

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาว ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา
พฤษภาคม 2545
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาว ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ

- 8 ส.ค. 2545

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา

พฤษภาคม 2545

๒ 149030

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. (2545). *ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล, อาจารย์รัฐสาเรือง.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ใน 5 ด้าน คือ ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานโดยจำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด ตลอดจนรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One- way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยพบว่า

- 1.ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
2. พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
3. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5.พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

THE OPINION OF THE EMPLOYEES FOR THE OPERATION
UNDER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO 9002 :
A CASE STUDY OF TAKAO EASTERN CO.,LTD

AN ABSTRACT
BY
MISS PARICHAD THINHUASUEA

Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Education degree in Business Education
at Srinakharinwirot University
May 2002

Parichad Thinhuasuea. (2002). *The Opinion of the Employees for the Operation Under Quality Management System ISO 9002 : A Case Study of Takao Eastern Co.,Ltd.* Master's Project, M.Ed. (Business Education). Bangkok : Graduate School, Sinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Tumrong Udompichitkul, Mr. Ratha Saruang.

The objective of this research was to study The Opinion of the Employees for the Operation Under Quality Management System ISO 9002 : A Case Study of Takao Eastern Co.,Ltd. In 5 aspects ; which were acceptable quality management system Iso 9002, acceptable quality of life for working condition, fair compensation, growth and security and relationship for the operation and comparing the opinion of the employees as classified by variations, sex, work experience, educational levels, department and the employees suggestion.

The sample were used in this research included 180 employees of the Takao Eastern Co.,Ltd. The instrument used for collecting data was questionnaire , statistic for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way analysis of variance.

The results were as follow :

1. The employees of Takao Eastern had the opinion for the operation under quality management system ISO 9002 in overall aspects were at moderate level. And when considered in each aspect the acceptable of quality management system ISO 9002 at high level. And the each other aspects at moderate level.

2. The employees of Takao Eastern with different sex had the opinion for the operation under quality management system ISO 9002 with no statistically significant different.

3. The employees of Takao Eastern with different work experience had the opinion for the operation under quality management system ISO 9002 with statistically significant different at the .01 level. And when considered in each aspect the working condition and fair compensation were statistically significant different at the .01 level. And each other aspect no statistically significant different.

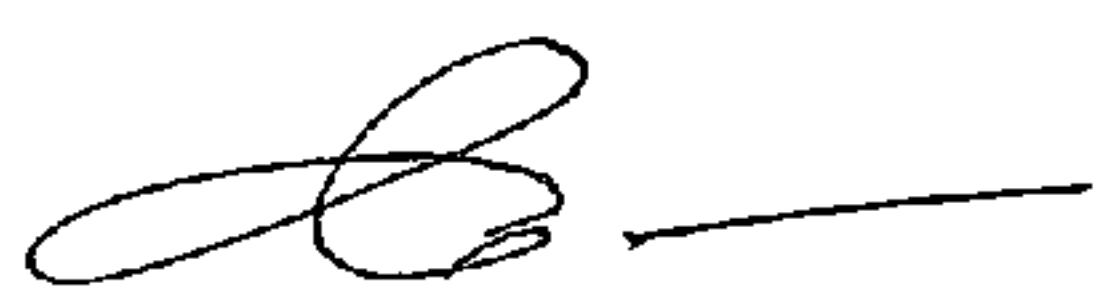
4. The employees of Takao Eastern with different educational levels had the opinion for the operation Under Quality Management System ISO 9002 with statistically significant different at the .01 level. And when considered in each aspect the working

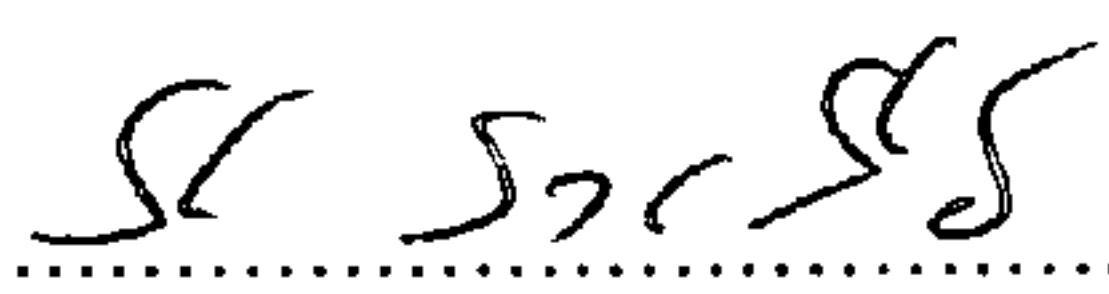
condition, fair compensation and relationship for the operation were statistically significant different at the .05 level. And each other aspect no statistically significant different.

5. The employees of Takao Eastern with different department had the opinion for the operation under quality management system ISO 9002 with no statistically significant different.

คณะกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่องความ
คิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา
บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ของนางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิตวิชาเอกธุรกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

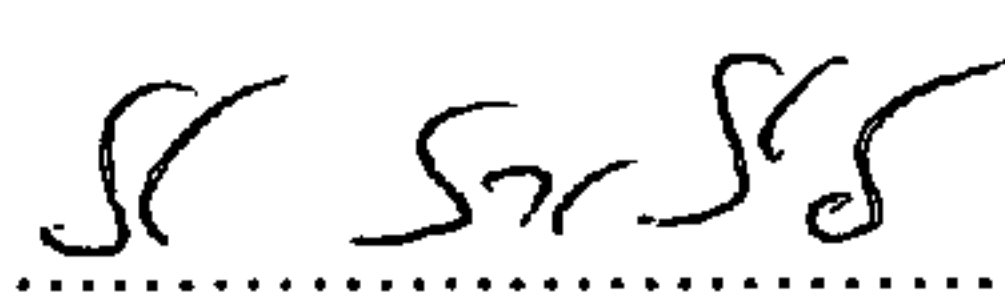
กรรมการควบคุมสารนิพนธ์

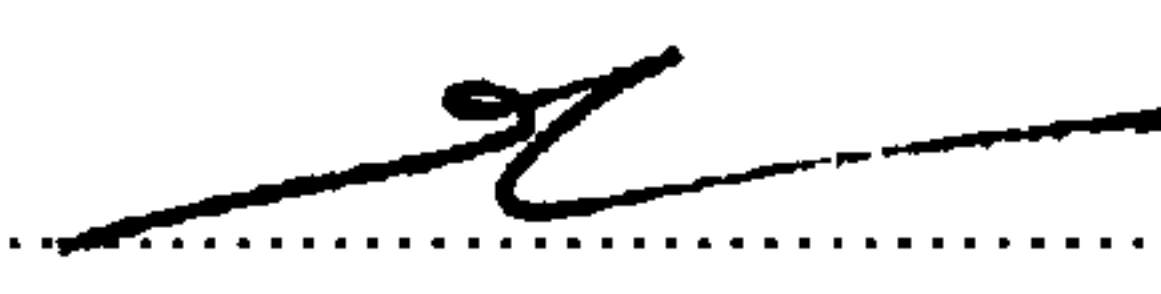

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)


.....กรรมการ
(อาจารย์รัฐ สาเรือง)

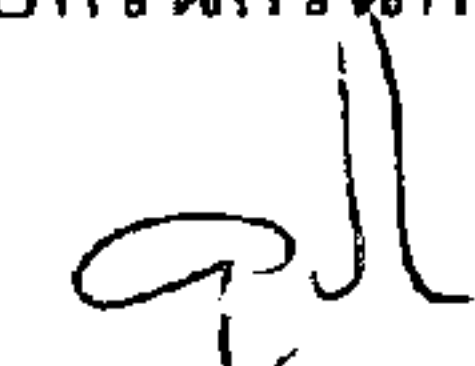
กรรมการสอบสารนิพนธ์

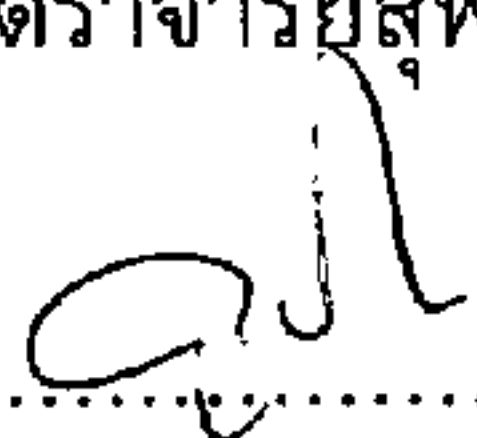

.....ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์ อุดมไพจิตรกุล)


.....กรรมการ
(อาจารย์รัฐ สาเรือง)


.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์สิฏฐากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกธุรกิจศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)


.....หัวหน้าภาควิชาบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพีร์ ลิ้มไทย)

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้โดยได้รับคำปรึกษาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ชำรงค์
อุดมไพจิตรกุล ประธานควบคุมสารนิพนธ์ อาจารย์รัฐ สาเรือง กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ และ อาจารย์
สิฏฐากร ชูทรัพย์ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่ได้ให้คำแนะนำตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เป็นอย่าง
ดียิ่ง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สำอวงค์ งามวิชา ดร. อำพันธ์
ศรีเมฆานนท์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยซัมมิท พีเคเค บางนา จำกัด ที่ให้การสนับสนุน
อนุญาตให้เก็บข้อมูลพนักงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น

ขอขอบพระคุณ คุณพิทักษ์ ชัยแก้ว และคุณอาภา เจริญคลัง ที่ให้การสนับสนุนอนุญาตให้เก็บ
ข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

ขอขอบคุณ พนักงานบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทุกคนที่ให้ความร่วม
มือในการตอบแบบสอบถาม

ขอขอบคุณ คุณสุวิทย์ เพียรเพชรเลิศ คุณนิศานาถ เตียบฉายพันธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและให้
กำลังใจ ตลอดจนท่านผู้มีส่วนร่วมในการให้ความช่วยเหลือ จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์จากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แด่ บิดา มารดา และหน่วยงานหรือ
องค์กรต่างๆ ที่ได้นำผลการวิจัยไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ให้ดียิ่งขึ้น

