคำปรึกษาจากบริษัทที่ปรึกษาขององค์กร หรือขอรายชื่อจากบริษัทอื่น ๆ และควรตระหนักด้วยว่า ผู้ตรวจสอบแต่ละรายมีความสามารถไม่เท่ากันและผู้ตรวจสอบจะทำหน้าที่เป็นคนกลางเท่านั้น เมื่อองค์กรปักใจเลือกผู้ตรวจสอบรายใดแล้ว ควรเชิญผู้ตรวจสอบไปรับประทานอาหารร่วมกันเพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้องค์กรได้ศึกษาแนวคิด รวมทั้งประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบและทีมงาน อันจะช่วยให้องค์กรสามารถจับจุดของผู้ตรวจสอบได้ เป็นการเพิ่มโอกาสได้รับการรับรองมาตรฐานให้แก่องค์กรด้วย

ขั้นตอนที่ 8 การยื่นคู่มือคุณภาพของบริษัทเพื่อขอรับการอนุมัติ (Submitting Quality Manual for Approval)

ในคู่มือขององค์กรจะเป็นเอกสารที่ระบุนโยบายเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งผู้เชี่ยวชาญจะต้องขอคู่มือนั้นก่อนการลงมือตรวจสอบและประเมินผลมาตรฐาน สำหรับข้อแนะนำในการจัดทำคู่มือดังกล่าว องค์กรควรขอความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กรให้ช่วยกันพิจารณาว่ารายละเอียดต่าง ๆ ในคู่มือ นั้นสมบูรณ์เพียงใด นอกจากนี้ องค์กรยังอาจขอความช่วยเหลือจากผู้ตรวจสอบรายอื่น ๆ (ที่ไม่ใช่รายที่ได้รับมอบหมายให้ตรวจสอบองค์กร) ให้ช่วยตรวจทานข้อมูลดังกล่าวด้วย ควรขอให้ที่ปรึกษาช่วยพิจารณาคู่มือนี้ด้วย เพื่ความแน่ใจว่าข้อมูลที่องค์กรเตรียมไว้นั้นมีความสมบูรณ์แบบและน่าเชื่อถือ

ขั้นตอนที่ 9 การเตรียมรับการตรวจสอบจากบุคคลที่สาม (Preparing For the Third Party Audit)

ก่อนวันตรวจสอบ องค์กรควรจะมีการแน่ใจว่าได้ปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 และจัดทำคู่มือไว้อย่างถูกต้อง ในการที่จะได้รับการตรวจสอบ เพราะก่อนที่จะมีการตรวจสอบ องค์กรจะถูกบุคคลภายนอกตรวจสอบ องค์กรควรตรวจสอบภายในองค์กรของตนเองก่อน ซึ่งวัตถุประสงค์หลักที่ผู้ตรวจสอบภายในต้องการทราบ คือ

- 1.ระบบการทำงานขององค์กรได้มาตรฐานหรือไม่
- 2.องค์กรได้ใช้ระบบการทำงานที่มีคุณภาพหรือไม่
- 3.ระบบควบคุมคุณภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพดีพอหรือไม่

ทั้งนี้ผู้ตรวจสอบจะทำการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของระบบคุณภาพที่ผ่านมา ด้วยเหตุนี้องค์กรจึงควรที่จะปฏิบัติงานของระบบคุณภาพที่นำมาใช้ใหม่ประมาณ 4-6 เดือนเป็นอย่างน้อย เพื่อจะได้มีโอกาสแก้ไขข้อบกพร่อง และเพื่อให้เกิดความแน่ใจว่า

- องค์กรได้ทำการตรวจสอบระบบการทำงานทั้งหมดขององค์กรไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งแล้ว
- องค์กรได้ทำการทบทวนระบบการจัดการขององค์กรไม่ต่ำกว่า 2 ครั้งแล้ว
- องค์กรได้แสดงกระบวนการแก้ไข ISO 9000
- องค์กรมีข้อมูลที่แน่ชัดเพื่อยืนยันประสิทธิภาพของระบบ

สิ่งสำคัญที่องค์กรต้องเตรียมพร้อม ในการตรวจสอบ คือ

1. พนักงานระดับหัวหน้าจำเป็นต้องอยู่พร้อมหน้าและมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน
2. สร้างความเข้าใจให้กับพนักงานเพื่อ
 - ชี้แจงให้พนักงานเห็นว่าการตรวจสอบนั้นเป็นสิ่งที่ดี
 - สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขามีความรู้เกี่ยวกับระบบและนโยบายคุณภาพขององค์กรดีพอ

แล้ว

- สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขาเข้าใจเนื้อหาของคู่มือดีพอแล้ว
- สร้างความมั่นใจให้กับพนักงานว่า พวกเขามีความเข้าใจระบบการทำงาน และสามารถปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อย่างมีประสิทธิภาพ

- อบรมให้พนักงานมีความรู้และสามารถตอบคำถามของผู้ตรวจสอบได้อย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริง

เป็นจริง

3. จัดแต่งสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

- กำจัดสิ่งของที่ไม่ใช่แล้ว เช่นอุปกรณ์หรือเครื่องมือเก่า ๆ
- ทิ้งวัสดุหรือสิ่งของที่ไม่ใช่แล้ว
- ทำความสะอาดสถานที่

4. ตรวจสอบเพื่อความแน่ใจว่าข้อมูลต่าง ๆ มีความสมบูรณ์และเป็นระบบ อ่านเข้าใจได้ง่าย และถูกจัดเรียงลำดับไว้อย่างถูกต้อง

5. ในระหว่างการตรวจสอบพึงปฏิบัติดังนี้

- จัดบุคลากรที่มีความรู้เรื่อง ISO 9000 และระบบคุณภาพขององค์กรให้อยู่กับผู้ตรวจสอบ เพื่อคอยคำตอบและชี้แจงข้อมูลได้อย่างถูกต้อง
- ควรมีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในกรณีที่มีการแก้ไขคู่มือ

ขั้นตอนที่ 10 เมื่อการตรวจสอบสิ้นสุดลง [And Then the Audit is over]

เมื่อการตรวจสอบสิ้นสุดลง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบจะประชุมกับตัวแทนขององค์กรและแจ้งผลให้ทราบ หลังจากนั้นผู้ตรวจสอบจะไปแจ้งให้คณะกรรมการออกใบรับรองมาตรฐานให้ได้ทราบ เพื่อขอให้มีการออกใบรับรองมาตรฐานแก่องค์กร ซึ่งองค์กรจะได้รับเอกสารดังกล่าวหลังจากการตรวจสอบไม่นาน

ประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจทำให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งองค์กรที่นำระบบคุณภาพมาใช้จะได้รับประโยชน์ดังนี้

1. ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

- 1.1 เพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจโดยมีการปรับปรุงความสามารถขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ
- 1.2 ทำให้มีการกำหนดโครงสร้างของการทำงานเพื่อนำไปสู่คุณภาพงาน
- 1.3 มีการกำกับดูแลและทบทวนการทำงานภายในองค์กรผ่านระบบต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.4 มีการระบุปัญหาต่าง ๆ และดำเนินการป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 ส่งเสริมความเป็นผู้นำและการกำหนดทิศทางการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.6 สนับสนุนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงองค์กร
- 1.7 กำหนดมาตรฐานและระบุตัวชี้วัดการปฏิบัติงานรวมทั้งความสม่ำเสมอในการรักษาคุณภาพ
- 1.8 ทำให้การทำงานตามสายการบังคับบัญชาภายในมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น รวมทั้งช่วยให้

มีเวลาในการพัฒนาบุคลากรเพื่อปรับปรุงกิจการแก่ลูกค้าและผู้ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

- 1.9 ช่วยขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- 1.10 ช่วยให้มีการยอมรับภาพลักษณ์และพันธะด้านคุณภาพขององค์กร
- 1.11 มีการปรับปรุงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเพิ่มขึ้น

2. ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์

- 2.1 สินค้าได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติ
- 2.2 ลูกค้ามีความพอใจมากขึ้น มีการร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง
- 2.3 ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง
- 2.4 อัตราการทิ้งตั้งแต่เริ่มแรกลดลง
- 2.5 มีการทำงานซ้ำน้อยลง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน

3. ด้านนโยบายและการบริหาร

- 3.1 การปรับปรุงต้นทุนและระยะเวลาการทำงาน โดยการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 3.2 ส่งเสริมการประหยัดค่าใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
- 3.3 ช่วยวัดและควบคุมประสิทธิภาพการใช้จ่ายในด้านต่าง ๆ
- 3.4 ระบุและลดความสูญเสียทรัพยากร และลดความเสี่ยงอันเกิดจากระบบบังคับบัญชาตามสายงาน
- 3.5 การสร้างแรงกระตุ้นให้กับพนักงาน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงาน และสร้างกิจกรรมมี

ส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพ

- 3.6 ผลประกอบการดีขึ้นเช่น รายได้ ส่วนแบ่งตลาด
- 3.7 บุคลากรมีส่วนร่วมและมีการเพิ่มอำนาจความรับผิดชอบมากขึ้น

- 3.8 เน้นการพัฒนาบุคลากรและการฝึกอบรมด้านคุณภาพให้เด่นชัดยิ่งขึ้น
- 3.9 ช่วยกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบให้กระจ่างชัดส่งผลให้บุคลากรใช้เวลาทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมาก
- 3.10 ส่งเสริมความรู้สึกรับผิดชอบในการให้บริการของฝ่ายต่างๆเพิ่มขึ้น

โดยสรุปในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ส่งผลให้องค์กรได้รับประโยชน์มากมาย กล่าวคือ สามารถพัฒนาประสิทธิภาพองค์กร บุคลากร พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนการผลิต ตลอดจนความสูญเสียต่างๆ อันเกิดจากการผลิต และพัฒนาคุณภาพของสินค้า ทั้งนี้เพราะระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยส่งเสริมจิตสำนึกในการทำงานของพนักงาน ให้มีการทำงานที่เป็นระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและง่ายต่อการตรวจสอบ และสิ่งที่สำคัญคือ สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งนับเป็นประโยชน์ในด้านการประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่งด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (ORGANIZATIONAL COMMUNICATION) คือรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่มีคุณลักษณะที่เป็นกำหนัดสร้างขึ้นโดยระบุว่าจะต้องมีอาณาบริเวณที่ชัดเจนและมีนัยสำคัญในการศึกษาโดยเฉพาะ

4.1 ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมาจากคำภาษาอังกฤษว่า "Communication" ซึ่งคำ ๆ นี้ได้มีผู้กล่าวไว้หลายประการด้วยกัน เช่น การสื่อข้อความ การติดต่อราชการ การสื่อสาร การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น แต่ในที่นี้จะขอใช้คำว่า "การติดต่อสื่อสาร" เนื่องจากเป็นคำที่มีความหมายกว้างและเป็นที่ยอมรับทางวิชาการทั่วไป ดังนั้นนักวิชาการจึงได้ให้ความหมายของการติดต่อสื่อสารไว้หลากหลายดังในความหมายต่อไปนี้ คือ

ภิญโญ สาร (2533 : 88) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน

มินซ์เบิร์ก (Mintzberg, 1975 : 49 – 61) ได้กล่าวถึงความหมายของ การติดต่อสื่อสาร ไว้ดังต่อไปนี้ คือ (1) เป็นการแสดงบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลกับบุคคล เป็นการแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล ซึ่งเป็นการสื่อสารที่อาจจะเป็นการภายในหน่วยงาน องค์กร หรือนอกองค์กร เป็นต้น และ (3) เป็นการแสดงบทบาทของการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

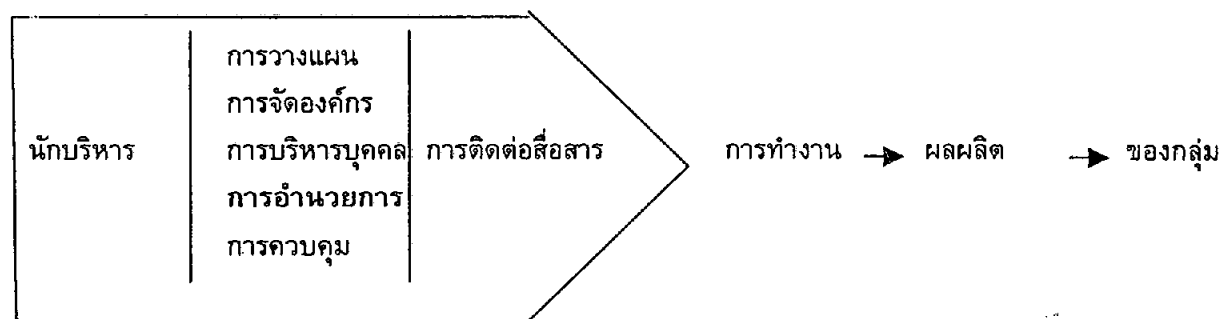
Newman และ Summer กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารคือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป และ Bellows, Gilson และ Odiorne ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรหนึ่งองค์กรใดได้เข้าใจความหมาย และสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้ (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 22; อ้างอิงจาก Bellows, Gilson and Odiorne, 1980) แต่ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร Leon Megginson กล่าวไว้ว่าคือ การกระจายหรือสื่อความหมาย เกี่ยวกับนโยบายและ

คำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกันกับรับเอาข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และความพยายามต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

4.2 เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร (ดูแผนภาพ) ทุกคนในองค์กรจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคน หรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ เป็นที่เห็นได้ชัดว่า จุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนี้ยังมีจุดประสงค์ที่จะสร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล



ภาพประกอบ 2 แผนภาพแสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร

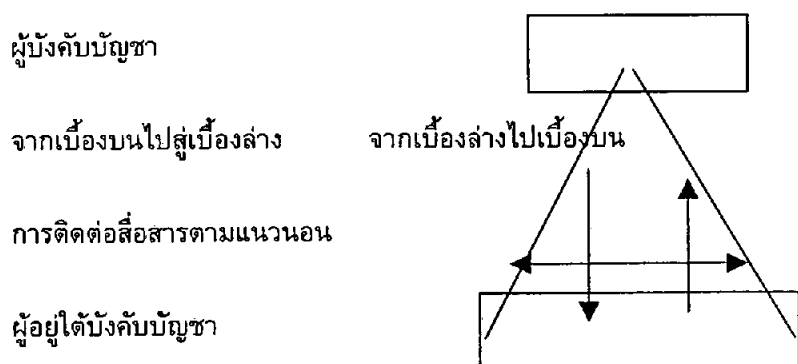
เกี่ยวกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนี้ ลี โอ. เทเยอร์ (Lee O Thayer) ได้กล่าวแยกไว้ 5 ประการ คือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้บุคคลได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลภายในองค์กรให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุก ๆ วัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใด ๆ จะเป็นผลไม่ได้ ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่รู้ถึงการวินิจฉัยสั่งการนั้น ๆ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กร ก็คือ การประเมินผลกิจกรรมของสมาชิกขององค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าเข้าได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงไร
3. เพื่อการอำนวยการหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา
4. เพื่อจะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจให้ทำงานเป็น อาทิจ ซึ่งนับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจกรรมอื่น ๆ ภายในองค์กรที่อาจมีได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร เช่น การที่สมาชิกขององค์กรมีการติดต่อกันในทางสังคมในรูปขององค์กรอุปนัยหรือองค์กรที่ไม่มีโครงสร้างดังที่กล่าวมาแล้ว เป็นต้น