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด.....	7
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	8
ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	8
ข้อกำหนดและรายละเอียดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	12
การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	27
ความหมายของการยอมรับ.....	27
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ.....	28
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	~~28~~ 30
ความหมายของคุณภาพชีวิต.....	30
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิต.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปร.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม.....	39
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ.....	40
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ.....	46
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	49
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	49
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว.....	55
ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความ คิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9002	55
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็น ของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002	69
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ	75
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้น.....	78
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	80
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	95

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	97
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสอบถาม.....	107
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	109
ภาคผนวก ค แบบสอบถาม.....	115
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	125

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด.....	55
2	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน.....	56
3	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายข้อ.....	57
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	59
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ.....	60
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายข้อ	61
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ.....	62
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ.....	63
9	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	64
10	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	67
12	ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	69
13	ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	70
14	ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	71
15	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
16	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
17	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
18	ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของโดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
19	ระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 ค่าความถี่ ปัญหาของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002.....	74
21 ค่าความถี่ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002	76

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ไม่ว่าธุรกิจประเภทใดและขนาดใด การจะดำเนินกิจการให้ประสบผลสำเร็จและยืนหยัดอยู่ได้ ต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าและผู้บริโภคอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ธุรกิจทางการค้ามีการแข่งขันในระดับประเทศกันมาก ประเทศต่างๆ จึงได้กำหนดมาตรการอย่างเข้มงวด ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและเพื่อความได้เปรียบทางการค้าขององค์กรธุรกิจในประเทศของตน ด้วยเหตุนี้ การพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเพียงอย่างเดียว จึงมิใช่วิธีการที่เข้มแข็งเพียงพอที่จะเป็นเครื่องต่อรองหรือต่อสู้ในทางธุรกิจต่อไปได้ แนวทางการต่อสู้ที่สำคัญในปัจจุบันก็คือพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร ให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปว่าสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ยอมรับในระดับนานาชาติ นั่นก็คือการได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ตามมาตรฐานสากล (นิภา มานะการ.2541 : 16)

บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางด้านผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2540 ซึ่งผู้บริหารได้มีนโยบายจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ จนได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2541 ระบบมาตรฐานดังกล่าวมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรที่นำระบบนี้ไปใช้ได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้คือ

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ มีความสม่ำเสมอถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้ปริมาณของเสียในระบบลดลง เนื่องจากมีระบบการทำงานที่ถูกต้องในทุกๆ ขั้นตอน ส่งผลให้ต้นทุนการทำงานลดลง
3. มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ส่งผลให้มีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นอีกทั้งมีการประสานงานที่ดีในองค์กร
4. การค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องสามารถทำได้อย่างรวดเร็ว สามารถแก้ไขและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการดำเนินการ เข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด นั้น ส่งผลทำให้พนักงานต้องทำงานเป็นระบบ และมีเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งสิ่งดังกล่าวส่งผลดีต่อองค์กร แต่สำหรับพนักงานอาจจะคิดว่าเป็นเรื่องที่

ก่อให้เกิดความยุ่งยากไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นเพราะฉะนั้นการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพดังกล่าว จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ สิ่งที่สำคัญคือ ต้องได้รับการยอมรับและอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี จันทรอภุณษณ์ (2541:91) ที่ศึกษาเรื่องการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าการที่พนักงานมีส่วนร่วม และเกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะทำให้พนักงานเกิดความสามัคคี และยอมรับในระบบซึ่งทำให้รักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้สำเร็จ จะเห็นได้ว่าพนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น เพราะพนักงานถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดการยอมรับได้พนักงานก็จะมีความกระตือรือร้นในการทำงานก็สามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถ นั่นก็คือคุณภาพชีวิตซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรพึงต้องให้ความสำคัญแก่พนักงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้คนในองค์กร มีความกระตือรือร้น และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พา ไมจันท์ดี (2541:13) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นดังงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวนิช (2541:65) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบริเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 ผลการวิจัยพบว่านับตั้งแต่ธนาคารได้มีการนำระบบบริเอ็นจิเนียริงมาใช้โดยมีการเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสาขาใหม่ทั้งหมด เพื่อให้เหมาะสมกับระบบงานแบบใหม่ เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตจึงเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ว่าพนักงานมีความพอใจในการทำงานจนเกิดการยอมรับ

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัททาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ซึ่งจะศึกษาในเรื่องการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งเรื่องดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถนำความคิดเห็นของพนักงานนี้ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาองค์กรให้มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 180 คน
 - 1.2 กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 180 คน
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 2.1 ตัวแปรอิสระ
 - 2.1.1 เพศ
 - 2.1.1.1 ชาย
 - 2.1.1.2 หญิง
 - 2.1.2 ประสบการณ์การทำงาน
 - 2.1.2.1 ต่ำกว่า 2 ปี
 - 2.1.2.2 2 ปี ขึ้นไป
 - 2.1.3 ระดับการศึกษา
 - 2.1.3.1 ปวช. หรือต่ำกว่า
 - 2.1.3.2 ปวส., อนุปริญญา
 - 2.1.3.3ปริญญาตรีขึ้นไป

2.1.4 แผนกที่สังกัด

2.1.4.1 แผนกบริหารงานทั่วไป

2.1.4.2 แผนกเชื่อม

2.1.4.3 แผนกขึ้นรูป

2.1.4.4 แผนกซ่อมบำรุง

2.1.4.5 แผนกควบคุมคุณภาพ

2.1.4.6 แผนกแม่พิมพ์

2.1.4.7 แผนกควบคุมการผลิต

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยศึกษาในด้าน

2.2.1 การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2.2.2 การยอมรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับ บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด และได้รับค่าจ้าง เงินเดือน เป็นผลตอบแทน

2. ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 หมายถึงระดับความคิดเห็นของพนักงานในด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

3. การยอมรับ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการจะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่า ทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ

4. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง รูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ

5. การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง การที่พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน มีความพอใจต่อวิธีการ แนวคิด และการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความพร้อมสำหรับการพัฒนาและตั้งใจเข้าร่วมดำเนินการโดยการปฏิบัติตามกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

6. คุณภาพชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิด

เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่องค์ประกอบดังต่อไปนี้

6.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน อันได้แก่สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

6.2 ค่าตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจจะเป็นในรูปของเงินและสิ่งของ เพื่อตอบแทนในการที่ลูกจ้างทำงานให้นายจ้าง ค่าตอบแทนอาจเรียกได้อีกอย่างว่า ค่าจ้าง โดยรวมถึงโบนัส ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการอื่นๆ ที่นายจ้างจ่ายในเวลาทำงาน และในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เช่น วันลา หรือวันหยุดด้วย

6.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เงินเดือนและเลื่อนตำแหน่งงานภายในองค์กร ส่วนความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่มีขนาดและฐานะที่มั่นคง มีความมั่นใจที่ได้ทำงานในองค์กรนั้น

6.4 สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในการให้ความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบภายในงานด้านเดียวกัน และงานด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน นำไปสู่การสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน

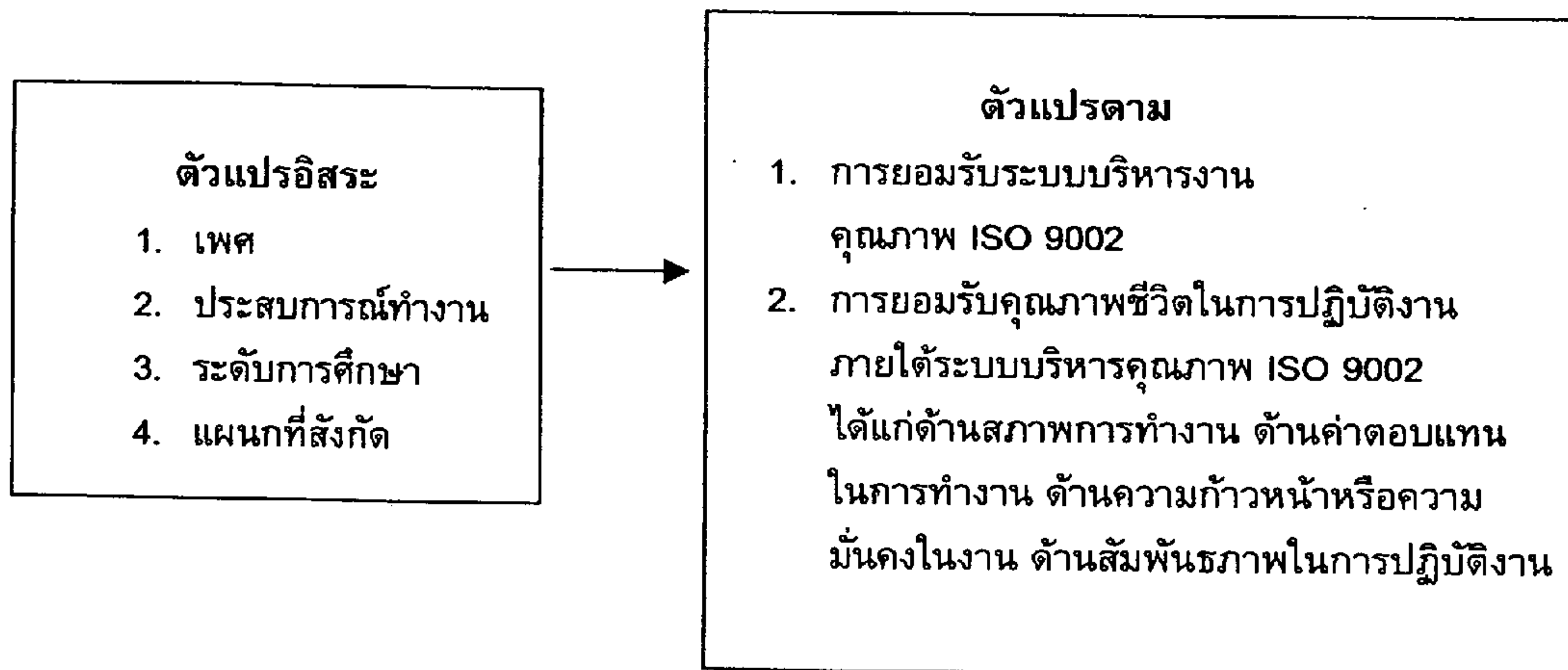
7. การยอมรับต่อคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 หมายถึง ความรู้สึกที่มีแนวโน้มเป็นไปในทางบวกต่อสภาพการทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เป็นผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด มีความรู้สึกชอบ มีความสุขกับงานที่ได้ทำ