4.3 แบบของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) สามารถแบ่งได้ตามทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication)
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication)
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication)



ภาพประกอบ 3 แสดงแบบของการติดต่อสื่อสาร ทั้ง 3 แบบ

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง ยกตัวอย่างเช่น การออกคำสั่ง การให้คำแนะนำ หรืออื่น ๆ เป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นได้โดยง่าย

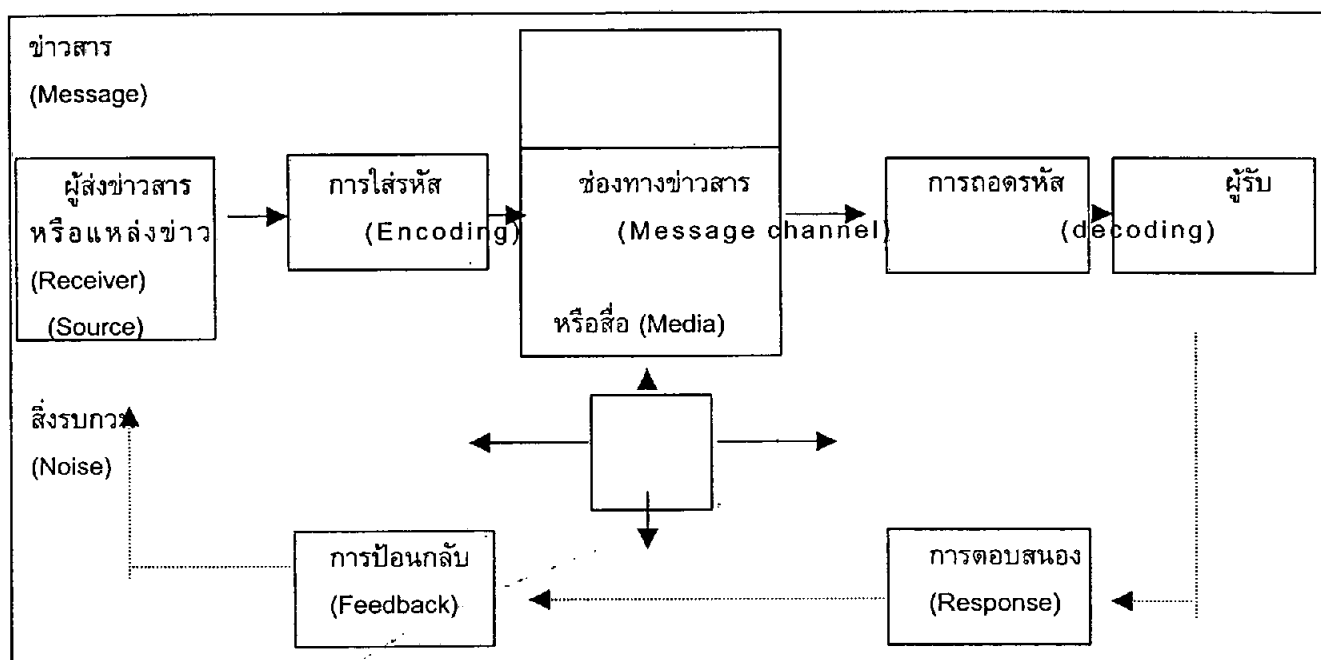
การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่สอง คือ จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำได้ยากมาก และมักจะถูกกละเลยหรือมองข้ามเสมอในสภาพที่เป็นจริง จากหลักฐานต่าง ๆ ที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้จะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะในขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ ระยะทางของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และจะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ในระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกดัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถได้ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องจากเบื้องบนนั่นเอง เป็นผลทำให้การตัดสินใจของฝ่ายบริหารต้องผิดพลาดไป ทั้งนี้เพราะสืบเนื่องมาจากการขาดข้อเท็จจริงต่าง ๆ จากเบื้องล่างผู้ซึ่งเป็นผู้อยู่ใกล้ชิดกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

สำหรับในกรณีของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่าง ๆ ที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม (Teamwork) ในขณะเดียวกัน ในการปฏิบัติงานบางอย่าง ความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน อาจมีความสำคัญมากเท่า ๆ กับการประสานงานตามแนวตั้ง ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งที่อยู่ในฝ่ายผลิตจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่น ๆ ในระดับเดียวกัน เช่น อาจจะต้องรับงานจากฝ่ายหนึ่งที่อยู่ข้างเคียงและจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อไปให้อีกฝ่ายหนึ่ง หรือในบางกรณีฝ่ายปฏิบัติการอาจจะต้องรับข้อปรึกษา และบริการ จากแผนกให้คำปรึกษาแนะนำในระดับเดียวกัน

4.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้คือ เป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวจะประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสารข้อมูล (Sender)
2. ผู้รับข่าวสารข้อมูล (Receiver)
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel)
4. สัญลักษณ์ต่าง ๆ (Symbols)



ภาพประกอบ 4 แสดงส่วนประกอบในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือ ผู้ส่งข่าวสารข้อมูล และผู้รับข่าวสารข้อมูล ในฝ่ายของผู้ส่งนั้นผู้ส่งจะเป็นผู้ริเริ่มและส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจต่าง ๆ ผ่านไปให้ผู้รับ และในขณะที่ทำการส่งผู้ส่งจะต้องอาศัยวิธีหรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่งและจะใช้สัญลักษณ์เพื่อการส่งข้อมูลดังกล่าว ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสัญลักษณ์ที่ใช้มักจะเป็นไปในรูปของคำพูดและรายงาน เมื่อกระบวนการขนส่งได้เสร็จสิ้นลง ฝ่ายผู้ส่งจะสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารได้โดยดูจากหลักฐาน หรือสิ่งที่แสดงออกจากผู้รับ ในลักษณะที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ได้กระทำไปแล้วได้ผลมากน้อยเพียงใด หลักฐานที่ผู้รับจะสังเกตเห็นได้ก็คือพฤติกรรมที่แสดงออกของฝ่ายผู้รับ หรือคำพูดที่ผู้รับได้ตอบกลับมา

ในการใช้วิธีติดต่อสื่อสารนั้น ทางฝ่ายผู้ส่งมักจะเริ่มต้นด้วยเหตุผลต่าง ๆ ของตนและมีความมุ่งหมายที่จะให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งในฝ่ายของผู้รับ เช่น ต้องการจะให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของตน หรือต้องการจะให้ลูกคำซื้อสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทราบผลว่าการติดต่อสื่อสารสำเร็จมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งก็อาจจะดูได้จากการ

แสดงออกของฝ่ายผู้รับ ถ้าหากฝ่ายผู้รับแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารได้ผลตามที่คิด

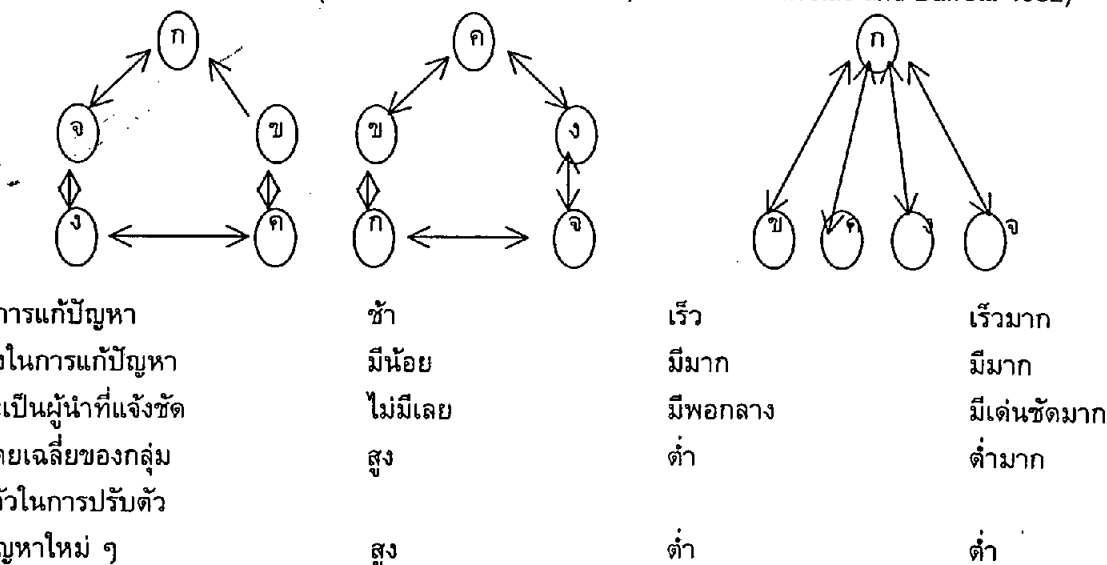
จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารจะสำเร็จผลหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับฝ่ายผู้ส่งเป็นสำคัญ ผู้ส่งจะต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี (Communication Skills) ก่อนที่จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลออกไป ผู้ส่งจะต้องพิจารณาถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ (Objective) ของฝ่ายตนอย่างชัดเจนก่อนว่าต้องการจะให้เป็นอย่างใด และจะต้องมีความสามารถในการแปลงความ (Encoding Skills) เพื่อการถ่ายทอด ควรจะใช้ช่องทางการติดต่ออย่างไร จึงจะเหมาะสมที่สุด ควรจะใช้สัญลักษณ์หรือภาษาอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับผู้รับมากที่สุด ผู้ส่งจะต้องพิจารณาว่า ทัศนคติ ระดับของความรู้และสภาพแวดล้อมของทางฝ่ายผู้รับมีลักษณะเป็นอย่างไร ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพร้อมเพรียงของทางฝ่ายผู้รับได้อย่างถูกต้องที่สุด เหตุผลของการเน้นความสำคัญในฝ่ายของผู้ส่งดังกล่าว ก็เพื่อที่จะให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยได้ผลที่สุด ทั้งนี้ เพราะจากการประเมินผลความมุ่งหมายของตนย่อมช่วยให้ทราบว่าควรจะทำเนิการติดต่อสื่อสารอย่างไร จึงจะทำให้ผลของการติดต่อสื่อสารที่ทำไปออกผลตามความต้องการมากที่สุด

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งการติดต่อสื่อสารก็คือเรื่องของการใช้สัญลักษณ์หรือภาษา ทั้งนี้เพราะภาษาที่ใช้แตกต่างกันไป อาจมีผลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารไม่น้อย ภาษาที่ยากหรือไม่ชัดเจนอาจจะสร้างความไม่เข้าใจ หรือมีการตีความไปในทางที่ผิดในฝ่ายของผู้รับได้

4.5 สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเริ่มจากผู้ส่งไปยังผู้รับ จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจ โดยผ่านช่องทางของการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel) ซึ่งมีลักษณะเป็นสายใย (Network) ที่ต่อเชื่อมระหว่างศูนย์ของการตัดสินใจทั้งหลาย (Decision Centers) และสายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) ดังกล่าว จะมีผลโดยตรงต่อการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก

จากการศึกษาของ Alex Bavelas และ Dermot Barrett พบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันก่อให้เกิดผลดีผลเสียที่แตกต่างกัน (ธงชัย สันติวงษ์, 2537: 429; อ้างอิงจาก Bavelas and Barrett, 1982)



ภาพประกอบ 5 แสดงแบบสายใยของการติดต่อสื่อสาร

สายใยแบบที่ 1 หรือแบบวงกลม (Circular) จะเป็นสายใยที่เปิดโอกาสให้ตัวบุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้งสองข้าง

สายใยแบบที่ 2 หรือแบบลูกโซ่ (Chain) จะมีลักษณะทำนองเดียวกันกับแบบวงกลม ยกเว้นแต่ว่าบุคคลที่อยู่ปลายสุดของสายการติดต่อสื่อสารสองคน จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงเพียงคนเดียวเท่านั้น

5.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ

5.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

ในกระบวนการสื่อสารประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

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

องค์ประกอบทั้ง 4 นี้ มีความสำคัญในการกำหนดความสำเร็จของการสื่อสารที่ทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติ และพฤติกรรมไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารได้ตั้งวัตถุประสงค์เอาไว้

สื่อบุคคล (Personal Media) หมายถึง ตัวบุคคลผู้ที่นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป สื่อบุคคลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพ เพื่อนร่วมงาน และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประจำบริษัท

ลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับบุคคลสองคน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักจะมีปฏิกิริยาตอบกลับเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร
3. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารที่อยู่ต่อหน้ากัน
4. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องเป็นการสื่อสารแบบจงใจ
5. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักก่อให้เกิดผลอย่างต่อเนืองอย่างใดอย่างหนึ่ง
6. การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่จำเป็นต้องอาศัยคำพูด
7. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักถูกกระทบโดยองค์ประกอบแวดล้อม

Rogers and Shoemaker ได้กล่าวถึงทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใด ๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอไป หรือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุดที่ใช้ในการกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจยอมรับสารนั้น ควรใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลจะเป็นประโยชน์ในกรณีที่ผู้ส่งสารหวังผลให้ผู้รับสารเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมในการยอมรับสารนั้น นอกจากนี้ยังเป็นวิธีที่ช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัดต่อสารและตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย

5.2 ประสิทธิภาพการสื่อสารของบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถซักถามทำความเข้าใจและมีปฏิกิริยาโต้ตอบซึ่งกันและกันได้โดยทันที จัดเป็นลักษณะที่เป็นประโยชน์มากในการใช้เป็นเครื่องชักจูงโน้มน้าวใจผู้รับสารดังที่ เสถียร เชยประทับ (2530) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของสื่อบุคคลไว้ดังนี้

1. สามารถทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบยคุวติ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจก็สามารถซักถามหรือขอข่าวสารเพิ่มเติมจากผู้ส่งสารได้ในเวลาอันรวดเร็ว ส่วนผู้ส่งสารก็สามารถปรับปรุงแก้ไขสารที่ส่งออกไปให้เข้ากับความต้องการและเข้าใจของผู้รับสารได้ในเวลาอันรวดเร็วเช่นกัน

การที่ช่องสารที่เป็นสื่อระหว่างบุคคลมีระดับปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาสะท้อนกลับสูง สามารถทำให้ลดอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากการเลือกรับสาร การเลือกรับแปลหรือตีความสารและการเลือกจำสารได้

2. สามารถจูงใจบุคคลให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังรากลึกได้

การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้แบ่งออกเป็นการติดต่อสื่อสารโดยตรงและการติดต่อสื่อสารโดยกลุ่ม (เสถียร เชยประทับ, 2530) ดังนี้

1. การติดต่อโดยตรง (Direct Contact) การติดต่อโดยตรงนี้ใช้สื่อบุคคลในการเผยแพร่ข่าวสาร โดยวิธีนี้หากประชาชนหรือผู้รับสารสงสัยไม่เข้าใจก็สามารถซักถามทำความเข้าใจได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ผู้เผยแพร่ข่าวสารยังสามารถสำรวจข้อเท็จจริงเกี่ยวกับตัวผู้รับสารได้ด้วย ฉะนั้นในกิจการเผยแพร่ข่าวสารสร้างความเข้าใจ การสื่อสารประเภทนี้ต้องใช้สื่อบุคคลเป็นจำนวนมาก สิ้นเปลืองเวลา และแรงงานในการเผยแพร่

2. การติดต่อโดยกลุ่ม (Group Contact of Community Public) คือการติดต่อโดยผ่านกลุ่ม กลุ่มจะมีอิทธิพลต่อบุคคลส่วนรวม กลุ่มต่าง ๆ ช่วยให้การสื่อสารของบุคคลบรรลุเป้าหมายได้ ดังที่ Blumer (1986) กล่าวไว้ว่า "สังคมมนุษย์ประกอบด้วยกลุ่มที่ต่างชนิดกัน ส่วนใหญ่ชีวิตที่ร่วมกันอยู่ทั้งหมดจะประกอบกันเป็นแบบแผนปฏิบัติ และมีพฤติกรรมร่วมของบุคคล เมื่อกลุ่มมีความสนใจมุ่งไปสู่ทิศทางใดบุคคลส่วนใหญ่ในกลุ่มก็จะมี ความสนใจไปในทางนั้นด้วย" การติดต่อโดยกลุ่มนี้อาจทำได้โดยการประชุม อภิปราย และสนทนาภายในกลุ่ม คือจัดกลุ่มคนที่มีความสนใจตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปให้สนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีปฏิกิริยาโต้ตอบกันซึ่งจะมีส่วนในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธข่าวสาร

แคทซ์ และ ลาซาเฟล ก็เห็นพ้องต้องกันว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด (Katz and Lazarsfeld, 1955: 27)

ส่วน ลาซาเฟล และ มินเซล เห็นว่าปัจจัยที่ทำให้การติดต่อสื่อสารโดยผ่านสื่อบุคคลมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลมี 5 ประการ (Lazarsfeld and Minzel, 1968:97)

1. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกรับสารของผู้ฟังได้ เนื่องจาก การหลีกเลี่ยงการสนทนา หรือรับฟังเนื้อหาที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตน หรือเรื่องที่ตนไม่สนใจได้ง่าย

2. การติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าเปิดโอกาสให้ผู้ฟังและผู้ส่งสารสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนากันได้ในเวลาอันรวดเร็ว ถ้าหากเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากคู่สนทนา

3. การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะมีลักษณะง่าย ๆ เป็นกันเองจึงง่ายต่อการชักจูงใจให้คล้อยตาม

4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในข้อตัดสินใจ และความคิดเห็นของผู้ที่เขารู้จักและนับถือมากกว่าบุคคลที่เขาไม่รู้จักมาก่อนแล้วมาติดต่อสื่อสารด้วย

แต่การเปิดรับสารของบุคคลประกอบด้วย 4 ลักษณะ (Klapper, 1960: 64-65) ดังต่อไปนี้

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

5.3 สื่อเฉพาะกิจ

สมควร กวียะ กล่าวว่า สื่อเฉพาะกิจ (Specialized Media) คือสื่อที่สร้างขึ้น หรือซื้อ หรือเช่า โดยองค์กรใดองค์กรหนึ่งเพื่อใช้ในการสื่อสาร หรือการประชาสัมพันธ์ขององค์กรนั้นโดยเฉพาะ เช่น นิตยสาร หรือวารสารขององค์กร ภาพยนตร์ หรือวิดีโอเทปที่สร้างเองทำเอง เสียงตามสาย ระบบโทรทัศน์วงจรปิด (อรรถวรรณ ปลัณธนโอวาท. 2537: 196; อ้างอิงจาก สมควร กวียะ. 2535)

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในต่างประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กรและด้านทัศนคติของนักวิชาการในต่างประเทศมีเนื้อหาโดยสรุปดังนี้

Joseph Julian ได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรในรูปลักษณะต่างๆ เช่น รูปแบบการยินยอมที่จะทำตาม ในโรงพยาบาลประเภทต่างๆ หลายแห่ง ผลการศึกษาพบว่า ในหน่วยงานเหล่านั้น โครงสร้างของอำนาจ เป็นรูปแบบของการบีบบังคับ ทำให้ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารหรือความพึงพอใจในข่าวสารนั้นมีน้อย เขาได้เสนอแนะว่าหน่วยงานที่ใช้อำนาจในการบีบบังคับในการควบคุม การดำเนินงานนั้นควรจะต้องมีแนวโน้มในการจำกัดข่าวสารและจำกัดการติดต่อ

Bernard P. Indik ได้ศึกษาวิจัยในโรงงานที่ทำการผลิตพบว่า ประมาณ 40 – 60 % ของเวลาทำงานทั้งหมด ต้องใช้ไปในการติดต่อสื่อสารชั้นต่างๆ จะพบว่าในองค์กรที่มีการผลิตยังจำเป็นต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

S. Carey และคณะได้ศึกษาค้นคว้าเก็บข้อมูลจากบริษัทซึ่งทำการส่งกล่องบรรจุของให้สาขาต่างๆ 27 แห่งเพื่อที่จะกำหนดหรือพิจารณาว่าทำไมสาขาเหล่านั้นจึงได้มีผลผลิตแตกต่างกันมาก ได้มีการเก็บข้อมูลทางด้านการติดต่อสื่อสารจากพนักงานถึง 975 คน ในสาขาต่างๆ และนำข้อมูลทางด้านการติดต่อสื่อสารมาเปรียบเทียบกับข้อมูลทางด้านการผลิต จึงสรุปได้ว่า ในผลการปฏิบัติงานที่มีอยู่ในระดับสูงนั้น จะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับช่องทางการติดต่อซึ่งเปิดกว้างระหว่างผู้บังคับบัญชา สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าช่องทางการติดต่อสื่อสารซึ่งเปิดเผยต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อผลผลิตที่สูงขึ้นได้ ซึ่งเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเทศ

จากการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กรและด้านทัศนคติของผู้ทำวิจัยในประเทศมีเนื้อหาโดยสรุปดังนี้

พรรณแพญ วัยเจริญ (2539) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่อ อนุกรมมาตรฐาน มอก. – ISO 9000 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่นำเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้มีทัศนคติที่แตกต่างจากผู้ประกอบการที่ไม่ได้นำเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้ โดยที่ผู้ที่ไม่ได้นำเอาอนุกรมมาตรฐาน มอก. – ISO 9000 ไปใช้ มีทัศนคติที่ดีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก. – ISO 9000 มากกว่าผู้ที่ไม่ได้นำไปใช้

กริช สืบสนธิ ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารในองค์กร ที่ มหาวิทยาลัยเปอร์ดู พบว่า

1. ความเต็มอกเต็มใจในการรับสาร ความสามารถในการฟังการตอบสนองต่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่ดี มีประสิทธิภาพ

2. ความฉับไวในการตระหนักถึงความต้องการ และความรู้สึกของบุคลากรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

3. ความเต็มใจในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การบอกกล่าวให้บุคลากรได้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงล่วงหน้า และการอธิบายเหตุผลต่างๆ เกี่ยวกับนโยบายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีรูปแบบการสื่อสารซึ่งควรให้ความสนใจในเครือข่ายของการสื่อสารในองค์กรนั้นคือ การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารแบบเป็นทางการ คือ เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นโดยไม่เป็นไปตามระบบแบบแผนขององค์กร เป็นลักษณะการสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดกันและรู้จักกันดีในรูปแบบต่างๆ เช่น การซุบซิบนินทา นับเป็นช่องทางการกระจายข่าวสารที่มีประสิทธิภาพสูง เป็นเครื่องวัดขวัญและกำลังใจ ในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี การซุบซิบนินทาทำให้เกิดข่าวลือ และมีอยู่บ่อยๆ ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องให้ความสนใจและควรแก้ไขโดยการให้ข่าวสารที่ถูกต้องกระจ่างแจ้ง และอธิบายข้อเท็จจริงให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจ

อัยยา สวนแก้ว (2541) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาลักษณะและพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กร ของ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จากการศึกษามีข้อสังเกตว่า การสื่อสารในการบริหารงานภาครัฐบาล ส่วนใหญ่มักจะยึดถือกฎเกณฑ์ ระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงานทำให้เกิดระบบการใช้อำนาจและควบคุมในลักษณะอัตตาธิปไตย คือ ศูนย์อำนาจหรือการตัดสินใจใดๆยังคงอยู่ที่ผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) เป็นส่วนใหญ่ ฉะนั้น ผู้ปฏิบัติการ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) จึงยึดกฎเกณฑ์เป็นที่ตั้งไม่กล้าตัดสินใจและกลัวการรับผิดชอบ ส่งผลถึงการแสดงความคิดเห็นหรือริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ที่นอกเหนือกฎเกณฑ์หรือแตกต่างจากข้อคิดเห็นของผู้บริหาร จะไม่กล้าปฏิบัติ แม้สิ่งนั้นจะนำมาซึ่งผลดีแก่หน่วยงาน ซึ่งแตกต่างจากระบบบริหารงานภาคเอกชน ส่วนใหญ่จะมีการติดต่อสื่อสารสองทางระหว่างผู้บริหาร กับผู้ปฏิบัติการ ผู้บริหารส่วนใหญ่จะใช้นโยบายเปิดประตู โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติการ (ผู้ใต้บังคับบัญชา) ได้พูดคุยและแสดงออกซึ่งความคิดเห็น ความรู้สึกและทัศนะในเรื่องต่างๆ อย่างเปิดเผยและเสรีในระดับหนึ่ง โดยที่ผู้บริหารจะรับฟังและเต็มใจที่จะนำข้อเสนอแนะไปพิจารณาตามความเหมาะสมต่อไป ส่งผลต่อการสร้างบรรยากาศให้อำนาจต่อการติดต่อสื่อสารในการทำงาน หรือความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยมีมุ่งถึงวัตถุประสงค์และผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ

ณัฐวิภา พิมพ์วิชัย (2540 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ทัศนคติและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง พบว่าสื่อบุคคลเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ในการติดตามการดำเนินงานของบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องบริษัทมากกว่าเรื่องส่วนตัว สื่อบุคคลเป็นสื่อที่สำคัญในการเปิดรับข่าวสาร ประเภทของเนื้อหาข่าวสารในเรื่องเกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทได้รับความสนใจที่สุด และข่าวสารที่ไม่ตรงกับผลประโยชน์โดยตรงของกลุ่มตัวอย่างจะไม่ได้รับความสนใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จะมีความดีในการพูดคุยเรื่องสาระสำคัญต่างๆที่ได้รับจากบริษัทกับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสูง และการจัดอันดับสื่อประชาสัมพันธ์ภายในต่างๆ ตามความสนใจติดตามและการเปิดรับของกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด ในสามอันดับแรกนั้น ได้แก่ ป้ายประกาศ

สื่อบุคคลได้แก่ผู้บังคับบัญชา การอบรม และอันดับ 3 ได้แก่ การประชุมพนักงาน และการพิสูจน์สมมติฐาน พบว่า ความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสื่อสารโดยทั่วไป

สามารถ คำหอม (2531: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสื่อสารเพื่อการบริหารโดยสำรวจความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหาร และระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ข้าราชการกองการสื่อสารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสาร เพื่อการบริหารใกล้เคียงกัน และพบว่าการสื่อสารเพื่อการบริหารมีความเหมาะสมค่อนข้างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งความน่าเชื่อถือในผู้ส่งข่าวสารมีมาก

ทิวาพร เลิศสมบูรณ์ (2532: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชากับความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม พบว่า ในเรื่องการทำงาน โดยปกติทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาชอบใช้วิธี การสั่งงานแบบลายลักษณ์อักษรเป็นทางการมากที่สุด และที่ผู้บังคับบัญชาได้รับความไว้วางใจจากลูกน้อง ประกอบกับการมีความสามารถในการปฏิบัติงานจะส่งผลให้การติดต่อสื่อสารระหว่างกันมีความถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น และมีการเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสารมากขึ้นด้วย

สิริวรรณ จันทศรี (2534: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ผลวิจัยพบว่า ลักษณะภูมิหลังของแต่ละบุคคล ทั้งในเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่ง และระดับการศึกษา ไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสาร ขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร และจากผลการศึกษาพบว่า ขนาดขององค์กรที่ยิ่งมีขนาดใหญ่มากควรจะทำให้ความสนใจและเห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรอย่างมาก

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 ของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์เซอร์วิส เซส จำกัด และบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาและระดับรายได้ต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 การเปิดรับข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร และทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับของการยอมรับอยู่ในระดับที่สูงมาก

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ผู้วิจัยได้อ้างถึงแนวคิดและทฤษฎีต่างๆที่เกี่ยวข้องทางด้านทัศนคติ การสื่อสารในองค์กร สื่อบุคคล สื่อเฉพาะกิจ รวมทั้งแนวคิดในด้านมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 และอ้างถึงผลงานการวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามแนวคิดต่างๆและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดระเบียบวิธีวิจัยในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) โดยการออกแบบสอบถาม (Questionnaire) และนำข้อมูลมาแปลผลโดยใช้สถิติ โดยมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2545 จำนวน 635 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2545)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด จำนวน 635 คน โดยมีขั้นตอนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร ได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (Yamane. 1970:580-581)

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

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

E = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ค่า e ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้คือ

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

$$n = \frac{635}{1 + 635 (0.05)^2} = 245 \text{ คน}$$

2.5475

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คนบวกเพิ่ม 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 คน

ขั้นที่ 2 คำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Quota sampling

ผลจากการคำนวณแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้สัดส่วนดังนี้

ลำดับ	สังกัด	ประชากร (คน)	สัดส่วน	จำนวนตัวอย่าง
1	ส่วนการผลิต	202	32%	86
2	ส่วนผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป	370	58%	157
3	ส่วนวิศวกรรม	63	10%	27
	รวม	635	100%	270