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่น่าสนใจเพื่อศึกษาความดังแผนภูมิต่อไปนี้



บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอแบ่งออกเป็นลำดับต่อไปนี้
คือ

1. ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด
2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
 - 2.1 ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
 - 2.2 ข้อกำหนดและรายละเอียดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
 - 2.3 การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - 3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
 - 3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
 - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 58/1 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด ต. ปลวกแดง อ. ปลวกแดง จ. ระยอง 21140 ทำธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ผลิตแม่พิมพ์ เป็นบริษัทในเครือของบริษัท ทาคาโอะ คินโซกุ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแม่และบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น เป็นบริษัทลำดับที่สุดท้ายจาก 5 บริษัท ดังนี้

1. บริษัท ทาคาโอะ ยุโรป เมนูแฟคเจอร์ จำกัด
2. บริษัท เจฟเฟอสัน อีโรล่า คอร์ปอเรชั่น จำกัด
3. บริษัท เจฟเฟอสัน อินดัสเตรียล คอร์ปอเรชั่น จำกัด
4. บริษัท ทาคาโอะ (ไทยแลนด์) จำกัด
5. บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2540 ซึ่งมีจำนวน พนักงานเพียง 40 คน โดยทำการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และแม่พิมพ์ให้กับบริษัทยักษ์ใหญ่ คือ บริษัท ออโต้ อัลไลน์ แอนส์ (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท เจนนอร์ล มอเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ปัจจุบัน บริษัททาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด มีพนักงานทั้งสิ้น 180 คน และขยายกำลังการผลิตอย่างเต็มรูปแบบโดยมีลูกค้าทั้งสิ้น 14 ราย

นโยบายคุณภาพ

- ## 1. คุณภาพที่แน่นอน

Product Quality Customer PPM AAT:40 PPM >

Product Quality Customer PPM GM : 25 PPM >

Product Quality Customer PPM Other : 400 PPM >

- ## 2. จัดส่งตรงเวลา

จัดส่งตรงเวลา 100 %

สไลด์แกนคุณภาพ

Do not produce, do not pass, and do not delivery NG parts.

ไม่ผลิต ไม่จัดส่ง ไม่ส่งผ่านสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพ

เป้าหมายระยะสั้น

สร้างหลักพื้นฐานเพื่อให้ยืนหยัดด้วยตนเอง

วัดภูประสงค์คุณภาพ

- ## 1. มีผลกำไร

2. ให้ได้รับรอง ISO 14001 ในปี 2001

เป้าหมายระยะยาว

ให้เป็นบริษัทอันดับ 1 ในวงการอุตสาหกรรมเดียวกันทั่วโลก

2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2.1 ความเป็นมาของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

การประกอบธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะในธุรกิจอุตสาหกรรม ได้มีการแข่งขันกันอย่างมากระหว่างประเทศ ตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก ที่มุ่งสู่ระบบเสรี ดังนั้นหลายประเทศจึงได้มีการรวมตัวกันเพื่อประโยชน์ทางการค้าให้เป็นตลาดเดียวกันของกลุ่มประเทศ และใช้วิธีกำหนดมาตรฐานคุณภาพของกลุ่มตนให้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่นๆ จึงทำให้การได้เปรียบในทางการค้าระหว่างประเทศ การรวมกลุ่มต่างๆ เช่น กลุ่มตลาดร่วมยุโรป หรือ EC ประกอบด้วย 12 ประเทศ ได้แก่ เบลเยียม เดนมาร์ก ฝรั่งเศส เยอรมัน ไอร์แลนด์ อิตาลี ลักเซมเบิร์ก กรีซ เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส สเปน และอังกฤษ กลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก หรือ APEC กลุ่มประเทศภายใต้ข้อตกลงทางการค้าเสรีอเมริกาเหนือ หรือ NAFTA เขตการค้าเสรีอาเซียน หรือ AFTA และสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ ASEAN เป็นต้น กลุ่มประเทศเหล่านี้ นอกจากรวมตัวกันเพื่อการคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มแล้ว ยังเป็นการกีดกันทางการค้าของกลุ่มคู่แข่งต่างกลุ่มได้ดีด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้แต่ละประเทศจะมีมาตรฐานคุณภาพ และมีหน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานรับรองคุณภาพ อยู่แล้ว แต่มาตรฐานแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยุ่งยากที่จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ

อีกทั้งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อีกมากมาย ดังนั้น จึงทำให้เกิดแนวคิดที่จะจัดทำระบบประกันการบริหารงานคุณภาพระดับสากล ที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกันที่ใช้ได้ทั่วโลก และสามารถตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรฝ่ายที่ 3 (Third-Party Assessment) ได้เป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาในการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000

ระบบการจัดการคุณภาพสินค้า เริ่มนำเข้ามาใช้อย่างจริงจังในอุตสาหกรรมการผลิตอาวุธภายหลังสงครามโลก ครั้งที่ 2 ซึ่งวิธีการส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดจากกระทรวงกลาโหมหรือหน่วยงานทางทหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร อังกฤษ โดยในยุคแรกของการจัดการคุณภาพ จะเน้นที่การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Certification) มาตรฐานต่างๆ ที่เกิดในยุคแรกจึงเป็นมาตรฐานในด้านผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ต่อมาคริสต์ศตวรรษ 1960 ได้เริ่มมีแนวคิดในการพัฒนาพัฒนามาตรฐานเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ (Quality System Certification) โดยมีมาตรฐานการประกันทางการทหารหมายเลข 05-21 05-24 และ 05-29 ของกระทรวงกลาโหม แห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษเป็นแนวทางของมาตรฐาน เพื่อการรับรองระบบคุณภาพที่มีการใช้ในยุคแรกๆ และมาตรฐานได้ทำให้ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมของอังกฤษ เริ่มตระหนักในความสำคัญของการจัดการระบบคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ก่อนปี ค.ศ. 1977 แต่ละประเทศมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน จนกระทั่ง ปี ค.ศ. 1978 โดยสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศเยอรมัน (DIN) มีแนวคิดพื้นฐานว่า ควรมีการนำระบบมาตรฐานของแต่ละประเทศที่ไม่เหมือนกันมารวมให้เป็นมาตรฐานประเภทเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อขจัดอุปสรรคทางการค้าที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) เห็นชอบกับแนวคิดนี้

ปี ค.ศ. 1979 สถาบันมาตรฐานแห่งประเทศอังกฤษ (British Standard Institute : BSI) ได้นำแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพมาใช้ โดยมีการประกาศใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ BS 5750 เพื่อรับรองโรงงานอุตสาหกรรม และสถานประกอบการด้านบริการ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล และภัตตาคาร เป็นต้น หลักการสำคัญของมาตรฐาน BS 5750 คือ การกำหนดแนวทางเพื่อสร้างระบบคุณภาพ โดยจัดทำระบบเอกสารสำหรับกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประหยัด เพื่อให้การปฏิบัติงานของธุรกิจในประเทศอังกฤษสอดคล้องกับปรัชญา ของนายกรัฐมนตรีหญิงมาร์กาเรต แทตเชอร์ ที่กล่าวไว้ว่า “คุณภาพ คือ การทำให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะดีที่สุด โดยลูกค้าจะไม่ส่งคืนกลับมาในระยะหลัง” ซึ่งจากการที่ประเทศอังกฤษใช้มาตรฐานระบบคุณภาพเดียวกันนี้ ทำให้องค์กรธุรกิจของอังกฤษสามารถลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการตรวจสอบสินค้า จึงทำให้ระบบคุณภาพ BS 5750 เป็นที่นิยมอย่างมาก และขยายตัวไปทั่วประเทศอังกฤษ จากวงการอุตสาหกรรมการผลิตไปสู่กลุ่มบริการ และอื่นๆ ส่งผลให้ประเทศต่างๆ หันมาจัดทำระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในประเทศของตน ปรากฏว่าได้รับการแพร่ขยายไปสู่ระดับสากลมากยิ่งขึ้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศอังกฤษเป็นประเทศแรกที่กำหนดให้มีมาตรฐานเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ

ในปี ค.ศ. 1979 นี้เอง ที่องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (องค์การ ISO) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากล ชุดที่ 176 คือ Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance หรือ ISO / TC – 176 ขึ้นมาชุดหนึ่งประกอบด้วย ประเทศสมาชิก 5 ประเทศ คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และ แคนาดา ทำหน้าที่ในการนำมาตรฐาน BS 5750 ของประเทศอังกฤษมาปรับปรุงและพัฒนาจัดทำเป็นระบบมาตรฐานสากล

สำหรับการร่างอนุกรมมาตรฐานนี้ได้มีการร่างมาตรฐานที่เกี่ยวข้องเนื่องจากหลายมาตรฐาน โดยจัดตั้งคณะอนุกรรมการ 3 ชุด คือ

ISO / TC – 1761 รับผิดชอบการพัฒนามาตรฐานด้านแนวคิดและนิยาม โดยพัฒนาเป็นมาตรฐาน ISO 8402 ผู้รับผิดชอบ คือ สำนักงานมาตรฐานแห่งประเทศไทย

ISO / TC – 1762 รับผิดชอบการพัฒนามาตรฐานการจัดการระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้แนวทางของอนุกรมมาตรฐาน BS 5750 ของประเทศอังกฤษ ผู้รับผิดชอบ คือ สำนักงานมาตรฐานแห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษ

ISO / TC – 1763 รับผิดชอบในการพัฒนาเอกสาร เพื่อสนับสนุนด้านเทคนิคต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบคือ สำนักงานมาตรฐานแห่งประเทศไทย