ขั้นที่ 3 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละส่วนงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ คือ แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 การวัดทัศนคติ ปัจจัยในการบริหารองค์กรและการสื่อสารภายใน การบริหารการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างองค์กร กระบวนการผลิต เพื่อนำมา สร้างแบบสอบถามโดยใช้แนวทางจากวิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยส่วนตัว
2. กำหนดเนื้อหาในแบบสอบถามและขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรในบริษัทต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้งานกับองค์กร
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา
4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดสอบเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์
5. ทำการทดลองแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขในขั้นต้นแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่จะศึกษา จำนวน 30 คนเพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์คุณภาพของแบบสอบถาม และปรับปรุงให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
6. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง
7. รูปแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังนี้
 - 7.1 ส่วนที่ 1 คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

7.2 ส่วนที่ 2 เป็นปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจากช่องทางใดบ้างโดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้ผู้ตอบพิจารณาระดับการรับรู้เป็น 5 ระดับ

7.3 ส่วนที่ 3 คำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ หรือแบบสอบถามที่เป็นมาตรวัดตามแบบ Likert scale เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัดต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ในองค์กร ซึ่งผู้ตอบจะแสดงทัศนคติ 5 ระดับ ดังนี้

ข้อความเชิงบวก (Positive) ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อความเชิงลบ (Negative) ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000

ระดับ 1 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 หมายถึง ผู้ตอบเห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ผู้ตอบไม่แน่ใจ

ระดับ 4 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วย

ระดับ 5 หมายถึง ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โดยได้แบ่งคำถามออกเป็น 3 ด้านได้แก่ ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์ และด้านนโยบายและการบริหาร

โครงสร้างของแบบสอบถาม

แบบสอบถามจะสอบถามเป็นรายบุคคล ในแบบสอบถามจะมี 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 3 ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามในขั้นแรกเมื่อสร้างแบบสอบถามเสร็จแล้วนำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นที่ปรึกษาของงานวิจัย เพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์และเที่ยงตรงยิ่งขึ้น

2. การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left| \frac{1 - \sum S^2_i}{S^2_t} \right|$$

α = ค่าความเชื่อถือได้

n = จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งหมด

$\sum S^2_i$ = ผลรวมของค่าแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S^2_t = ความแปรปรวนของคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ

และนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจนเป็นฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 270 ชุด โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล
2. เตรียมแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ผ่านผู้บังคับบัญชาตามสายงานของหน่วยงาน
3. ดำเนินการเก็บแจกแบบสอบถามและรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง และนำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา เพื่อเตรียมการจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมมาได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยดูความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแยะแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) ตามลำดับ ดังนี้

3.1 แบบสอบถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.2 แบบสอบถามด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ ISO9000

3.3 แบบสอบถามด้านทัศนคติของพนักงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาตาม(วิเชียร เกตุสิงห์.2538:11)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 5.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ของคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว การใช้ร้อยละเพื่อดูการกระจายของตัวแปร และเพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}}$$

- 5.2 การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)หรือ ใช้สัญลักษณ์ $\bar{X}$ โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

$\bar{X}$ = ค่าตัวกลางเลขคณิตสำหรับข้อมูลตัวอย่าง

X_i = ค่าของข้อมูลตัวอย่างที่ i

n = จำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

- 5.3 การหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน [Standard Deviation] โดยการใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

5.4 ค่า t – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 165)

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

เมื่อ	S_1^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	t	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	=	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	=	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n_1	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n_2	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

5.5 ค่า F – test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) (บุญชม ศรีสะอาด. 2541 : 266-268)

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

เมื่อ	F	=	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_B	=	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_W	=	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	MS_B	=	$\frac{SS_B}{k - 1}$
	MS_W	=	$\frac{SS_W}{n - 1}$
	SS_B	=	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_W	=	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
	K	=	จำนวนกลุ่ม
	n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	(k – 1)	=	Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
	(n – 1)	=	Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

5.6 สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยใช้สูตรดังนี้ (สุนี รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

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

r	=	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	=	แทนผลรวมคะแนนรายชื่อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum Y$	=	แทนผลรวมคะแนนรายชื่อ (Total) ของทั้งกลุ่ม
$\sum X^2$	=	แทนผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	=	แทนผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	=	แทนผลรวมผลคูณระหว่าง X และ Y
n	=	แทนจำนวนคน หรือ กลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ (วินัส ฤชาชัย. 2543 : 2-14,2-17)

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันและมีความสัมพันธ์กัน มาก

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากตัวอย่างจำนวน 245 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแปลความหมาย การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน จำนวนพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยกลุ่มตัวอย่าง
x	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - Distribution
F-Ratio	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F -Distribution
F-Prob.,p	แทน ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่รับผิดชอบ
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	149	60.8
หญิง	96	39.2
รวม	245	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	0	0
21- 30 ปี	50	20.4
31- 40 ปี	104	42.4
41- 50 ปี	56	22.9
51- 60 ปี	35	14.3
รวม	245	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	177	72.2
ปริญญาตรี	58	23.7
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.1
รวม	245	100.0
4. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ		
พนักงานระดับปฏิบัติงานระดับ 1 - 4	152	62.0
พนักงานระดับปฏิบัติงานระดับ 5 - 6	67	27.3
พนักงานระดับปฏิบัติงานระดับ 7 ขึ้นไป	26	10.6
รวม	245	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 245 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - แสดงว่าพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชายมีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 และเพศหญิงมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

อายุ - ในด้านอายุของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด อายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุระหว่าง 21 -30 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 และ อายุระหว่าง 51 – 60 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ ส่วนอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา - ในด้านระดับการศึกษาของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดคือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 และ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ

ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ - ในด้านระดับตำแหน่งของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด คือ พนักงานปฏิบัติงานระดับ 1 – 4 มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา คือ พนักงานปฏิบัติงานระดับ 5 – 6 มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และ พนักงานปฏิบัติงานระดับ 7 ขึ้นไป มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย

การวิเคราะห์ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จากด้านสื่อ 10 สื่อที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9000 ในการพิจารณาโดยรวมรายด้านและรายข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานดังปรากฏใน

ตาราง 3 แสดงผลปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000
ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย โดยรวมและรายข้อ

ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	ระดับการรับรู้					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับการรับรู้
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
ด้านสื่อเฉพาะกิจ								
1.เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000	35 (14.3%)	114 (46.5%)	95 (38.8%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	3.75	.70	มาก
2.บอร์ด ISO ของหน่วยงาน	37 (15.1%)	118 (48.2%)	87 (35.5%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	3.77	.71	มาก
3.บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท	0 (0.0%)	4 (1.6%)	102 (41.6%)	95 (38.8%)	44 (18.0%)	2.27	.77	น้อย
4.จุลสาร / วารสารภายใน	8 (3.3%)	38 (15.5%)	135 (55.1%)	61 (24.9%)	3 (1.2%)	2.95	.76	ปานกลาง
5.จดหมายข่าวของโครงการ	5 (2.0%)	33 (13.5%)	144 (58.8%)	53 (21.6%)	10 (4.1%)	2.88	.76	ปานกลาง
ด้านสื่อบุคคล								
6.เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000	8 (3.3%)	62 (25.3%)	129 (52.7%)	45 (18.4%)	1 (0.4%)	3.13	.75	ปานกลาง
7.ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน	14 (5.7%)	96 (39.2%)	109 (44.5%)	24 (9.8%)	2 (0.8%)	3.39	.77	ปานกลาง
8.เพื่อนร่วมงาน	5 (2.0%)	52 (21.2%)	130 (53.1%)	51 (20.8%)	7 (2.9%)	2.99	.79	ปานกลาง
9.เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit)	7 (2.9%)	40 (16.3%)	140 (57.1%)	44 (18.0%)	14 (5.7%)	2.93	.83	ปานกลาง
10.การประชุมในแผนก	23 (9.4%)	60 (24.5%)	119 (48.6%)	35 (14.3%)	8 (3.3%)	3.22	.92	ปานกลาง
รวม						3.19	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 3 พบว่าค่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำแนกตามระดับการรับรู้โดยรวม และรายข้อต่าง ๆ มีดังนี้

ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19

และเมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากด้านสื่อเฉพาะกิจ อยู่ในระดับมาก คือ บอร์ด ISO ของหน่วยงาน และ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ จุลสาร / วารสารภายใน และ จดหมายข่าวของโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 2.88 ตามลำดับ และระดับการรับรู้ในระดับน้อย คือ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27

เมื่อวิเคราะห์รายข้อระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากด้านสื่อส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน การประชุมในแผนก เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 , 3.22 , 3.13 , 2.99 และ 2.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่รับผิดชอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยแจกแจงจำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านต่าง ๆ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านต่าง ๆ

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
ทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	3.70	0.39	เห็นด้วย
ทัศนคติด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์	4.11	0.60	เห็นด้วย
ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร	3.76	0.44	เห็นด้วย
ทัศนคติรวม	3.78	0.36	เห็นด้วย

จากตาราง 4 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ทัศนคติด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ และ ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70 , 4.11 และ 3.76 ตามลำดับ และมี ทัศนคติรวม เท่ากับ 3.78

ตาราง 5 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	ระดับ ทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับทัศนคติ
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง			
<u>ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน</u>								
<u>งาน</u>								
1. ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	56 (22.9%)	156 (63.7%)	32 (13.1%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.09	.61	เห็นด้วย

ตาราง 5 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9000	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ค่า เฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ	56 (22.9%)	169 (69.0%)	19 (7.8%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.14	.55	เห็นด้วย
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร	42 (17.1%)	166 (67.8%)	37 (15.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.02	.57	เห็นด้วย
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้	40 (16.3%)	146 (59.6%)	56 (22.9%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	3.91	.66	เห็นด้วย
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาท้องภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า	34 (13.9%)	171 (69.8%)	36 (14.7%)	4 (1.6%)	0 (0.0%)	3.96	.59	เห็นด้วย
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	49 (20.0%)	158 (64.5%)	35 (14.3%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	4.03	.63	เห็นด้วย
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน	46 (18.8%)	113 (46.1%)	71 (29.0%)	15 (6.1%)	0 (0.0%)	3.78	.82	เห็นด้วย
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้	31 (12.7%)	191 (78.0%)	23 (9.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.03	.47	เห็นด้วย
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน	36 (14.7%)	165 (67.3%)	41 (16.7%)	3 (1.2%)	0 (0.0%)	3.96	.60	เห็นด้วย
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ***	13 (5.3%)	121 (49.4%)	71 (29.0%)	33 (13.5%)	7 (2.9%)	3.41	.89	เห็นด้วย
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	26 (10.6%)	164 (66.9%)	44 (18.0%)	11 (4.5%)	0 (0.0%)	3.84	.66	เห็นด้วย
12. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม***	2 (0.8%)	67 (27.3%)	93 (38.0%)	75 (30.6%)	8 (3.3%)	2.92	.86	ไม่แน่ใจ
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดติดรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ***	62 (25.3%)	111 (45.3%)	54 (22.0%)	18 (7.3%)	0 (0.0%)	2.89	.87	ไม่แน่ใจ
14. การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ***	18 (7.3%)	146 (59.6%)	39 (15.9%)	31 (12.7%)	11 (4.5%)	3.53	.96	เห็นด้วย
15. ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว***	5 (2.0%)	84 (34.3%)	78 (31.8%)	64 (26.1%)	14 (5.7%)	3.01	.96	ไม่แน่ใจ
ทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานรวม						3.70	0.39	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 5 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรม ทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการ ปฏิบัติงานโดยรวม จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้อของทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
2. ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09
3. ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
4. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
5. ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
6. ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

7. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
8. สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
9. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
10. ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
11. การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
12. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับระดับทัศนคติที่พนักงาน ไม่แน่ใจได้แก่

1. ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01
2. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92
3. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบ ราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ตาราง 6 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐาน ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติรวมและทัศนคติด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐาน		ระดับทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
ระบบการบริหารคุณภาพ	ISO	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
9000									
ด้านคุณภาพของสินค้าและผลิต									
ภัณฑ์									
16.ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณ		94	121	30	0	0	4.26	.66	เห็นด้วย
ภาพสินค้ามากขึ้น		(38.4%)	(49.4%)	(12.2%)	(0.0%)	(0.0%)			อย่างยิ่ง
17.ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น		85	129	28	2	1	4.20	.70	เห็นด้วย
		(34.7%)	(52.7%)	(11.4%)	(0.8%)	(0.4%)			

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9000	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
18.การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง	52 (21.2%)	132 (53.9%)	54 (22.0%)	7 (2.9%)	0 (0.0%)	3.93	.74	เห็นด้วย
19.ของเสียในขบวนการผลิตลดลง ได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ	65 (26.5%)	121 (49.4%)	52 (21.2%)	6 (2.4%)	1 (0.4%)	3.99	.78	เห็นด้วย
20.สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศ และระดับนานาชาติมากขึ้น	83 (33.9%)	130 (53.1%)	27 (11.0%)	5 (2.0%)	0 (0.0%)	4.19	.71	เห็นด้วย
ทัศนคติด้านคุณภาพสินค้าและ ผลิตภัณฑ์รวม						4.11	0.60	เห็นด้วย

จากตาราง 6 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรม ทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทัศนคติด้านคุณภาพของสินค้าและ ผลิตภัณฑ์ จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26
2. ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
3. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้นมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

4. ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99
5. การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ตาราง 7 แสดงค่าระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐาน ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9000	ระดับ ทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
ด้านนโยบายและการบริหาร								
21.มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น	61 (24.9%)	145 (59.2%)	37 (15.1%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	4.08	.67	เห็นด้วย
22.มียอดขายเพิ่มขึ้น	39 (15.9%)	100 (40.8%)	88 (35.9%)	18 (7.3%)	0 (0.0%)	3.65	.83	เห็นด้วย

ตาราง 7 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9000	ระดับ ทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย (Mean)	(S.D.)	ระดับ ทัศนคติ
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง			
23.มีต้นทุนในการผลิตลดลง	0 (0.0%)	58 (23.7%)	149 (60.8%)	35 (14.3%)	3 (1.2%)	3.07	.65	ไม่แน่ใจ
24.ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่อง ระบบมาตรฐานคุณภาพ	44 (18.0%)	179 (73.1%)	19 (7.8%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	4.07	.57	เห็นด้วย
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น	0 (0.0%)	46 (18.8%)	146 (59.6%)	53 (21.6%)	0 (0.0%)	2.97	.64	ไม่แน่ใจ
26.มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	68 (27.8%)	143 (58.4%)	34 (13.9%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.14	.63	เห็นด้วย
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นใน เรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	34 (13.9%)	188 (76.7%)	20 (8.2%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	4.03	.54	เห็นด้วย
28.ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น***	11 (4.5%)	137 (55.9%)	67 (27.3%)	25 (10.2%)	5 (2.0%)	3.51	.82	เห็นด้วย
29.จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบ ในหน้าที่มากเกินไป***	4 (1.6%)	120 (49.0%)	57 (23.3%)	56 (22.9%)	8 (3.3%)	3.23	.93	ไม่แน่ใจ
30.จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็น จำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน***	6 (2.4%)	52 (21.2%)	100 (40.8%)	87 (35.5%)	0 (0.0%)	1.91	.81	ไม่เห็น ด้วย
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่ม มากขึ้น	0 (0.0%)	22 (9.0%)	181 (73.9%)	41 (16.7%)	1 (0.4%)	2.91	.52	ไม่แน่ใจ
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึก ด้านคุณภาพ	31 (12.7%)	176 (71.8%)	35 (14.3%)	2 (0.8%)	1 (0.4%)	3.96	.58	เห็นด้วย
33.พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น	7 (2.9%)	147 (60.0%)	79 (32.2%)	10 (4.1%)	2 (0.8%)	3.60	.66	เห็นด้วย
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	9 (3.7%)	115 (46.9%)	95 (38.8%)	19 (7.8%)	7 (2.9%)	3.41	.80	เห็นด้วย
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและ เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงาน มากขึ้น	0 (0.0%)	6 (2.4%)	92 (37.6%)	100 (40.8%)	47 (19.2%)	2.23	.78	ไม่เห็น ด้วย
ทัศนคติรวมด้านนโยบายและการบริหาร						3.76	0.44	เห็นด้วย

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 แสดงผลระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่า เกือบทุกข้อ ของทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14
2. มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08
3. ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07
4. ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
5. ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
6. มียอดขายเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65
7. พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60
8. ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51
9. จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับระดับทัศนคติที่พนักงาน ไม่แน่ใจได้แก่

1. จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23
2. มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07
3. มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97
4. ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91

และระดับทัศนคติที่พนักงานไม่เห็นด้วย ได้แก่

1. ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23
2. จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t – test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 8 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	ชาย	3.781	0.316	-.037	243	0.970
	หญิง	3.783	0.418			

จากตาราง 8 ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.970 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่ต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
1.ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ชาย	4.03	.57	-1.814	243	.071
	หญิง	4.18	.65			

ตาราง 9 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ	ชาย	4.17	.55	1.121	243	.236
	หญิง	4.09	.54			
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร	ชาย	4.02	.54	-.009	243	.993
	หญิง	4.02	.62			
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้	ชาย	3.89	.66	-.718	243	.473
	หญิง	3.95	.65			
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า	ชาย	3.96	.59	.018	243	.986
	หญิง	3.96	.60			
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	ชาย	4.03	.65	.028	243	.978
	หญิง	4.03	.59			
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน	ชาย	3.75	.79	-.565	243	.573
	หญิง	3.81	.87			
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้	ชาย	4.05	.42	.874	243	.383
	หญิง	4.00	.54			
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน	ชาย	3.91	.60	-1.374	243	.171
	หญิง	4.02	.60			
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากไม่ควรกระทำ***	ชาย	3.43	.91	.468	243	.641
	หญิง	3.38	.86			
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	ชาย	3.87	.60	.853	243	.395
	หญิง	3.79	.75			
12. การดำเนินการขั้นต้นก่อนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม***	ชาย	3.01	.84	2.016*	243	.045
	หญิง	2.78	.87			
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ***	ชาย	3.04	.82	3.544*	243	.000
	หญิง	2.65	.89			

ตาราง 9 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
14.การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความ จำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ***	ชาย	3.58	.97	1.166	243	.245
	หญิง	3.44	.95			
15.ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่ แล้ว***	ชาย	3.09	.94	1.615	243	.108
	หญิง	2.89	.98			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 9 ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่าทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ข้อ 12 และ 13 มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.045 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงค่าผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
16.ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น	ชาย	4.28	.69	.409	243	.683
	หญิง	4.24	.63			
17.ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น	ชาย	4.16	.73	-1.198	243	.232
	หญิง	4.27	.66			
18.การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง	ชาย	3.93	.72	-.048	243	.962
	หญิง	3.94	.77			
19.ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่ แข่งในด้านคุณภาพ	ชาย	3.94	.80	-1.301	243	.194
	หญิง	4.07	.76			

ตาราง 10 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
20.สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น	ชาย	4.19	.67	.005	243	.996
	หญิง	4.19	.76			

จากตาราง 10 ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่าทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ จำแนกเป็นรายข้อทุกข้อมีค่า Probability (p) มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงค่าผลการทดสอบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
21.มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น	ชาย	4.03	.65	-1.282	243	.201
	หญิง	4.15	.70			
22.มียอดขายเพิ่มขึ้น	ชาย	3.64	.83	-.361	243	.718
	หญิง	3.68	.84			
23.มีต้นทุนในการผลิตลดลง	ชาย	3.13	.61	1.745	243	.082
	หญิง	2.98	.71			
24.ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ชาย	3.99	.55	-3.034*	243	.003
	หญิง	4.21	.58			
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น	ชาย	2.97	.65	.053	243	.958
	หญิง	2.97	.62			

ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการ บริหารคุณภาพ ISO 9000	t – test for Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
26.มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อ คุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	ชาย	4.03	.63	-3.315*	243	.001
	หญิง	4.30	.60			
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่อง ระบบมาตรฐานคุณภาพ	ชาย	3.99	.49	-1.279	243	.202
	หญิง	4.08	.61			
28.ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น***	ชาย	3.57	.77	1.538	243	.125
	หญิง	3.41	.88			
29.จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่ มากเกินไป***	ชาย	3.27	.87	.835	243	.404
	หญิง	3.17	.98			
30.จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็น จำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและชั้น ตอนการปฏิบัติงาน***	ชาย	1.99	.81	2.108*	243	.036
	หญิง	1.77	.80			
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น	ชาย	2.95	.52	1.209	243	.228
	หญิง	2.86	.52			
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ	ชาย	3.93	.56	-.970	243	.333
	หญิง	4.00	.62			
33.พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น	ชาย	3.60	.64	-.080	243	.937
	หญิง	3.60	.69			
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลา เวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	ชาย	3.36	.81	-1.276	243	.203
	หญิง	3.49	.79			
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็น ปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น	ชาย	2.09	.82	-3.533*	243	.000
	หญิง	2.45	.68			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 11 ทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผลการเปรียบเทียบระหว่างเพศหญิงและเพศชายของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent t – test ในการทดสอบ พบว่าทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ข้อที่ 24 , 26 , 30 และ 35 มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 , 0.001 , 0.036 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ข้อได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ , มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ที่แตกต่างกันมีทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันของพนักงานมีทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบทศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ทศนคติรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	0.243	0.080	0.626	0.599
	ภายในกลุ่ม	241	31.117	0.129		
	รวม	244	31.360			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.599 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีทศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1.ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.015	0.338	0.916	0.434
	ภายในกลุ่ม	241	89.010	0.369		
	รวม	244	90.024			
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.508	0.169	0.555	0.645
	ภายในกลุ่ม	241	73.492	0.305		
	รวม	244	74.000			
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3	0.913	0.304	0.941	0.422
	ภายในกลุ่ม	241	77.985	0.324		
	รวม	244	78.898			
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.606	0.869	2.024	0.111
	ภายในกลุ่ม	241	103.418	0.429		
	รวม	244	106.024			
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการระหว่างองค์กร และลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3	0.359	0.120	0.339	0.797
	ภายในกลุ่ม	241	85.232	0.354		
	รวม	244	85.592			
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.083	0.361	0.919	0.432
	ภายในกลุ่ม	241	94.656	0.393		
	รวม	244	95.739			
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.431	0.477	0.704	0.550
	ภายในกลุ่ม	241	163.222	0.677		
	รวม	244	164.653			
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้	ระหว่างกลุ่ม	3	0.214	0.071	0.322	0.810
	ภายในกลุ่ม	241	53.524	0.222		
	รวม	244	53.739			

ตาราง 13 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.838	0.279	0.768	0.513
	ภายในกลุ่ม	241	87.668	0.364		
	รวม	244	88.506			
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยาก ไม่ควรกระทำ***	ระหว่างกลุ่ม	3	3.286	1.095	1.390	0.246
	ภายในกลุ่ม	241	189.898	0.788		
	รวม	244	193.184			
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อ มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3	0.668	0.233	0.503	0.681
	ภายในกลุ่ม	241	106.801	0.443		
	รวม	244	107.469			
12. การดำเนินงานมีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสม***	ระหว่างกลุ่ม	3	4.188	1.396	1.909	0.129
	ภายในกลุ่ม	241	176.180	0.731		
	รวม	244	180.367			
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบ มากเกินไปเหมือนกับระบบ ราชการ***	ระหว่างกลุ่ม	3	2.767	0.922	1.221	0.303
	ภายในกลุ่ม	241	182.033	0.755		
	รวม	244	184.800			
14. การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมี ความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ***	ระหว่างกลุ่ม	3	0.557	0.186	0.199	0.897
	ภายในกลุ่ม	241	224.520	0.932		
	รวม	244	225.078			
15. ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงาน ประจำที่มีอยู่แล้ว***	ระหว่างกลุ่ม	3	3.213	1.071	1.169	0.322
	ภายในกลุ่ม	241	220.770	0.916		
	รวม	244	223.984			

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน แบบรายข้อทุกข้อ มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
16.ผู้บริหารมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.332	0.111	0.250	0.862
	ภายในกลุ่ม	241	106.949	0.444		
	รวม	244	107.282			
17.ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.355	0.118	0.239	0.869
	ภายในกลุ่ม	241	119.441	0.496		
	รวม	244	119.796			
18.การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.359	0.120	0.218	0.884
	ภายในกลุ่ม	241	132.596	0.550		
	รวม	244	132.955			
19.ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.108	0.369	0.598	0.617
	ภายในกลุ่ม	241	148.875	0.618		
	รวม	244	149.984			
20.สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.183	0.061	0.121	0.948
	ภายในกลุ่ม	241	121.180	0.503		
	รวม	244	121.363			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ แบบรายข้อทุกข้อ มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมุติฐาน

รอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
21.มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน กับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.169	0.056	0.124	0.946
	ภายในกลุ่ม	241	109.357	0.454		
	รวม	244	109.527			
22.มียอดขายเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.462	0.154	0.219	0.883
	ภายในกลุ่ม	241	169.049	0.701		
	รวม	244	169.510			
23.มีต้นทุนในการผลิตลดลง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.727	0.242	0.566	0.638
	ภายในกลุ่ม	241	103.093	0.428		
	รวม	244	103.820			
24.ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง เรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.648	0.549	1.718	0.164
	ภายในกลุ่ม	241	77.030	0.320		
	รวม	244	78.678			
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.220	0.407	1.005	0.391
	ภายในกลุ่ม	241	97.580	0.405		
	รวม	244	98.800			
26.มีการปรับปรุงและพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิต ภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	0.412	0.137	0.342	0.795
	ภายในกลุ่ม	241	96.870	0.402		
	รวม	244	97.282			
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่ม ขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.495	0.498	1.733	0.161
	ภายในกลุ่ม	241	69.305	0.288		
	รวม	244	70.800			
28.ไม่ทำให้เสียงบประมาณไป โดยไม่จำเป็น***	ระหว่างกลุ่ม	3	3.049	1.016	1.529	0.208
	ภายในกลุ่ม	241	160.191	0.665		
	รวม	244	163.241			

ตาราง 15 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
29.จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการ ปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับ ผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป***	ระหว่างกลุ่ม	3	2.690	0.897	1.037	0.377
	ภายในกลุ่ม	241	208.510	0.865		
	รวม	244	211.200			
30.จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็น จำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน***	ระหว่างกลุ่ม	3	0.270	0.090	0.135	0.939
	ภายในกลุ่ม	241	160.570	0.666		
	รวม	244	160.841			
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุน เพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.521	0.507	1.919	0.127
	ภายในกลุ่ม	241	63.679	0.264		
	รวม	244	65.200			
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิต สำนึกด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.079	0.693	2.076	0.104
	ภายในกลุ่ม	241	80.427	0.334		
	รวม	244	82.506			
33.พนักงานมีเวลาในการทำงานที่ เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	0.173	0.057	0.133	0.941
	ภายในกลุ่ม	241	104.627	0.434		
	รวม	244	104.800			
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.552	0.517	0.801	0.494
	ภายในกลุ่ม	241	155.632	0.646		
	รวม	244	157.184			
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลถูกต้องและเป็น ปัจจุบันเพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	5.074	1.691	2.818*	0.040
	ภายในกลุ่ม	241	144.665	0.600		
	รวม	244	149.739			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ข้อ 35 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุกับทัศนคติทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.040 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกันกับทัศนคติทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น

อายุ	X	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
		2.12	2.33	2.04	2.43
21-30 ปี	2.12		0.21 (0.122)	0.08 (0.577)	0.31 (0.072)
31-40 ปี	2.33			0.29* (0.024)	0.10 (0.503)
41-50 ปี	2.04				0.39* (0.019)
51-60 ปี	2.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีอายุ 31-40 ปี กับอายุ 41-50 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ด้านทัศนคติทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.29

พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีอายุ 41-50 ปี กับอายุ 51-60 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี ด้านทัศนคติทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านการสำเร็จการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

H_0 :ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 :ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ทัศนคติรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.0074	0.0037	0.029	0.972
	ภายในกลุ่ม	242	31.352	0.130		
	รวม	244	31.360			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.972 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1.ทำให้การทำงานของท่านและ หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.235	0.118	0.317	0.729
	ภายในกลุ่ม	242	89.789	0.371		
	รวม	244	90.024			
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.175	0.087	0.287	0.751
	ภายในกลุ่ม	242	73.825	0.305		
	รวม	244	74.000			
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.453	0.227	0.699	0.498
	ภายในกลุ่ม	242	78.445	0.324		
	รวม	244	78.898			
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็ง ในกระบวนการทำงานได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.500	0.250	0.573	0.564
	ภายในกลุ่ม	242	105.525	0.436		
	รวม	244	106.024			
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคง เสถียรภาพทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.693	0.346	0.987	0.374
	ภายในกลุ่ม	242	84.899	0.351		
	รวม	244	85.592			
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.421	0.210	0.534	0.587
	ภายในกลุ่ม	242	95.318	0.394		
	รวม	244	95.739			
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.848	1.924	2.896	0.057
	ภายในกลุ่ม	242	160.805	0.664		
	รวม	244	164.653			
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาด ที่เกิดขึ้นได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.437	0.219	0.993	0.372
	ภายในกลุ่ม	242	53.302	0.220		
	รวม	244	53.739			