ปี ค.ศ. 1987 เป็นระยะเวลาสำคัญที่สุดในประวัติศาสตร์ของระบบคุณภาพ ISO 9000 กล่าวคือ หลังจากคณะกรรมการ ISO / TC – 176 ร่วมจัดทำและพัฒนาอนุกรมมาตรฐานเป็นมาตรฐานที่สมบูรณ์แล้ว และในปี ค.ศ. 1987 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (องค์การ ISO) ได้ประกาศใช้เป็นฉบับแรกในปีเดียวกัน ภายใต้ชื่อว่า มาตรฐาน ISO 9000 Series : Quality System จึงอาจกล่าวได้ว่า มาตรฐานระบบคุณภาพ BS 5750 ของประเทศอังกฤษ เป็นต้นแบบหรือรากฐานในการปรับปรุงแก้ไข และสร้างมาตรฐานสากล ISO 9000

ต่อมาประเทศอังกฤษได้ประสานระบบคุณภาพ BS 5750 ของตนเอง เข้ากับระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่วนกลุ่มประเทศประชาคมยุโรป (EC) ก็ให้การยอมรับ และกำหนดให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการในกลุ่มประเทศตน ส่งผลให้ประเทศคู่ค้าต้องปรับตัว โดยการนำระบบนี้ไปใช้เป็นมาตรฐานระดับประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกต่ออุตสาหกรรมส่งออก หลังจากนั้น ระบบคุณภาพ ISO 9000 ก็ได้รับความสนใจจากประเทศทั่วโลก และขยายไปสู่ธุรกิจบริการ SOFTWARE และอื่นๆ สำหรับการปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้น องค์การ ISO จะทำทุกๆ 5 ปี ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี ค.ศ. 1994 และครั้งที่ 2 ปี ค.ศ. 2000

ระบบคุณภาพ ISO 9000 แบ่งออกเป็น 5 ฉบับคือ

ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกหรือกรอบการเลือกการใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม มีการแยกย่อยดังต่อไปนี้

ISO 9000 – 1 เป็นข้อแนะนำการเลือกใช้

ISO 9000 – 2 เป็นแนวทางทั่วไปในการเลือกและการประยุกต์ใช้มาตรฐาน

ISO 9000 – 3 เป็นแนวทางในการนำ ISO 9000 ไปพัฒนาประยุกต์ใช้

ISO 9000 – 4 เป็นข้อแนะนำในเรื่องการจัดการที่น่าเชื่อถือ

ISO 9001 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ

ISO 9002 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ

ISO 9003 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพ ในกระบวนการตรวจสอบและทดสอบขั้นสุดท้ายก่อนการส่งมอบ

ISO 9004 เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเป็นข้อแนะนำการจัดการระบบคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ เช่น

ISO 9004 – 1 ข้อแนะนำการใช้มาตรฐาน

ISO 9004 – 2 ข้อแนะนำการใช้สำหรับธุรกิจบริการ

ISO 9004 – 3 ข้อแนะนำการใช้สำหรับกระบวนการผลิต

ด้วยเหตุนี้จึงทำให้มาตรฐานระบบคุณภาพที่ใช้เพื่อการรับรองนั้นมีเพียง 3 มาตรฐาน คือ ISO 9001 ISO 9002 ISO 9003 ส่วน ISO 9004 เป็นเพียงข้อแนะนำให้ผู้ประกอบการเลือกว่าจะนำมาตรฐานใดไปใช้ในองค์กรของตน

2.2 ข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดการเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพ แต่ละมาตรฐานของระบบคุณภาพนี้ หากองค์กรหรือสถานประกอบการอุตสาหกรรม หรือธุรกิจใดนำไปใช้ก็จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดแตกต่างกันไป กล่าวคือการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 ต้องปฏิบัติตามกำหนดทั้ง 20 ข้อ ส่วนมาตรฐาน ISO 9002 จะมีข้อกำหนด 19 ข้อ และ ISO 9003 มีข้อกำหนด 16 ข้อ ต่อไปนี้

ข้อกำหนด	ISO 9001	ISO 9002	ISO 9003
1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	*	*	*
2. ระบบคุณภาพ	*	*	*
3. การทบทวนข้อตกลง	*	*	*
4. การควบคุมการออกแบบ	*	ไม่มี	ไม่มี
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	*	*	*
6. การจัดซื้อ	*	*	ไม่มี
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	*	*	*
8. การชี้บ่งและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	*	*	*
9. การควบคุมกระบวนการ	*	*	ไม่มี
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
11. การควบคุมเครื่องตรวจสอบเครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	*	*	*
12. สถานะการตรวจสอบและการทดสอบ	*	*	*
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	*	*	*
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	*	*	*
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุการเก็บรักษาและการส่งมอบ	*	*	*
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	*	*	*
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	*	*	*
18. การฝึกอบรม	*	*	*
19. การบริการ	*	*	ไม่มี
20. กลวิธีทางสถิติ	*	*	*
รวม	20	19	16

2.3 การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ ดังนั้น หน้าที่ขององค์กรที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9002 นี้ จะมีหน้าที่จัดทำผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามแบบหรือข้อกำหนดที่ได้มีการออกแบบไว้แล้วเท่านั้น สำหรับองค์กรที่จะขอรับรองตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นั้นจะต้องมีข้อดำเนินการดังนี้

1. ลูกค้าเป็นผู้กำหนดการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
2. องค์กรมีหน้าที่ผลิตตามแบบพิมพ์
3. มีองค์กรอื่นเป็นผู้ส่งข้อมูลทางการผลิตหรือทางวิศวกรรมมาให้
4. องค์กรมีหน้าที่รับประกันตามข้อกำหนดของลูกค้าในช่วงการผลิตและติดตั้งเท่านั้น
5. องค์กรสามารถออกแบบที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนหรือใช้แบบสำเร็จเท่านั้น

ดังนั้น แผนหรือขั้นตอนต่างๆ ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9002 เพื่อนำไปปฏิบัติและขอรับการรับรองมี 10 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ

การจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ เป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง / เจ้าของกิจการต้องมีบทบาทสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1.1 กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานของระบบบริหารงานคุณภาพ

สำหรับการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 นั้น สามารถทำทั่วทั้งองค์กร หรืออาจเลือกทำบางส่วนขององค์กรหรือทำเฉพาะแต่ละผลิตภัณฑ์ แล้วจึงขยายมาทำทั่วทั้งองค์กรหรือทุกผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดขอบเขตของการจัดระบบให้ชัดเจนว่าจะจัดทำส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งองค์กร

- 1.2 กำหนดนโยบายขององค์กร

ในการกำหนดนโยบายผู้บริหารระดับสูงควรต้องดำเนินการเอง หรืออาจให้ทีมงานที่ผู้บริหารจัดตั้งและมอบหมายให้เป็นผู้กำหนดนโยบาย แต่จะต้องได้รับความเห็นชอบผู้บริหารระดับสูงก่อน แล้วจึงประกาศใช้โดยผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรนั้น

- 1.3 จัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

1.3.1 จัดตั้งทีมงานรับผิดชอบการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อพิจารณาว่าแผนการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นสอดคล้องกับนโยบายหรือไม่และแผนงานใดบ้างที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งจำเป็นจะต้องจัดทำรายละเอียดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

1.3.2 ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ สำหรับใช้ในการดำเนินการในเรื่องงบประมาณบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

1.3.3 ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับทรัพยากร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หลังจากนั้นต้องติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการติดตามผลนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาติดตามงานอย่างใกล้ชิด จะทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความกระตือรือร้นในการดำเนินการมากขึ้น

1.4 มีการประชาสัมพันธ์และสื่อสารความ

พนักงานในองค์กรจะมีความเข้าใจตรงกันและสามารถดำเนินงานไปในทางเดียวกัน ได้จะต้องอาศัยการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้องโดยองค์กรต้องดำเนินการ ดังนี้

1.4.1 ให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ แนวคิด ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และนโยบาย/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่องค์กรได้กำหนดไว้ พร้อมทั้งให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่ต้น เช่น จัดนิทรรศการให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ จัดประกวดคำขวัญเกี่ยวกับคุณภาพ เป็นต้น

1.4.2 ให้มีการเผยแพร่นโยบายคุณภาพ และความคืบหน้าของการดำเนินงานให้พนักงานทุกคนได้ทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.4.3 ผู้บริหารระดับสูงต้องกล่าวย้ำ ถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพเมื่อมีโอกาสพบปะกับพนักงานเป็นหมู่คณะ (กรณีเปิดสัมมนาหรือพิธีมอบของที่ระลึกต่าง ๆ ให้กับพนักงาน)

2. จัดตั้งทีมงานดำเนินงานรับผิดชอบการจัดทำระบบระบบบริหารงานคุณภาพ

ISO 9002 เกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกหน่วยในองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องแต่งตั้งทีมงานจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพขึ้นมา เพื่อนำระบบไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสมทั่วองค์กร ดังนั้น ทีมงานจึงประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับบริหารจากทุกหน่วยงานที่อยู่ในขอบเขตของระบบการบริหารงานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องการดำเนินงาน/กิจกรรมภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี ในทีมงานนี้จะมีหัวหน้าหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ (Quality Management Representative หรือ QMR)

หน้าที่ของทีมงานมีดังนี้

1. ต้องศึกษา/ฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000
2. ต้องศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
3. สามารถทบทวนสถานะปัจจุบันของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร
4. ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน
5. ดำเนินการจัดทำคู่มือต่างๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพ

6. ดำเนินงานตามแผนงานและรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง
หน้าที่ของ QMR มีดังนี้

1. สามารถสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร ว่าระบบคุณภาพที่จัดทำขึ้นได้มีการนำไปปฏิบัติจริง และสามารถรักษาระบบคุณภาพไว้ได้

2. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบคุณภาพต่อคณะผู้บริหาร เพื่อทบทวนและปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. จัดทำแผนการดำเนินงาน

การจัดแผนการดำเนินงานโดยการนำหลักการของการบริหารโครงการมาใช้ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ 1 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความสามารถของแต่ละองค์กรโดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

3.1 พิจารณากิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต้องทำรวมถึงลำดับความสำคัญ ของแต่ละกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบาย

3.2 กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของโครงการและกิจกรรมย่อยๆ ที่มี

3.3 จัดสรรงบประมาณ/ทรัพยากร และกำหนดผู้รับผิดชอบ

3.4 ติดตาม/ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

4. ทบทวนสถานะปัจจุบันของการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพ

เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินสถานะปัจจุบันภายในองค์กร โดยเทียบกับข้อกำหนดใน ISO 9002 ซึ่งทีมงานจะเป็นผู้ทบทวนสถานะปัจจุบันตามขอบเขตของการจัดทำระบบคุณภาพที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้โดยมีหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

4.1 ทำการกำหนดขอบเขตของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

4.2 จัดทำตาราง ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละหน่วยงาน กับข้อกำหนดใน ISO 9002 สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ทำแบบตรวจสอบ และตรวจสอบสภาพการทำงานจริง แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อกำหนดใน ISO 9002 เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่มีอยู่แล้วสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน

4.3 หาข้อมูลสถานะปัจจุบันขององค์กรจากตารางความสัมพันธ์ โดยการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ทำแบบตรวจสอบ และตรวจสอบสภาพการทำงานจริง แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อกำหนดใน ISO 9002 เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่มีอยู่แล้วสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน

5. จัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจ

เป็นการจัดทำผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการก่อนหน้าและกระบวนการถัดไปหลักในการปฏิบัติมีดังนี้

5.1 ดำเนินการกำหนดขอบเขตของการดำเนินงานทางธุรกิจนั้นๆ

5.2 ทำการรวบรวมและแสดงความสัมพันธ์ ของกิจกรรมหลักที่สำคัญในกระบวนการธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารงานระบบคุณภาพ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

6. นโยบายคุณภาพ

เป็นการกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร และยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การกำหนดนโยบายคุณภาพประกอบด้วย

6.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์กร ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงเจตนาที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

6.2 เผยแพร่ นโยบายคุณภาพ

หลังจากผู้บริหารระดับสูงประกาศใช้นโยบายแล้วต้องทำการเผยแพร่โดยจัดแถลงนโยบายแก่พนักงานทุกระดับ ติดประกาศหรือพิมพ์เผยแพร่ หรือเผยแพร่ตามสายภายในองค์กรก็ได้

6.3 ติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพ

ในการติดตามผล ของการปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีมาตรการในการติดตาม โดยใช้วิธีการสอบถามพนักงานและตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อให้มีความเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการทบทวน และปรับปรุงนโยบายคุณภาพตลอดเวลาด้วย

7. จัดทำ/ควบคุมเอกสารและข้อมูล

การจัดทำเอกสารของวิธีการทำงาน รวมทั้งผลของการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่างๆ จะช่วยให้การจัดระบบเป็นไปโดยสะดวก การทำความเข้าใจในระบบเป็นไปโดยง่ายสามารถถ่ายทอด รักษา และพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่องแม้ว่าคนดูแลระบบจะเปลี่ยนไป ในการจัดทำเอกสารควรเน้นถึงประสิทธิผลมากกว่าความซับซ้อน ดังนั้น พนักงานทุกระดับต้องทำความเข้าใจในการปฏิบัติตามระบบที่จัดทำขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน

7.1 การจัดทำเอกสาร

การจัดทำเอกสารประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

7.1.1 การกำหนดโครงสร้างเอกสารโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual-QM)
- 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ(Procedure Manual-PM)
- 3) วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction-WI)

- 4) ข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ข้อกำหนด ระเบียบต่าง ๆ ฯลฯ
- 5) เอกสารอื่นๆ เช่น แบบฟอร์ม

หมายเหตุ : ถ้าองค์กรใดมีระบบเอกสารอยู่แล้ว ควรพิจารณาปรับปรุงระบบเอกสารเดิมให้รองรับเอกสารของระบบ ISO 9002 ด้วย

7.1.2 การกำหนดชื่อ รหัส และสถานะของเอกสาร จะทำให้การใช้และการควบคุมเอกสารมีความสะดวก เข้าใจง่าย และชัดเจนมากขึ้น การกำหนดชื่อของเอกสารจะขึ้นต้นด้วยประเภทของเอกสารและตามด้วยชื่อเรื่องของเอกสารนั้น การกำหนดรหัสเอกสารทำได้หลายรูปแบบ เช่น ใช้ตัวอักษรและตัวเลขแสดงสถานะของเอกสาร เพื่อแสดงถึงการปรับปรุงเอกสารครั้งที่ วันที่เอกสารมีผลบังคับใช้ เป็นเอกสารต้นฉบับหรือเอกสารสำเนา

7.1.3 การจัดทำคู่มือคุณภาพ (QM)

คู่มือคุณภาพ โดยทั่วไปจะจัดทำเป็น 2 แบบ คือ

- 1) เรียงลำดับตามกิจกรรมขององค์กร
- 2) เรียงลำดับความข้อกำหนด

การจัดคู่มือคุณภาพนี้เป็นการตกลงร่วมกันของเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร และการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา ผู้อนุมัติคู่มือคุณภาพเพื่อให้มีผลบังคับใช้คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

7.1.4 การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) หมายถึง การทำงานแต่ละขั้นตอนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะอธิบายถึงการทำงานที่ต้องมีความสัมพันธ์มากกว่า 1 หน่วยงานก็ได้ และจะอ้างอิงถึงวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้นๆไว้ด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถจัดทำได้หลายวิธี แต่ส่วนใหญ่มีเป้าหมายให้พนักงานคนใดคนหนึ่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับไปจัดทำฉบับร่างขึ้นแล้วนำมาเสนอให้ทีมงานการจัดทำระบบคุณภาพพิจารณา

7.1.5 การจัดทำวิธีปฏิบัติงาน (WI) วิธีการปฏิบัติงานเป็นวิธีการทำงานโดยละเอียดของงานใดๆ การจัดทำต้องคำนึงถึงความเข้าใจของพนักงานผู้ปฏิบัติ ควรเข้าใจได้ง่าย ชัดเจน นำไปปฏิบัติได้ การจัดทำควรมอบหมายให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องรับไปจัดทำฉบับร่างขึ้นแล้วนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา

7.2 การควบคุมเอกสาร

การควบคุมเอกสารประกอบด้วย 3 รายการ ดังนี้

7.2.1 การจัดทำ แก้ไข และยกเลิก

- 1) ให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและอนุมัติการจัดทำเอกสารแต่ละประเภท

2) ให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและอนุมัติในการแก้ไข หรือยกเลิกเอกสารแต่ละประเภท ซึ่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการจัดทำเอกสารนั้น ๆ เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

3) ต้องกำหนดการแสดงสถานะของเอกสาร

4) ต้องทบทวนเอกสารเป็นระยะ

5) ต้องกำหนดวันที่เอกสารมีผลบังคับใช้

6) ให้บันทึกความจำเป็นหรือเหตุผลและสาระของการเปลี่ยนแปลงไว้ด้วย

7) ให้จัดทำบัญชีรายชื่อเอกสารที่มีการแสดงสถานะให้ทันสมัยอยู่เสมอ

7.2.2 การครอบครอง การแจกจ่าย และการเรียกคืน

เอกสารซึ่งใช้กันอยู่ในปัจจุบันจะมีการใช้งานต่างกัน และจะมีผู้ครอบครองหลายคน

1) เอกสารต้นฉบับ ให้จัดเก็บที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร

2) สำเนาฉบับควบคุม คือเอกสารสำหรับผู้ครอบครองที่สำเนาจากต้นฉบับซึ่งจะมีการระบุว่าเป็นสำเนาฉบับควบคุมที่เท่าไร เป็นเอกสารที่ต้องควบคุมให้ทันสมัยเสมอ

3) สำเนาฉบับไม่ควบคุม คือสำเนาจากเอกสารต้นฉบับซึ่งไม่ต้องควบคุมให้ทันสมัยเสมอ เช่น การทำสำเนาให้ผู้สนใจทั่วๆ (สำเนาฉบับไม่ควบคุมบันทึกไว้ด้วยว่าจะส่งให้ใครบ้าง)

7.2.3 การจัดเก็บและการทำลาย

1) เอกสารที่ใช้งานควรมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ สามารถเรียกใช้ได้ง่าย และสะดวก จัดเก็บในสถานที่ที่ปลอดภัยและป้องกันการเสื่อมสภาพก่อนเวลาอันควร

2) เอกสารที่ยกเลิกให้ทำลาย ก่อนการทำลายต้องพิจารณาว่าจะมีการเก็บไว้เพื่ออ้างอิงหรือไม่ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากข้อกำหนดของกฎหมาย/เกณฑ์มาตรฐานหรือความจำเป็นในการใช้งาน หากจำเป็นต้องมีการจัดเก็บต้องแสดงสถานะของการยกเลิกให้เห็นชัดเจน เพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยพลั้งเผลอ

8. กำหนดโครงสร้าง หน้าที่และความรับผิดชอบ

โดยทั่วไปแล้วองค์กรในปัจจุบันจะต้องมีโครงสร้างองค์กร(Organization Structure) เป็นที่ยอมรับและทันสมัย รวมทั้งมีการบริหารงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยบุคลากรขององค์กรเอง ดังนั้นโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรจะต้องกำหนด ดังนี้

โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) หมายถึง ภาพรวมของสายการบังคับบัญชาจะต้องจัดทำในรูปของผังองค์กร (Organization Chart) โดยกำหนดอำนาจและหน้าที่ ความรับผิดชอบ (Job Description) ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมด้านคุณภาพทั้งองค์กร ตลอดจนความสัมพันธ์ของงานภายในองค์กรต้องกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

9. จัดทำแผนคุณภาพ (Quality Plan)

แผนคุณภาพ เป็นเอกสารที่แสดงถึงลำดับขั้นตอนของกิจกรรมและเกณฑ์ด้านคุณภาพ รวมถึงผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานต่าง ๆ

วิธีการจัดทำแผนคุณภาพมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. นำกิจกรรมต่าง ๆ ในผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Map) ทุกกิจกรรมที่มีผลต่อคุณภาพ มาแบ่งเป็นขั้นตอนการทำงานย่อย ๆ
2. กำหนดผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานขั้นตอนต่าง ๆ ให้ชัดเจน
3. พิจารณาว่าในแต่ละขั้นตอนของการทำงานมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างไร และสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9002 ข้อใด แล้วจัดทำเอกสารในการควบคุมการทำงาน การแก้ไขและป้องกันกรณีไม่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพ

10. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญ

การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เป็นขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ โดยแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงนำเอาผังกระบวนการทำงานทางธุรกิจมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

10.1 การตลาดและการขาย

10.1.1 แนวทางความต้องการ

- 1) เพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน ทั้งในด้านคุณภาพและปริมาณสินค้า การบริการ และรายละเอียดการส่งมอบสินค้า
- 2) เพื่อการประสานงานภายในองค์กรระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันและ อนาคตที่จะเกิดขึ้น

10.1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การพยากรณ์ความต้องการของตลาด ประกอบด้วย
 - (1) หาข้อมูล โดยสามารถใช้ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสำรวจเยี่ยมลูกค้า ดูสภาพการขายสินค้า และกิจกรรมคู่แข่ง หรือสามารถใช้ข้อมูลทุติยภูมิ จากนิตยสาร สิ่งพิมพ์ ต่าง ๆ
 - (2) วิเคราะห์ข้อมูล สรุปความต้องการของตลาดรวม พิจารณาขีดความสามารถในการสนองความต้องการของตลาด จัดทำงบประมาณการขาย
- 2) การขาย มีองค์ประกอบด้วย กำหนดเป้าหมายขาย วางแผนการขาย การรับคำสั่งซื้อ ติดตามการขายเทียบกับแผนการขาย

10.2 การผลิต

10.2.1 แนวทางความต้องการ

- 1) เพื่อวางแผนการผลิตให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- 2) เพื่อควบคุมการผลิตให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ

10.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) วางแผนการผลิต เป็นเทคนิคการคาดคะเนล่วงหน้าโดยประมาณการให้ได้ผลผลิตที่ต้องการตามจำนวน กำหนดเวลา ด้วยประสิทธิภาพการทำงานที่สูงสุด แผนการผลิตเป็นแผนที่จัดทำขึ้นเป็นระยะสั้นถึงระยะยาว เช่น แผนรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน ราย 3 เดือน ราย 6 เดือน รายปี จนถึง 5 ปี การจัดทำแผนต้องถึงการประมาณการขาย กำลังคน เครื่องจักร วัตถุดิบ และงบประมาณ

2) การเตรียมการผลิต เมื่อแผนการผลิตได้แจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบแล้ว ฝ่ายต่างๆ จะต้องเตรียมการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ วัตถุดิบ เครื่องจักร และคน

3) การควบคุมการผลิต

- การชี้บ่งผลิตภัณฑ์ เป็นการจำแนกแยกแยะให้ทราบสถานะตลอดจนสามารถสอบกลับไปในกระบวนการผลิตได้

- การดำเนินการผลิต เป็นการควบคุมการผลิตให้ดำเนินไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ตามแผนคุณภาพ

- การเฝ้าติดตาม เป็นกิจกรรมที่ทำการตรวจสอบกระบวนการผลิต เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นกับผลิตภัณฑ์

- การแก้ไขข้อบกพร่อง วิธีการสำหรับการแก้ปัญหาเมื่อพบข้อบกพร่อง

- การส่งมอบหลังจากผลิตได้สินค้าสำเร็จรูปแล้วต้องตรวจสอบชนิดของจำนวนให้ถูกต้องครบถ้วน

- สรุปและรายงาน ให้มีการจัดทำสรุปรายงานการผลิต

10.3 การจัดซื้อ

10.3.1 แนวทางความต้องการ

- 1) เพื่อลดความผิดพลาดของการสั่งซื้อและการว่างจ้าง
- 2) เพื่อให้ได้รับวัสดุ สิ่งของ หรืองานบริการที่มีคุณภาพ
- 3) พัฒนาผู้ขายสินค้าหรือผู้ให้บริการ ให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพ

10.3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) คัดเลือกและประเมินผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เป็นการทำให้มั่นใจได้ว่าหลังจากที่ได้ตกลงซื้อขายหรือว่าจ้างแล้วโอกาสของความผิดพลาดจะน้อยลง

2) การแจ้งสั่งซื้อ/ว่าจ้าง (การออก Purchase Requisition:P/R)

3) การสั่งซื้อ/ว่าจ้าง (Purchase Order : P/O)

10.4 การซ่อมบำรุง

10.4.1 แนวทางความต้องการ เพื่อบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้งานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน หรือใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะส่งผลทำให้การผลิตเป็นไปอย่างต่อเนื่องและทำให้การส่งมอบสินค้าให้ผู้ซื้อได้ตามต้องการ

10.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance PM) เป็นการบำรุงรักษาเครื่องจักร เพื่อให้สามารถดำเนินการผลิตได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการตรวจสภาพเครื่องจักร การทำความสะอาดเครื่องจักร การปรับแต่งอย่างถูกวิธี และการเปลี่ยนชิ้นอะไหล่ตามกำหนดเวลา หรือหมายความรวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องจักรประจำปี (หยุดซ่อมใหญ่) ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

2) การซ่อมบำรุงเมื่อเครื่องจักรเสีย เป็นการซ่อมบำรุงเมื่อเครื่องจักรเกิดชำรุดหรือไม่สามารถดำเนินการผลิตต่อไปได้

10.5 การตรวจสอบและการทดสอบ

10.5.1 แนวทางความต้องการ

1) เพื่อให้มีระบบการตรวจ การทดสอบวัตถุดิบ และวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง

2) เพื่อให้มีระบบการตรวจและการทดสอบสินค้าสำเร็จรูปก่อนการส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง

3) เพื่อให้มีการแสดงสถานะการตรวจและการทดสอบในทุกขั้นตอนการผลิต

10.5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ขั้นตอนการเตรียมการ มีดังนี้

- กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ในการยอมรับคุณภาพของวัตถุดิบ วัสดุระหว่างกระบวนการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป

- กำหนดให้มีการตรวจสอบ และการทดสอบตามช่วงที่ระบุไว้ในแผนคุณภาพ (Quality Plan)

- จัดเตรียมเครื่องมือ ตรวจ วัด ทดสอบที่เหมาะสมและเพียงพอ

- จัดเตรียมหน่วยงานและบุคลากร พร้อมให้การฝึกอบรม

2) ขั้นตอนของแผนการเก็บและทดสอบตัวอย่าง มีดังนี้

- แผนการเก็บตัวอย่าง ประกอบด้วย ชนิดของตัวอย่างที่จะเก็บและปริมาณตัวอย่างที่เก็บต่อครั้ง จุดที่เก็บตัวอย่าง และวิธีการเก็บตัวอย่าง ความถี่ในการเก็บตัวอย่าง

- แผนการตรวจสอบและการทดสอบ ประกอบด้วยผู้รับผิดชอบในการตรวจและทดสอบ รายการตรวจและการทดสอบ ความถี่ ปริมาณที่ใช้ในการตรวจและทดสอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานวิธีปฏิบัติงาน

3) ขั้นตอนการตรวจและทดสอบ ดำเนินการตรวจและทดสอบคุณภาพตามที่ระบุไว้ในแผนการเก็บและทดสอบตัวอย่าง โดยต้องทราบผลการตรวจและการทดสอบว่าผ่านเกณฑ์การยอมรับคุณภาพหรือไม่

4) ขั้นตอนการรายงานผลการตรวจและทดสอบ ต้องทำการเก็บบันทึกข้อมูลจากการตรวจไว้เป็นหลักฐาน และแสดงสถานะการตรวจและทดสอบให้ชัดเจนว่า ผ่านหรือไม่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ

5) ขั้นตอนการนำวัตถุดิบและวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตไปใช้อย่างเร่งด่วน ต้องจัดทำบันทึกพิเศษเพื่อแสดงสถานะของวัตถุดิบและวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตนั้นอย่างเด่นชัด และได้รับการอนุมัติให้นำไปใช้ได้จากผู้มีอำนาจ และดำเนินการเฝ้าติดตามผลการตรวจสอบและการทดสอบเพื่อให้สามารถที่จะระงับการใช้หรือกลับหรือเปลี่ยน เมื่อพบว่ามีความผิดปกติไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

10.6 การรับข้อร้องเรียน

10.6.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า เกี่ยวกับด้านคุณภาพและบริการได้รับการจัดการอย่างมีระบบ

10.6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- 2) แยกประเภทข้อร้องเรียน เพื่อนำมาดำเนินการกำหนดประเภท
- 3) กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ กับข้อร้องเรียน ต้องเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเกิดปัญหาจากข้อร้องเรียนนั้น

- 4) การค้นหาสาเหตุ สำหรับหน่วยงานผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นจะต้องหาข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว

- 5) ดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลกลับลูกค้า

- 6) สรุปและรายงานผล

10.7 การตรวจรับ การจัดเก็บและการจ่ายวัสดุ

10.7.1 แนวทางความต้องการ เพื่อมั่นใจว่าวัสดุต่างๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต การติดตั้ง การให้บริการมีคุณภาพและปริมาณตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในเวลาที่กำหนด

10.7.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การตรวจรับ กำหนดหัวข้อและเกณฑ์การตรวจรับวัสดุแต่ละประเภท

2) การจัดเก็บ ให้ดำเนินการจัดเก็บวัสดุในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและป้องกันไม่ให้วัสดุเกิดการเสียหาย

3) การจ่ายวัสดุ มีระบบในการเบิก-จ่ายและตรงตามความต้องการของผู้เบิก

10.8 การจัดเก็บและขนส่งสินค้า

10.8.1 แนวทางความต้องการ เพื่อมั่นใจว่าสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับมีคุณภาพปริมาณ และกำหนดการส่งมอบตรงตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงกับลูกค้า

10.8.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) การตรวจรับสินค้า กำหนดหัวข้อและเกณฑ์การตรวจรับสินค้าแต่ละประเภท

2) การบรรจุ ทำการบรรจุสินค้าลงหีบห่อที่สามารถป้องกันไม่ให้สินค้าเสียหาย และระบุรายละเอียดบนหีบห่อ และตรวจสอบสภาพหีบห่อที่บรรจุสินค้า

3) การจัดเก็บ ให้แยกประเภทสินค้า

4) การส่งมอบ ก่อนส่งมอบต้องตรวจเช็คคุณภาพและปริมาณของสินค้าให้มั่นใจว่าสินค้าที่จะนำมาส่งมอบให้ลูกค้ายังอยู่ในช่วงอายุที่ใช้งานได้

10.9 การสรรหามูลค่าการ

10.9.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เหมาะสมกับงานที่จะมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตและการบริหารมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

10.9.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) การทำแผนกำลังคน

2) กำหนดหน้าที่งาน

3) สรรหาและคัดเลือก

4) บรรจุเข้าทำงาน

5) ประเมินผล

6) มอบหมายงาน

10.10 การฝึกอบรม

10.10.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้พนักงานทุกหน่วยงานและทุกระดับที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

10.10.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม

2) จัดทำแผนการฝึกอบรม

3) การฝึกอบรม

4) ประเมินผล

5) จัดเก็บบันทึกประวัติ

10.11 การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

10.11.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

10.11.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) ติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง เมื่อพบ NC ต้องมีผู้แจ้งให้กับผู้รับผิดชอบทราบโดยเร็วที่สุด

2) ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง

3) ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

4) ทบทวนและปรับปรุงสิ่งที่เกี่ยวข้อง

5) บันทึกและรายงาน

10.12 การสอบเทียบและการทวนสอบ

10.12.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ทราบและคงไว้ซึ่งความแม่นยำของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ การวัด และการทดสอบ

10.12.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

ทำทะเบียนประวัติเครื่องมือ

1) ทำแผนการสอบเทียบเครื่องมือ

2) การดำเนินการในการสอบเทียบเครื่องมือ

3) การรายงานผลการสอบเทียบ

4) ทำบันทึกประวัติการสอบเทียบ

10.13 การบริการ

10.13.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อกำหนดตกลงกับลูกค้า

10.13.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) กำหนดแผนการให้บริการ

2) เตรียมการให้บริการ ให้บริการตามวิธีการ ที่ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดตกลง กับลูกค้าทวนสอบและรายงานการให้บริการ

10.14 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

10.14.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบันทึกคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน อ่านได้ สอบกลับได้ และเรียกใช้ได้ง่าย

10.14.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

1) การระบุรายการบันทึกคุณภาพ

2) การจัดเก็บและดูแลรักษา

3) การจำกัด (Disposition) ให้กำหนดวิธีการและผู้มีอำนาจในการยกเลิกและจำกัดบันทึกต่าง ๆ

10.15 การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

10.15.1 แนวทางความต้องการ เพื่อตรวจสอบระบบคุณภาพว่า ได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดและมีประสิทธิผลหรือไม่

10.15.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) จัดเตรียมผู้ตรวจติดตาม
- 2) จัดทำแผนการตรวจติดตาม
- 3) การเตรียมการก่อนการ Audit
- 4) การตรวจติดตาม Audit

10.16 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

10.16.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีความเหมาะสมเพียงพอและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

10.16.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) กำหนดองค์ประชุม ของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร องค์การต้องกำหนดคณะบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร
- 2) กำหนดความถี่ในการประชุมทบทวน
- 3) เตรียมการประชุม
- 4) ดำเนินการประชุม
- 5) บันทึกผลการประชุม
- 6) ติดตามผลการประชุม

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐาน ลักษณะของมาตรฐานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับที่จะปฏิบัติตาม และให้ความร่วมมือควรมีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้คือ

1) มาตรฐานหรือเป้าหมายนั้นจะต้องมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงาน ความหมายของมาตรฐานที่กล่าวถึงในที่นี้ กินความ 3 ประการคือ ประการแรก มาตรฐานนั้นจะต้องบอกแนวทางของการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายหรือมาตรฐานและผลที่จะได้รับ ประการที่สองมาตรฐานนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และประการที่สาม ผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องวัดได้อย่างชัดเจนด้วย โดยควรจะกำหนดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ

2) มาตรฐานควรจะมีความยากที่จะดำเนินการ เพื่อบรรลุเป้าหมายพอสมควร ทั้งนี้ เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ก็ไม่ควรเหลือกำลัง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติได้ เพราะจะให้ผลตรงกันข้าม คือผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหมดกำลังใจ

3) มาตรฐานจะต้องแสดงถึงส่วนที่สำคัญที่สุดของงาน บุคคลจะยอมรับมาตรฐาน ต่อเมื่อเห็นว่ามาตรฐานนั้นเกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์กร มิใช่ไปวัดในเรื่องอื่น เพราะมีเช่นนั้น การปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามมาตรฐานก็จะมีประโยชน์หรือเกิดผลอันใดขึ้นมา

4) บรรยากาศของการดำเนินงานที่จะสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุมาตรฐานนั้น ควรจะมีบรรยากาศของความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กล่าวคือ หากเขาสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้ ก็จะได้ผลตอบแทนทางบวก เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มค่าตอบแทน แต่ในทางตรงกันข้ามหากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้ ผู้บริหารก็ไม่ควรถือว่าเป็นความผิดพลาดอย่างร้ายแรงจนอภัยไม่ได้ แต่ก็ควรร่วมมือกันคิดหาหนทางแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดนั้น และในกรณีที่ความสำเร็จของงานตามมาตรฐานขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ต้นทุนการผลิตขึ้นกับการสัณฐานค่าของลูกค้านั้น ลักษณะงานเช่นนี้ยังต้องการบรรยากาศของการดำเนินงานแบบช่วยเหลือกันมากขึ้น

5) มาตรฐานหรือเป้าหมายนั้นไม่ควรขัดแย้งกับปทัสถานทางสังคม ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกอึดอัดใจ ไม่ยอมรับ ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร หากมาตรฐานนั้นไม่สอดคล้องกับค่านิยมของเขา และค่านิยมของสังคมเขาจะยอมรับให้ความร่วมมือในการทำงานและจะสนับสนุนให้คนอื่นยอมรับด้วย

6) มาตรฐานนั้นควรจะนำมาปฏิบัติโดยไม่เกินกำลังความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานได้ โดยเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้นั้นสูงเกินไป แนวทางการดำเนินงานและผลที่จะได้รับเลอะเลือนไม่ชัดเจน รวมทั้งองค์การมีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นหนทางที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน จะเกิดความรู้สึกท้อถอยเป็นสิ่งที่สร้างแรงกดดันให้เขาปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน จะเกิดความรู้สึกท้อถอยเป็นสิ่งที่สร้างแรงกดดันให้เขาปฏิบัติในสิ่งที่ไม่อาจปฏิบัติได้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น บริษัทเล็กๆ มีทุนจดทะเบียนเพียง 5 ล้านบาท แต่บริษัทกำหนดมาตรฐานไว้ว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า บริษัทจะเป็นบริษัทใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ หากฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน ไม่ชี้แจงให้ทราบถึงแนวทางที่จะปฏิบัติ หรือชี้แจงเหตุผลในการตั้งมาตรฐานเช่นนั้น ผู้ปฏิบัติตามจะรู้สึกว่าถูกบังคับ เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายวางไว้ หรือเกิดความรู้สึกต่อต้าน โดยทำงานเช้าชามเย็นชาม อืดอาด ขาดความกระตือรือร้น ทำงานผิดพลาดเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บริหาร ป้ายความผิดให้ผู้อื่น

องค์การจะมีทางเลือกที่จะแก้ไขปัญหานี้หลายประการด้วยกัน กล่าวคือ อาจจะลดมาตรฐานให้ต่ำลงพอที่จะปฏิบัติได้ อาจจะปรับปรุงงานใหม่ อาจจะใช้วิธีฝึกอบรม หรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลที่จะทำงานใหม่

7) เนื่องจากมาตรฐานที่ดีจะต้องเป็นที่เข้าใจ และยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้น หลักการของการกำหนดมาตรฐานที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานก็คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานในการทำงานด้วย โดยปรึกษาหารือร่วมกันกำหนดมาตรฐาน ในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นทุกคน ทั้งผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เช่น คนงาน จนถึงผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานบริษัทเป็นการเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ผู้ปฏิบัติงานจะยอมรับและยินดีที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายนั้น เพราะสอดคล้องกับความต้องการของเขาและเขาถือว่าเป้าหมายนั้นเขามีส่วนร่วมในการกำหนด นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานยินดีและเต็มใจที่จะทำเพราะเข้าใจ

การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานนั้น อาจจะมีหลายวิธี ได้แก่ การหาข้อมูลข้อเท็จจริงร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร การคาดคะเน เปรียบเทียบกันจนถึงการได้มติข้อตกลงร่วมกัน แต่อย่างไรก็ดีความมากน้อยของการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของมาตรฐานด้วย กล่าวคือ หากเป็นมาตรฐานเฉพาะงาน มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงมากนัก ดังนั้น จะแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานชนิดนี้ก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยีเฉพาะงานนั้นๆ ส่วนมาตรฐานอีกชนิดหนึ่งคือ มาตรฐานที่กว้างขึ้น เกี่ยวพันและมีผลกระทบกับงานหลายๆ อย่างในองค์กร เช่น นโยบายขององค์การโดยส่วนรวม การเปลี่ยนแปลงต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานรับรู้สถานการณ์ใหม่ๆ

3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

3.2.1 ความหมายของการยอมรับ

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และค่านิยมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคม โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เพลินพร ผิงาม (2533 : 14) ได้สรุปความหมายของการยอมรับว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการจะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่า ทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นโดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาแล้วครั้งหนึ่งโดยระยะเวลาในการตัดสินใจรับเอาสิ่งนั้นอาจกินเวลาเป็นปีๆ

โรเจอร์ส (Rogers. 1968 : 76-93) ได้ให้ความหมายของกระบวนการยอมรับว่าเป็นกระบวนการทางจิตใจ ซึ่งแต่ละบุคคลรู้สึกจากการได้ยินในครั้งแรกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจนถึงขั้นยอมรับและนำไปใช้ในที่ที่สุด

ฟอสเตอร์ (Foster. 1973 : 146-147) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษา โดยผ่านขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติเมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้น สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