ตาราง 18 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรม ก่อนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.640	0.320	0.881	0.416
	ภายในกลุ่ม	242	87.867	0.363		
	รวม	244	88.506			
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพ ไม่มีความยุ่งยากไม่ควรกระทำ***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.017	0.006	0.007	0.993
	ภายในกลุ่ม	242	193.172	0.798		
	รวม	244	193.184			
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมี การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.703	0.351	0.797	0.452
	ภายในกลุ่ม	242	106.766	0.441		
	รวม	244	107.469			
12. การดำเนินงานมีขั้นตอนการ ปฏิบัติงานที่เหมาะสม***	ระหว่างกลุ่ม	2	2.807	1.404	1.913	0.150
	ภายในกลุ่ม	242	177.560	0.734		
	รวม	244	180.367			
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบ มากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ***	ระหว่างกลุ่ม	2	5.225	2.613	3.521*	0.031
	ภายในกลุ่ม	242	179.575	0.742		
	รวม	244	184.800			
14. การกำกับดูแลงานหรือติดตาม งานมีความจำเป็นในการพัฒนา คุณภาพ***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.660	0.330	0.356	0.701
	ภายในกลุ่ม	242	224.418	0.927		
	รวม	244	225.078			
15. ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงาน ประจำที่มีอยู่แล้ว***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.475	0.238	0.257	0.773
	ภายในกลุ่ม	242	223.508	0.924		
	รวม	244	223.984			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ข้อ 13 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ

การศึกษา	X	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		2.80	3.14	3.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.80		0.34* (0.009)	0.20 (0.468)
ปริญญาตรี	3.14			0.14 (0.640)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ด้านทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
16. ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.276	0.138	0.312	0.732
	ภายในกลุ่ม	242	107.006	0.442		
	รวม	244	107.282			
17. ลูกจ้างมีความพึงพอใจมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.332	0.166	0.336	0.715
	ภายในกลุ่ม	242	119.464	0.494		
	รวม	244	119.796			
18. การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.141	0.070	0.128	0.880
	ภายในกลุ่ม	242	132.814	0.549		
	รวม	244	132.955			
19. ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.970	0.485	0.787	0.456
	ภายในกลุ่ม	242	149.014	0.616		
	รวม	244	149.984			
20. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.473	0.236	0.473	0.624
	ภายในกลุ่ม	242	120.891	0.500		
	รวม	244	121.363			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ แบบรายข้อทุกข้อ มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบาย และการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ระดับการศึกษา

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
21.มีข้อได้เปรียบในการแข่งขัน กับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.928	0.464	1.033	0.357
	ภายในกลุ่ม	242	108.599	0.449		
	รวม	244	109.527			
22.มียอดขายเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	7.060	3.530	5.259*	0.006
	ภายในกลุ่ม	242	162.450	0.671		
	รวม	244	169.510			
23.มีต้นทุนในการผลิตลดลง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.206	0.603	1.422	0.243
	ภายในกลุ่ม	242	102.614	0.424		
	รวม	244	103.820			
24.ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่อง เรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.041	0.520	1.622	0.200
	ภายในกลุ่ม	242	77.637	0.321		
	รวม	244	78.678			
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.989	0.495	1.224	0.296
	ภายในกลุ่ม	242	97.811	0.404		
	รวม	244	98.800			
26.มีการปรับปรุงและพัฒนา เทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิต ภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.656	0.328	0.821	0.441
	ภายในกลุ่ม	242	96.626	0.399		
	รวม	244	97.282			
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่ม ขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณ ภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.127	0.063	0.217	0.805
	ภายในกลุ่ม	242	70.673	0.292		
	รวม	244	70.800			
28.ไม่ทำให้เสียงบประมาณไป โดยไม่จำเป็น***	ระหว่างกลุ่ม	2	3.224	1.612	2.438	0.089
	ภายในกลุ่ม	242	160.017	0.661		
	รวม	244	163.241			

ตาราง 21 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
29.จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการ ปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความ รับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป***	ระหว่างกลุ่ม	2	6.371	3.186	3.764*	0.025
	ภายในกลุ่ม	242	204.829	0.846		
	รวม	244	211.200			
30.จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็น จำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.916	0.458	0.693	0.501
	ภายในกลุ่ม	242	159.925	0.661		
	รวม	244	160.841			
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุน เพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.851	0.426	1.601	0.204
	ภายในกลุ่ม	242	64.349	0.266		
	รวม	244	65.200			
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิต สำนึกด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.085	0.043	0.125	0.882
	ภายในกลุ่ม	242	82.421	0.341		
	รวม	244	82.506			
33.พนักงานใช้เวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้อง กับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.241	0.620	1.450	0.237
	ภายในกลุ่ม	242	103.559	0.428		
	รวม	244	104.800			
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะ เวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	ระหว่างกลุ่ม	2	6.380	3.190	5.119*	0.007
	ภายในกลุ่ม	242	150.804	0.623		
	รวม	244	157.184			
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูก ต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการ การบริหารงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.590	0.295	0.479	0.620
	ภายในกลุ่ม	242	149.148	0.616		
	รวม	244	149.739			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นค่าตามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ข้อ 22 , 29 และ 34 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น , จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป และ จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.006, 0.025 และ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น

การศึกษา	X	ต่ำกว่าปริญญาตรี 3.76	ปริญญาตรี 3.36	สูงกว่าปริญญาตรี 3.50
			0.39*	0.26
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.76		(0.002)	(0.335)
				0.14
ปริญญาตรี	3.36			(0.623)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ด้านทัศนคติการมียอดขายเพิ่มขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับทัศนคติจะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป

การศึกษา	X	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.14	3.52	3.20
			0.38*	0.06
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.14		(0.007)	(0.830)
				0.32
ปริญญาตรี	3.52			(0.315)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ด้านทัศนคติจะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน กับทัศนคติจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้

การศึกษา	X	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.14	3.52	3.20
			0.38*	0.10
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.14		(0.002)	(0.689)
				0.28
ปริญญาตรี	3.52			(0.302)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.20			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่ระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี ด้านทัศนคติจะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.38

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันของพนักงานมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
ทัศนคติรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.449	0.224	1.756	0.175
	ภายในกลุ่ม	242	30.911	0.128		
	รวม	244	31.360			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.175 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างแบบรายข้อ จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
1.ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.502	0.251	0.678	0.509
	ภายในกลุ่ม	242	89.523	0.370		
	รวม	244	90.024			
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.802	0.401	1.326	0.267
	ภายในกลุ่ม	242	73.198	0.302		
	รวม	244	74.000			
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2	0.500	0.250	0.772	0.463
	ภายในกลุ่ม	242	78.398	0.324		
	รวม	244	78.898			
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.307	0.153	0.351	0.704
	ภายในกลุ่ม	242	105.718	0.437		
	รวม	244	106.024			
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการระหว่างองค์กร และลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2	0.374	0.187	0.531	0.589
	ภายในกลุ่ม	242	85.218	0.352		
	รวม	244	85.592			
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.610	0.805	2.069	0.129
	ภายในกลุ่ม	242	94.129	0.389		
	รวม	244	95.739			
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.758	0.379	0.560	0.572
	ภายในกลุ่ม	242	163.895	0.677		
	รวม	244	164.653			
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.330	0.165	0.748	0.474
	ภายในกลุ่ม	242	53.408	0.221		
	รวม	244	53.739			

ตาราง 26 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.647	0.324	0.891	0.412
	ภายในกลุ่ม	242	87.859	0.363		
	รวม	244	88.506			
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากไม่ควรกระทำ***	ระหว่างกลุ่ม	2	2.568	1.284	1.630	0.198
	ภายในกลุ่ม	242	190.615	0.788		
	รวม	244	193.184			
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.654	0.327	0.741	0.478
	ภายในกลุ่ม	242	106.815	0.441		
	รวม	244	107.469			
12. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม***	ระหว่างกลุ่ม	2	7.157	3.578	5.000*	0.007
	ภายในกลุ่ม	242	173.210	0.716		
	รวม	244	180.367			
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ***	ระหว่างกลุ่ม	2	5.790	2.895	3.914*	0.021
	ภายในกลุ่ม	242	179.010	0.740		
	รวม	244	184.800			
14. การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ***	ระหว่างกลุ่ม	2	3.132	1.566	1.708	0.183
	ภายในกลุ่ม	242	221.945	0.917		
	รวม	244	225.078			
15. ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.336	0.168	0.182	0.834
	ภายในกลุ่ม	242	223.647	0.924		
	รวม	244	223.984			

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ข้อ 12 และ 13 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งที่รับผิดชอบ กับ ทัศนคติการดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.007 และ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติการดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	พนักงาน ระดับ 1-4	พนักงาน ระดับ 5-6	พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป
		2.80	3.19	2.88
พนักงาน ระดับ 1-4	2.80		0.39* (0.002)	0.082 (0.648)
พนักงาน ระดับ 5-6	3.19			0.31 (0.115)
พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป	2.88			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 5-6 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 ด้านทัศนคติการดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสมที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	พนักงาน ระดับ 1-4	พนักงาน ระดับ 5-6	พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป
		2.78	3.00	3.23
พนักงาน ระดับ 1-4	2.78		0.22 (0.077)	0.45* (0.013)
พนักงาน ระดับ 5-6	3.00			0.23 (0.247)
พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป	3.23			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ด้านทัศนคติการปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์แบบรายชื่อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
16. ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.138	0.069	0.156	0.856
	ภายในกลุ่ม	242	107.143	0.443		
	รวม	244	107.282			
17. ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.369	0.684	1.398	0.249
	ภายในกลุ่ม	242	118.427	0.489		
	รวม	244	119.796			
18. การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.295	1.147	2.125	0.122
	ภายในกลุ่ม	242	130.660	0.540		
	รวม	244	132.955			
19. ของเสียในกระบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.569	0.285	0.461	0.631
	ภายในกลุ่ม	242	149.414	0.617		
	รวม	244	149.984			

ตาราง 29 (ต่อ)

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
20.สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.046	0.023	0.046	0.955
	ภายในกลุ่ม	242	121.317	0.501		
	รวม	244	121.363			

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ แบบรายข้อทุกข้อ มีค่า F-Prob. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหารแบบรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งที่รับผิดชอบ

	แหล่งความ แปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
21.มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.588	0.294	0.653	0.522
	ภายในกลุ่ม	242	108.939	0.450		
	รวม	244	109.527			
22.มียอดขายเพิ่มขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	6.831	3.415	5.081*	0.007
	ภายในกลุ่ม	242	162.679	0.672		
	รวม	244	169.510			
23.มีต้นทุนในการผลิตลดลง	ระหว่างกลุ่ม	2	0.105	0.052	0.123	0.885
	ภายในกลุ่ม	242	103.715	0.429		
	รวม	244	103.820			
24.ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.312	0.656	2.052	0.131
	ภายในกลุ่ม	242	77.365	0.320		
	รวม	244	78.678			

ตาราง 30 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.025	0.513	1.269	0.283
	ภายในกลุ่ม	242	97.775	0.404		
	รวม	244	98.800			
26.มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	2.033	1.017	2.583	0.078
	ภายในกลุ่ม	242	95.248	0.394		
	รวม	244	97.282			
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.550	0.275	0.948	0.389
	ภายในกลุ่ม	242	70.250	0.290		
	รวม	244	70.800			
28.ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น***	ระหว่างกลุ่ม	2	10.025	5.012	7.917*	0.000
	ภายในกลุ่ม	242	153.216	0.633		
	รวม	244	163.241			
29.จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป***	ระหว่างกลุ่ม	2	13.123	6.562	8.017*	0.000
	ภายในกลุ่ม	242	198.077	0.818		
	รวม	244	211.200			
30.จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน***	ระหว่างกลุ่ม	2	0.200	0.100	0.151	0.860
	ภายในกลุ่ม	242	160.641	0.664		
	รวม	244	160.841			
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.379	0.190	0.708	0.494
	ภายในกลุ่ม	242	64.821	0.268		
	รวม	244	65.200			

ตาราง 30 (ต่อ)

	แหล่งความแปรปรวน	df	Sum of Squares	Mean Square	F-Ratio	F-Prob.
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.805	0.402	1.192	0.305
	ภายในกลุ่ม	242	81.701	0.338		
	รวม	244	82.506			
33.พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	1.367	0.684	1.600	0.204
	ภายในกลุ่ม	242	103.433	0.427		
	รวม	244	104.800			
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้	ระหว่างกลุ่ม	2	2.210	1.105	1.725	0.180
	ภายในกลุ่ม	242	154.974	0.640		
	รวม	244	157.184			
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	2	0.675	0.337	0.548	0.579
	ภายในกลุ่ม	242	149.064	0.616		
	รวม	244	149.739			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

*** เป็นคำถามเชิงลบซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งที่รับผิดชอบของพนักงานเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) พบว่าทัศนคติที่มีต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ข้อ 22 , 28 และ 29 มีค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 ซึ่งเป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งที่รับผิดชอบกับทัศนคติ มียอดขายเพิ่มขึ้น , ทัศนคติไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น และ ทัศนคติจะไม่ทำให้เครื่องเครื่อในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป ที่มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.007 , 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	พนักงาน ระดับ 1-4	พนักงาน ระดับ 5-6	พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป
		3.78	3.51	3.31
พนักงาน ระดับ 1-4	3.78		0.27* (0.026)	0.47* (0.008)
พนักงาน ระดับ 5-6	3.51			0.20 (0.293)
พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป	3.31			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 5-6 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 ด้านทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ด้านทัศนคติมียอดขายเพิ่มขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.47

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	พนักงาน ระดับ 1-4	พนักงาน ระดับ 5-6	พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป
		3.38	3.84	3.38
พนักงาน ระดับ 1-4	3.38		0.45* (0.000)	0.003 (0.986)
พนักงาน ระดับ 5-6	3.84			0.45* (0.015)
พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป	3.38			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 5-6 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 ด้านทัศนคติ ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 กับ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ด้านทัศนคติไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.45

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันกับทัศนคติจะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป

ตำแหน่งที่รับผิดชอบ	X	พนักงาน ระดับ 1-4	พนักงาน ระดับ 5-6	พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป
		3.07	3.60	3.23
พนักงาน ระดับ 1-4	3.07		0.53* (0.000)	0.16 (0.391)
พนักงาน ระดับ 5-6	3.60			0.37 (0.081)
พนักงาน ระดับ 7ขึ้นไป	3.23			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ พนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 กับ พนักงานระดับ 5-6 พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 1-4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 ด้านทัศนคติจะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000
 H_0 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจและทัศนคติต่อ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน
 H_1 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจและทัศนคติต่อ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
ด้านสื่อเฉพาะกิจ	0.072	0.260	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่างพบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.260 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจแบบรายข้อกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
1.เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000	0.155*	0.015	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
2.บอร์ด ISO ของหน่วยงาน	0.156*	0.014	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3.บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท	0.055	0.393	ไม่มีความสัมพันธ์
4.จุลสาร / วารสารภายใน	0.026	0.690	ไม่มีความสัมพันธ์
5.จดหมายข่าวของโครงการ	-0.023	0.721	ไม่มีความสัมพันธ์

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อเฉพาะกิจแบบรายข้อกับ ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.155 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

2. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านบอร์ด ISO ของหน่วยงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐาน (H_0) หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านบอร์ด ISO ของหน่วยงาน กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.156 แสดงว่า สัดส่วนของตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน

3. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัทโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.393 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านจุลสาร / วารสารภายใน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.690 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านจุลสาร / วารสารภายใน กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านจดหมายข่าวของโครงการโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.721 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านจดหมายข่าวของโครงการ กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อ
บุคคลมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

H_0 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลและทัศนคติต่อ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลและทัศนคติต่อ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลกับ ทัศนคติด้าน
ต่างๆของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ตัวแปร	ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับของความสัมพันธ์
ด้านสื่อบุคคล	0.098	0.127	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
จากด้านสื่อบุคคล กับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง
พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลกับทัศนคติต่อมาตรฐาน
ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อบุคคลแบบรายข้อ
กับ ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับทัศนคติของ พนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณ ภาพ ISO 9000 (Pearson Correlation)	Sig. (2-tailed)	ระดับของความ สัมพันธ์
6.เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณ ภาพ ISO 9000	0.108	0.092	ไม่มีความสัมพันธ์
7.ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน	0.124	0.052	ไม่มีความสัมพันธ์
8.เพื่อนร่วมงาน	0.052	0.414	ไม่มีความสัมพันธ์
9.เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit)	0.017	0.787	ไม่มีความสัมพันธ์
10.การประชุมในแผนก	0.032	0.614	ไม่มีความสัมพันธ์

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านสื่อ บุคคลแบบรายข้อกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

6. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.092 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างานโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างานกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

8. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.414 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านเพื่อนร่วมงาน กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

9. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.787 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) กับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

10. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านการประชุมในแผนกโดยการหาค่าสหสัมพันธ์ Pearson พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) มีค่าเท่ากับ 0.614 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากด้านการประชุมในแผนกกับทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อ มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 และปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสื่อเฉพาะกิจและด้านสื่อบุคคล ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อการนำ มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้กับโรงงานผลิตบรรจุภัณฑ์แก้ว
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ , อายุ , ระดับการศึกษาสูงสุด , ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่มีผลต่อ ทัศนคติของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย

ความสำคัญของการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของการสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานว่าในแต่ละองค์ประกอบมีความสำคัญอยู่ในระดับใด ตัวแปรอิสระตัวใดที่ส่งผลต่อทัศนคติในด้านต่างๆของพนักงาน ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของบริษัท ในการปรับปรุงมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 และการพัฒนาสู่ระบบ TQM
2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเสริมสร้างความรู้ในทางวิชาการเกี่ยวกับ การสื่อสารภายในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อกิจกรรมระบบคุณภาพและการยอมรับที่จะปฏิบัติตามนโยบายขององค์กร
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการศึกษาความเป็นไปได้ในการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปประยุกต์ใช้กับองค์กรอื่นๆที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน โดยทำให้องค์กรทราบถึงทัศนคติของพนักงานต่อความสำเร็จของการนำระบบคุณภาพไปประยุกต์ใช้

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ที่แตกต่างกันมี ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน
3. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

4. ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

5. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

6. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2545 มีจำนวนทั้งสิ้น 635 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 มกราคม 2545)

2. กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ซึ่งได้มาโดยการใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 245 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านสื่อบุคคล และ ด้านสื่อเฉพาะกิจ และแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านนโยบายและการบริหาร เป็นระบบตรวจสอบรายการแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเฉพาะตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน และตำแหน่งที่รับผิดชอบลักษณะของคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านสื่อบุคคล และ ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงระดับการรับรู้จากปัจจัยต่างๆ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านนโยบายและการบริหาร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ช่วงระดับทัศนคติของพนักงาน คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการทดสอบความเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเข้าใจในการตอบแบบสอบถามแล้วนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น(Reliability)โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8994

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ฉบับ ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2545 และได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 245 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.74

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนแล้ว ผู้วิจัยได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์พบว่าแบบสอบถามทั้ง 245 ฉบับมีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลส่วนที่1 ที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ข้อมูลส่วนที่2 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านสื่อบุคคล และ ด้านสื่อเฉพาะกิจ ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านสื่อบุคคล และ ด้านสื่อเฉพาะกิจ กับ ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านนโยบายและการบริหาร

ข้อมูลส่วนที่ 3 ที่เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และด้านนโยบายและการบริหาร ของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้ $t - test$ และกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA : F - test)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลจากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี จำนวน 245 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 60.8 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ในด้านอายุพบว่าอายุ 31 - 40 ปี มีมากที่สุด ร้อยละ 42.4 รองลงมาได้แก่อายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.9, อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 20.4 และอายุ 51-60 ปี น้อยที่สุด ร้อยละ 14.3 ในด้านระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน พบว่า ระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีมากที่สุด ร้อยละ 72.2 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 23.7 และระดับสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด ร้อยละ 4.1 ในด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ พบว่า พนักงานปฏิบัติการระดับ 1 - 4 มีมากที่สุด ร้อยละ 62 รองลงมาได้แก่ พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 - 6 ร้อยละ 27.3 และพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 ขึ้นไปมีน้อยที่สุด ร้อยละ 10.6

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยมีระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยรวมจะอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาตามปัจจัยพบว่า ด้านสื่อเฉพาะกิจ อยู่ในระดับมาก คือ บอร์ด ISO ของหน่วยงาน และเอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ ส่วนระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คือ จุลสาร / วารสารภายใน และ จดหมายข่าวของโครงการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และ 2.88 ตามลำดับ และระดับการรับรู้ในระดับน้อย คือ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.27 สำหรับด้านสื่อบุคคล ระดับการรับรู้ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน การประชุมในแผนก เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 , 3.22 , 3.13 , 2.99 และ 2.93 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามทัศนคติด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานโดยรวม จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.70 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายข้อ พบว่าเกือบทุกข้อของทัศนคติด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย 4.14
2. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09
3. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
4. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03
5. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02
6. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการระหว่างองค์กร และ ลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
7. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96
8. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
9. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84
10. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78
11. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53
12. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับระดับทัศนคติที่พนักงาน ไม่แน่ใจได้แก่

1. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้วมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01
2. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

2.92

3. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89

ทัศนคติด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์โดยรวม จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.11 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายชื่อ พบว่า ทุกข้อของทัศนคติด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26
2. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ลูกคามีความพึงพอใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20
3. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

4. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

5. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93

ทัศนคติด้านนโยบายและการบริหารโดยรวม จะเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อพิจารณาตามระดับทัศนคติเป็นรายชื่อ พบว่า เกือบทุกข้อของทัศนคติด้านนโยบายและการบริหาร พนักงานเห็นด้วย ได้แก่

1. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ทำให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

2. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08

3. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07

4. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

5. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96

6. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

7. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

8. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

9. พนักงานเห็นด้วยว่า ISO 9000 จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41

สำหรับระดับทัศนคติที่พนักงาน ไม่แน่ใจได้แก่

1. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเย็ดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

2. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07
 3. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97
 4. พนักงานไม่แน่ใจว่า ISO 9000 ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91
- ระดับทัศนคติที่พนักงานไม่เห็นด้วย ได้แก่

1. พนักงานไม่เห็นด้วยว่า ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23
2. พนักงานไม่เห็นด้วยว่า จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์ม และขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.91

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพ ไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น ของเสียในกระบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ มียอดขายเพิ่มขึ้น พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำ

ให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า การได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระตือรือร้นเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมากขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำ การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะไม่ทำให้ยึดติดรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น ของเสียในกระบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งขันในด้านคุณภาพ การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ มียอดขายเพิ่มขึ้น พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น การได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระตือรือร้นเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องการและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมากขึ้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำ การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น ของเสียในขบวนการผลิตลดลง ได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ การร้องเรียนจากลูกค้าลดลง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น การได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมากขึ้น ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า มียอดขายเพิ่มขึ้น จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเย็ดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ช่วยให้มีความรู้ในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้ มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากควรกระทำ ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น ของเสียในกระบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า พนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบแตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น การได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมากขึ้น จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า มียอดขายเพิ่มขึ้น ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับ ทักษะคิดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ กับทักษะคิดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่า เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 และ ด้านบอร์ด ISO ของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กัน 0.155 และ 0.156 ตามลำดับและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท จุลสาร / วารสารภายใน จดหมายข่าวของโครงการ ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ทักษะคิดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคล กับทักษะคิดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) การประชุมในแผนก ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลของทัศนคติแบบรายด้านและรายข้อดังนี้

1.1 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000

- 1.1.1 ทำให้การทำงานและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.1.2 ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ
- 1.1.3 ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร
- 1.1.4 สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้
- 1.1.5 ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดีและคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการระหว่างองค์กร และลูกค้า
- 1.1.6 ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม
- 1.1.7 ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน
- 1.1.8 สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้

- 1.1.9 พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน
- 1.1.10 การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพไม่มีความยุ่งยากไม่ควรกระทำ
- 1.1.11 การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
- 1.1.12 การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานมีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ

1.2 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ไม่แน่ใจว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว

1.3 พนักงานที่มี เพศ และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศชาย ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานที่มีเพศหญิง และ พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ ระดับ 5-6 ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม

1.4 พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศชาย ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานที่มีเพศหญิง พนักงานระดับปริญญาตรี ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ

1.5 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น

1.6 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000

- 1.6.1 ลูกคามีความพึงพอใจมากขึ้น
- 1.6.2 การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง
- 1.6.3 ขาดเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ

1.6.4 สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น

1.7 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ เห็นด้วยว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000

- 1.7.1 มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น
- 1.7.2 ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ
- 1.7.3 ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ
- 1.7.4 พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น

1.8 พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ ไม่แน่ใจว่ามาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000

- 1.8.1 มีต้นทุนในการผลิตลดลง
- 1.8.2 มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น
- 1.8.3 ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น

1.9 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มียอดขายเพิ่มขึ้น แตกต่างกัน พบว่าพนักงานระดับปริญญาตรี ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น

1.10 พนักงานที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศหญิง เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ

1.11 พนักงานที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศหญิง เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

1.12 พนักงานที่มี ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ ระดับ 5-6 เห็นด้วยมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 และ พนักงานระดับ 5-6 เห็นด้วยมากกว่า พนักงานระดับ 7 ขึ้นไป ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น

1.13 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งที่รับผิดชอบ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป แตกต่างกัน พบว่า พนักงานระดับปริญญาตรี ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ พนักงานระดับ 5-6 ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้เคร่งเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป

1.14 พนักงานที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศชาย ไม่เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศหญิง ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1.15 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ แตกต่างกัน พบว่า พนักงานระดับปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวัน

1.16 พนักงานที่มี เพศ และอายุ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศหญิง ไม่เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย ส่วนพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ไม่เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี ไม่เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น

2. การศึกษาปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อเฉพาะกิจโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติ

ติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจากการศึกษาแบบรายข้อ จะเห็นว่า สื่อเฉพาะกิจที่เกี่ยวกับ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 และ บอร์ด ISO ของหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับ ทักษะติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ส่วน บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท จุลสาร / วารสาร ภายใน และ จดหมายข่าวของโครงการ ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

3. การศึกษาปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อสื่อบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ทักษะติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 ด้านสื่อบุคคลโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจากการศึกษาแบบรายข้อ จะเห็นว่า สื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit) การประชุมในแผนก ไม่มีความสัมพันธ์กับทักษะติดต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมา ทักษะของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่า เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Willo, Godhabers and Yates. 1980:87) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มีเพศหญิง เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง และพนักงานที่มีเพศหญิง ยังเห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีเพศชาย ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ เนื่องจากพนักงานที่เป็นเพศหญิงจะให้ความสนใจและต้องการรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย

พนักงานที่มีอายุ 51-60 ปี ไม่เห็นด้วยมากกว่า พนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องแนวคิด อายุ อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนแตกต่างกัน ด้านความคิด พฤติกรรม โดยทั่วไปคนอายุน้อย มักมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน มองโลกในแง่ดีกว่าคนอายุมาก ในขณะที่คนมีอายุมาก มีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนอายุน้อย สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก คนที่มีอายุ มีประสบการณ์ชีวิต ผ่านปัญหาต่างๆตลอดจนมีความผูกพันที่ยาวนานและมีผลประโยชน์ในสังคมมากกว่าคนที่อายุน้อย (ประมะ สตะเวทิน. 2540: 105)

Burgoon กล่าวว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป ยิ่งบุคคลมีการศึกษาสูงก็จะมีแนวโน้มสนใจข่าวสารกว้างขวางแต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆนอกจากจะมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ (ประมะ สตะเวทิน. 2538 : 116-117 ; อ้างอิงจาก Burgoon.1974) คนที่ได้รับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันย่อมมีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการต่างกันไป คนที่มี

การศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดีกว่าเพราะมีความรู้กว้างขวาง เข้าใจมากกว่า ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ (ประมะ สตะเทวิน. 2540:106)

ดังนั้น การศึกษาจึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้เกิดการยอมรับหรือไม่ยอมรับระบบนี้ได้ เมื่อผู้มีการศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมหรือเหตุผลสนับสนุนอย่างเพียงพอแล้วจึงยอมรับซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่ามาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้ พนักงานระดับปริญญาตรี เห็นด้วยมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวัน เนื่องจากพนักงานระดับปริญญาตรี ได้ทำการศึกษาในรายละเอียดของระบบและเอกสารมากกว่าพนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จึงทำให้เกิดการยอมรับ และมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ด้านนโยบายและการบริหาร จะทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น พนักงานระดับปริญญาตรี ไม่แน่ใจมากกว่า พนักงานระดับต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานระดับ 1-4 ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 จะทำให้มียอดขายเพิ่มขึ้น เนื่องจากยังไม่สามารถเปรียบเทียบข้อมูลความสัมพันธ์ของยอดขายกับการปฏิบัติตามระบบคุณภาพได้พนักงานระดับปริญญาตรี จึงยังไม่เกิดการยอมรับ

สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ จากการวิจัยพบว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และภูมิหลังทางครอบครัว มีอิทธิพลต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสารและสาร เพราะคนที่มีสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ต่างกันจะมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะคิด ค่านิยม และเป้าหมายต่างกัน(ประมะ สตะเทวิน. 2540:106) ความแตกต่างทางด้านสถานภาพของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขา มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำกว่า บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำกว่าจึงมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ (สมศรี ศานติเกษม. 2529: 19 ;อ้างอิงจาก Wafford and Oters .1977) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบ ระดับ 5-6 เห็นด้วยมากกว่า พนักงานระดับ 1-4 พนักงานระดับ7ขึ้นไป ว่า มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO9000 ไม่ทำให้เสียงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น

เซอร์รี กล่าวว่ การสื่อสารของมนุษย์ก็เพื่อเป็นการแบ่งปันข่าวสาร (An act of Sharing) กัน การแบ่งปันข่าวสารนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน (Cherry. 1978 : 4-5) ส่วน Rogers ได้กล่าวถึงผลของการสื่อสารว่าทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะคิด และการปฏิบัติของผู้รับสาร (Rogers. 1973 : 49) การเปลี่ยนแปลงทั้งสามประการนี้มักเกิดต่อเนื่องเป็นลูกโซ่กันคือ การเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้มักจะตามมาด้วยการเปลี่ยนแปลงทักษะคิด และในที่สุดก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม จะเห็นว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะนำมาซึ่งความรู้ แล้วความรู้จะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีและท้ายสุดจะเกิดการยอมรับ การสื่อสารในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 จะออกมาในสองลักษณะตามหลักการบริหารแบบ TQM (Total Quality Management) นั่นคือ การสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) และการสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ทั้งนี้โดยหลักของระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้เน้นให้ผู้บังคับบัญชาที่ใกล้ชิดพนักงานมากที่สุดเป็นผู้อบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบนี้แก่พนักงานโดยตรง

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรแหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารของกลุ่มบริษัทมินิแบ(ประเทศไทย) จำกัด ที่พนักงานให้ความสนใจที่จะติดต่อสื่อสารและให้ความเชื่อถือ คือ หัวหน้างาน เอกสารเผยแพร่

เกี่ยวกับ ISO 9000 และ บอร์ด ISO ของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริกา จารุวัฒนกิจ (2539 : 141) เพราะฉะนั้นองค์กรควรให้ความสนใจและความสำคัญกับแหล่งข่าวสารและวิธีการติดต่อสื่อสารเหล่านี้ แต่การติดต่อสื่อสารจากบนลงล่างและตามแนวนอนจะต้องมีประสิทธิภาพจึงจะนำไปสู่การยอมรับได้ ทั้งนี้ผู้สื่อสารต้องมีทักษะในการสื่อสาร

จากผลการศึกษายิจการรับรู้ข้อมูลข่าวสารกับทัศนคตินี้มีความสภาพทางสังคมและจิตใจที่แตกต่างกัน ทำให้มนุษย์มีความต้องการที่แตกต่างกันออกไปและความต้องการที่แตกต่างกันนี้ทำให้แต่ละบุคคลคาดหวังหรือคาดหวังจะเสนอแต่ละประเภทที่สนองตอบความพอใจได้ต่างกันออกไปลักษณะการใช้สื่อของบุคคลจึงแตกต่างกันออกไปความพอใจที่จะได้รับจากสื่อจึงแตกต่างกันออกไปด้วย(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2538:635-640)

ข้อเสนอเกี่ยวกับงานวิจัย

จากผลการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย โดยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างทางข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามและการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วยังมีบางข้อที่พนักงานไม่เห็นใจได้แก่ ไม่ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะไม่ทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ ดังนั้นผู้บริหาร ควรที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริหารคุณภาพโดยเฉพาะในด้านการดำเนินงานการปฏิบัติที่พนักงานยังเห็นว่ายังมีขั้นตอนที่มากเกินไป เหมือนระบบราชการ เป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนกับงานประจำ ผู้จัดการและหัวหน้าแผนกที่รับผิดชอบในขั้นตอนการปฏิบัติงานจำเป็นจะต้องตรวจสอบให้มากขึ้นถึงขั้นตอนที่คล้ายกันแล้วทำการปรับลดขั้นตอนลง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและกระจายอำนาจไปยังผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นด้วย

2. จากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานฝ่ายโรงงานของบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ด้านนโยบายและการบริหาร อยู่ในระดับเห็นด้วย แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วยังมีบางข้อที่พนักงานไม่เห็นใจได้แก่ จะไม่ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงาน เพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป มีต้นทุนในการผลิตลดลง มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น และพนักงานไม่เห็นด้วยได้แก่ ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ต้องและเป็นปัจจุบันในการบริหารงานมาก จะไม่ทำให้เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหาร จะต้องพิจารณาถึงการกระจายความรับผิดชอบโดยการมอบหมายงานไปตามลำดับชั้น การให้ข้อมูลด้านต้นทุนและการเปรียบเทียบข้อมูลกับปีที่ผ่านมา รวมทั้งการให้ข้อมูลด้านทั่วไปเช่น ส่วนแบ่งตลาด และมูลค่าหุ้นเพื่อเห็นถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานควรที่จะปรับปรุงและสื่อสารให้กับพนักงานรับทราบผ่านทางบอร์ดข่าวสารของบริษัทจะทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจถึงสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปแล้วเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม สำหรับข้อที่พนักงานไม่เห็นด้วย ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องสื่อสารให้พนักงานได้รับทราบที่ผู้บริหารเห็นประโยชน์และได้รับข้อมูลจากระบบบริหารคุณภาพเพียงพอหรือไม่ และมีเอกสารที่เป็นกระดาษมากเกินไปโดยทำการปรับปรุงระบบ ให้มีการใช้เทคโนโลยี

คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลและการแก้ไข เพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทางด้านเอกสารบางอย่างที่ไม่จำเป็นและควรมีการตรวจสอบและประเมินผลความก้าวหน้าของระบบอย่างสม่ำเสมอ

3. จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากด้านสื่อบุคคล ซึ่งได้แก่ การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ จากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมระบบคุณภาพจากผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการประชุมในแผนกมีระดับการรับรู้จากพนักงานปานกลาง ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการด้านระบบคุณภาพจึงควรให้ความสำคัญในการปรับปรุงประสิทธิภาพด้านสื่อบุคคล การเพิ่มจำนวนเวลาการฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านคุณภาพ การรับรู้โดยผ่านทางผู้บังคับบัญชาและหัวหน้างานเพราะจะเป็นผู้ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อตัวพนักงานเองและเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับพนักงานมากที่สุด นอกจากนั้นบทบาทของเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามภายในควรมีการกำหนดให้ถ่ายทอดความรู้ในด้านคุณภาพ และเพิ่มช่องทางการรับรู้ในการประชุมโดยปกติของแผนกงานต่าง ๆ ด้วย

4. จากผลการวิจัยพบว่าจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากด้านสื่อเฉพาะกิจ ซึ่งได้แก่ เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000 และบอร์ด ISO ของหน่วยงาน มีระดับการรับรู้จากพนักงานอยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งจะเป็นจุดสำคัญในการรับรู้ของพนักงานผ่านทางสื่อนี้ สำหรับ จุลสาร / วารสารภายในจดหมายข่าวของโครงการ อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท อยู่ในเกณฑ์น้อย ดังนั้นทางบริษัทควรปรับปรุงพัฒนาในด้านบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัทให้มากขึ้นเพื่อเป็นการสื่อสารจากบนลงล่างทำให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเพื่อรับทราบนโยบายและแนวทางต่างๆของบริษัทให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่ต่างกันทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชนเพราะปัจจุบันระบบการบริหารคุณภาพเข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อสินค้าที่ส่งไปขายยังต่างประเทศรวมทั้งในปัจจุบันการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในงานด้านบริการ โรงเรียน โรงพยาบาล การบริการในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ

ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านการสื่อสารเพิ่มเติม ได้แก่การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) คือ การสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน (Upward Communication) และการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal Communication) ซึ่งจะช่วยให้องค์กรสามารถพิจารณาถึงความเหมาะสมของการใช้การสื่อสารแต่ละแบบในองค์กรได้ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรกับพนักงานในระดับบริหารเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าการนำระบบคุณภาพมาใช้ส่งผลดี ผลเสียอย่างไรบ้างต่อองค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์. (2544). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อมรินทร์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). *องค์กรและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- คณะวิทยาการที่ปรึกษา ISO 9000. (2541). *คู่มือระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ:สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- เสถียร เขยประทับ. (2530). *การเผยแพร่งานนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน). (2542). *เอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ ISO 9002 : 1994 ของบริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- อรรธรณ ปิลันธน์โอวาท. (2537). *การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรเพ็ญ วัยเจริญ. (2539). *การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่อ ISO 9000*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศุภกัญญา นานนิตธาดา. (2539). *การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ เกี่ยวกับสำนักงานอาหารและยา ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- จาระไน แกลโกศล. (2540). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. (2534). *การประชาสัมพันธ์ฉบับสมบูรณ์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สามารถ คำหอม. (2531). *การสื่อสารเพื่อการบริหาร : กรณีความคิดเห็นของข้าราชการระดับบริหารกับระดับปฏิบัติการของกองการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทิชาพร เลิศสมบูรณ์. (2532). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารของผู้บังคับบัญชา การศึกษาเฉพาะกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สิริวรรณ จัมภ์ศรี. (2534). *การสื่อสารภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐวิภา พิมพ์วิชัย. (2540). *ทัศนคติและความพึงพอใจในการสื่อสารในองค์กรของพนักงานในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. (2540). *การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อัยยา สวนแก้ว. (2541). *ลักษณะและพฤติกรรมการสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- LVM (Asia) Co., Ltd. (2544). *Introduction to ISO 9000 and requirements* .

ภาคผนวก

ที่ ทม 1012/38๔5



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน โรงงานราษฎร์บูรณะ บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย จำกัด(มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย เรือเอกอัศรพล อรุณฤกษ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานระดับปฏิบัติการระดับ 1-7 จำนวน 270 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงาน บริษัท อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2545

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ เรือเอก อัศรพล อรุณฤกษ์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 02-258-4119

แบบสอบถาม

เรื่อง

ทัศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยจำกัด ต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน โปรดตอบให้ครบทุกข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 3 ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

(2) 21 - 30 ปี

(3) 31 - 40 ปี

(4) 41 - 50 ปี

(5) 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุดในปัจจุบัน

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งที่รับผิดชอบ

(1) พนักงานปฏิบัติงาน ระดับ 1 - 4

(2) พนักงานปฏิบัติงาน ระดับ 5 - 6

(3) พนักงานปฏิบัติงาน ระดับ 7 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ระดับการรับรู้

ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากทางด้านสื่อใด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสื่อเฉพาะกิจ					
1.เอกสารเผยแพร่เกี่ยวกับ ISO 9000					
2.บอร์ด ISO ของหน่วยงาน					
3.บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปของบริษัท					
4.จุลสาร / วารสารภายใน					
5.จดหมายข่าวของโครงการ					
ด้านสื่อบุคคล					
6.เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพISO9000					
7.ผู้บังคับบัญชา / หัวหน้างาน					
8.เพื่อนร่วมงาน					
9.เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Audit)					
10.การประชุมในแผนก					

ส่วนที่ 3 : ทศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000

ระดับทัศนคติ

ทัศนคติของพนักงานต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน					
1.ทำให้การทำงานของท่านและหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
2.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญ					
3.ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร					
4.สามารถรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้					
5.ช่วยให้มีการสื่อสารที่ดี และคงเส้นคงวาทั้งภายในกระบวนการ ระหว่างองค์กร และลูกค้า					

ทัศนคติของบุคลากรต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6.ช่วยให้มีการพัฒนาการทำงานเป็นกลุ่ม					
7.ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน					
8. สามารถตรวจสอบข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้					
9. พนักงานได้รับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงาน					
10. การปฏิบัติตามข้อกำหนดระบบคุณภาพเป็นความยุ่งยากไม่ควรกระทำ					
11. การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จต่อเมื่อมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ					
12. การดำเนินงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไปโดยไม่จำเป็น					
13. การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO9000 จะทำให้ยึดถือรูปแบบมากเกินไปเหมือนกับระบบราชการ					
14. การกำกับดูแลงานหรือติดตามงานไม่มีความจำเป็นในการพัฒนาคุณภาพ					
15. ทำให้มีงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่มีอยู่แล้ว					
ด้านคุณภาพของสินค้าและผลิตภัณฑ์					
16. ผู้บริโภคมีความมั่นใจในคุณภาพสินค้ามากขึ้น					
17. ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น					
18. การร้องเรียนจากลูกค้าน้อยลง					
19. ของเสียในขบวนการผลิตลดลงได้เปรียบคู่แข่งในด้านคุณภาพ					
20. สินค้าและบริการได้รับการยอมรับและเชื่อถือทั้งในระดับประเทศและระดับนานาชาติมากขึ้น					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
21. มีข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งทางการค้ามากขึ้น					
22. มียอดขายเพิ่มขึ้น					
23. มีต้นทุนในการผลิตลดลง					
24. ได้รับความรู้เพิ่มเติมในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ					

ทัศนคติของบุคลากรต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
25.มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น					
26.มีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง					
27.ได้รับการฝึกอบรมความรู้เพิ่มขึ้นในเรื่องระบบมาตรฐานคุณภาพ					
28.เสี่ยงงบประมาณไปโดยไม่จำเป็น					
29.ทำให้เครื่องเครียดในการปฏิบัติงานเพราะถูกยึดเยียดความรับผิดชอบในหน้าที่มากเกินไป					
30.เสียเวลาและกระดาษเป็นจำนวนมากในการจัดทำแบบฟอร์มและขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
31.ทำให้มีผู้สนใจที่จะร่วมลงทุนเพิ่มมากขึ้น					
32.ช่วยให้พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกด้านคุณภาพ					
33.พนักงานมีเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์เพิ่มมากขึ้น					
34.จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงานประจำวันได้					
35.ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเพื่อใช้ในการบริหารงานมากขึ้น					

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ

1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อ.ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ
อาจารย์ประจำ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย

เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์

LT. Akrapon Aroonrerk RTN.

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

Plant Engineering Manager

บมจ.อุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2517

ประถมศึกษา โรงเรียนสาธิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปทุมวัน

พ.ศ. 2523

มัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมทหาร

พ.ศ. 2528

ปริญญาตรี โรงเรียนนายเรือ