จากความหมายของการยอมรับดังกล่าวข้างต้นนำมาสรุปเป็นความหมายของการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้ว่าการยอมรับคือการที่พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน มีความพอใจต่อวิธีการ แนวคิด และการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความพร้อมสำหรับการพัฒนาและตั้งใจเข้าร่วมดำเนินการ โดยการปฏิบัติตามกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

3.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

กาญนา เกียรติประวัติ (ม.ป.ป. : 3) ให้ความเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมควรเริ่มที่บุคคลสำคัญของกลุ่มเสียก่อน แล้วจึงค่อยขยายไปสู่บุคคลอื่น เปรียบเสมือนปฏิกิริยาลูกโซ่โดยมีบุคคล 3 ประเภทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้นๆ ได้แก่

1. นวัตกรรม (innovator) เป็นบุคคลที่มีลักษณะรอบรู้ กล้าเสี่ยงที่จะเริ่มทำการเปลี่ยนแปลงหรือรับความคิดใหม่ได้เร็ว มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบการผจญภัยและสิ่งท้าทายความสามารถและความคิดที่ยืดหยุ่น

2. ผู้ต่อต้าน (resistor) คือ ผู้ที่ยึดการทำงานชนิดที่ปลอดภัยเอาไว้ก่อนจึงพยายามต่อต้านมิให้กลุ่มรับการเปลี่ยนแปลงใดๆ อยู่เสมอ บางคนจะต่อต้านการรับความคิดใหม่มีลักษณะไม่รู้งาน เกรงกลัวภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่อาจมีเพิ่มขึ้น

3. ผู้นำ (leaders) บุคคลประเภทนี้เป็นบุคคลหลักในการทำงาน มีอิทธิพลต่อกลุ่มทำความก้าวหน้าให้แก่กลุ่ม และจะแสวงหาทางที่จะทำให้กลุ่มได้พัฒนาไปในทางที่ดีเสมอ

ความสัมพันธ์ของบุคคลทั้ง 3 นี้ อาจทำให้เกิดการคล้อยตามหรือไม่ก็ขึ้นอยู่กับแรงสนับสนุนจากชุมชน อิทธิพลของสถาบัน ความมั่นคงของชุมชน ซึ่งมีอิทธิพลในบางกรณีต่อการเผยแพร่วัตกรรมด้วย

คิลแมน (จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2529 : 172; อ้างอิงมาจาก Kelman. 1958) ได้อธิบายลักษณะการยอมรับว่ามี 3 แบบดังนี้

1. การยอมตาม (Compliance) เป็นลักษณะการยอมรับแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเนื่องจากความเกรงกลัวอิทธิพล หรือมุ่งหวังได้รับความพอใจจากกลุ่มบุคคลหรือผู้มีอิทธิพลซึ่งจะมีผลทำให้เขาได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นในภายหลัง ฉะนั้นการทำจึงไม่ใช่เพราะเขาเชื่อหรือเห็นว่าสิ่งนั้นดีมีประโยชน์ โดย คิสเลอร์และคนอื่นๆ (Kiesler and others.1969) ให้ข้อคิดว่าการยอมรับดังกล่าวอาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ เพราะบุคคลใดไม่ได้เปลี่ยนข้อคิดเห็น และไม่ได้เห็นด้วยกับการกระทำนั้น แต่ทำไปเพื่อประโยชน์อย่างอื่น

2. การเลียนแบบ (identification) เป็นการยอมรับเนื่องจากบุคคลต้องการทำตนให้คล้ายคลึงกับผู้ที่ตนเลื่อมใส ศรัทธา เพราะพอใจในสิ่งที่บุคคลนั้นมีอยู่หรือต้องการได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตัวอย่างนักเรียนที่เลื่อมใสความสามารถของครูคนหนึ่ง จะยอมรับแนวคิดเลียนแบบการกระทำ และพยายามจดจำสิ่งที่ครูคนนั้นทำ การเปลี่ยนทัศนคติอันเนื่องมาจากการเลียนแบบจะมากขึ้นอยู่กับความประทับใจ (attractive) ของบุคคลที่เป็นแบบ

โรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1971 : 100-101) ได้อธิบายแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นการรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือการปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้เรียนรู้หรือรับรู้นวัตกรรมนั้น แต่ยังไม่รู้ข่าวสารอย่างไม่ครบถ้วนมักเป็นการรับรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้ต่อไป อันเนื่องมาจากมีความต้องการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่

2. ขั้นสนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ แสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลได้รู้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น บุคลิกภาพ และค่านิยมของบุคคล รวมทั้งบรรทัดฐานและประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผลต่อแหล่งที่บุคคลไปหาข่าวสารและการตีความข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ด้วย

3. ขั้นไตร่ตรองตัดสินใจ (evaluation state) เป็นขั้นที่บุคคลคิดใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ข้างหน้าโดยไตร่ตรองว่าจะลองใช้ดีหรือไม่ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของนวัตกรรมนั้น ถ้ารู้สึกข้อดีมีมากกว่าก็จะตัดสินใจที่จะลองใช้ ขั้นนี้จึงแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่ได้ตัดสินใจที่จะลองความคิดใหม่ๆ โดยที่บุคคลมักคิดว่าการใช้นวัตกรรมเป็นการเสี่ยงเพราะไม่แน่ใจในผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นไตร่ตรองตัดสินใจนี้จึงต้องการเสริมแรง (reinforcement) ที่ทำให้แน่ใจขึ้นว่ากำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ได้แก่ ข่าวสาร และคำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจนการเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่างๆ ในขั้นนี้จึงได้รวมพฤติกรรมด้านความรู้สึก ชอบหรือไม่ชอบต่อความคิดใหม่ๆ นั้น

4. ขั้นทดลองปฏิบัติ (trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการลองดูกับส่วนน้อยก่อนเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่ และประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่านวัตกรรมนั้นใช้ได้ดีตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลของการทดลองปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (adoption stage) บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาไตร่ตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

จากทฤษฎีการยอมรับที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่ามีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย

3.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

เป็นที่ทราบกันดีโดยทั่วไปแล้วว่า ไม่ว่าองค์กรของรัฐหรือเอกชนต่างก็มีเป้าหมายที่จะให้การผลิตหรือการให้บริการมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและประหยัดทั้งในด้านแรงงานเงินและวัสดุอุปกรณ์ทั้งปวง อย่างไรก็ตามสภาพที่พึงปรารถนาดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดก็ต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนในองค์กรนั้น อย่างมากทีเดียว

ด้วยเหตุนี้นักพฤติกรรมศาสตร์สมัยใหม่ จึงได้พยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้าเพื่อสร้างแนวคิด ทฤษฎีและวิธีปฏิบัติเพื่อการผสมผสานระหว่างการสร้างหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรไปพร้อมๆ กับการพัฒนางาน การพัฒนาโครงสร้างขององค์กร วิธีการทำงานและแนวปฏิบัติร่วมกันในการทำงานรวมทั้งการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วนช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นก็คือจะหาอย่างไรเพื่อให้ทั้งคนและองค์กรเจริญเติบโตและก้าวหน้าไปพร้อมๆ กันนั่นเอง

ในปัจจุบันนี้ได้มีแนวคิดทฤษฎีและวิธีการต่างๆ เป็นจำนวนมากที่พยายามจะช่วยพัฒนาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กันซึ่งได้แก่ การพัฒนาองค์กร (Organization Development) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และการพัฒนาคุณภาพงาน (Quality Circles)

3.3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) นั่นเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำหนดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ เพราะหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุตามเป้าหมาย ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

เกสต์ (Guest, 1979 อ้างใน ผจกญ เฉลิมสาร, 2540 : 5) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นคือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดนัย เทียนพุฒิ (2533 : 28) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือวิธีสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2530 : 28) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคล ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

เดลามอตเต้ และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa, 1984 อ้างใน ผจกญ เณิมสาร, 2540 :6) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายในหลายแง่มุมดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์การและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องของความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุม ที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน

บลูสโตน (Bluestone, 1977 อ้างใน พา ไมจันท์ดี, 2541 : 13) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่องานของพวกเขานั้นคือ ได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์การในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ และความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์การย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่ม และองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวัดข้นเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์การหนึ่งๆ มีความพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ

มากนักน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากนักน้อยเพียงใด เป็นต้น

พา ไมจันท์ดี (2541 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540: 7) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้าน ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์การทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพในการทำงานทั้งผลตอบแทนในเรื่องเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

3.3.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในชีวิตการทำงานทั่วไป มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

วอลตัน (Wallton, 1975 อ้างใน ผจญ เฉลิมสาร, 2540 :8-9) ได้เสนอเกณฑ์ซึ่งนับได้ว่าเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์ เกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญที่ประกอบขึ้นเป็นคุณภาพชีวิตการทำงานโดยแบ่ง 8 ลักษณะ คือ

1.ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ(Adequate and Fair Compensation)
หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ได้รับค่าจ้างหรือเงินเดือน ผลประโยชน์เกื้อกูลและค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการมีชีวิตอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องการเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่นๆ ด้วย

2.สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment)
หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและทางด้านจิตใจด้วย นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และควบคุมสภาพแวดล้อมได้ปลอดภัย และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3.เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ให้ความรู้และพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมาย

4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้นๆ (Growth and Security) ซึ่งนอกจากงานนั้นจะช่วยคงไว้และขยายความรู้และความสามารถของตนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้าและมีความมั่นคงในอาชีพของตน ซึ่งเป็นที่ยอมรับของเพื่อนและสมาชิกในครอบครัวของตนอีกด้วย

5. ลักษณะงานนั้น มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะของงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์การจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาและให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนร่วม (The Total Life Space) เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว นอกองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาได้พักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ หรือการเดินทางที่ใช้เวลานาน ซึ่งเวลาเหล่านี้ควรเหมาะสมที่ทำให้บุคคลได้มีเวลาเพียงพอในการพักผ่อนหรือทำงานอย่างเหมาะสม

8. ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (พ2533:201-206) ได้เสนอว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
2. จิตวิทยาและมนุษยสัมพันธ์ในงาน
3. ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลง
4. ปัญหาส่วนตัว
5. การจัดองค์การและการบริการ
6. ปัญหาสุขภาพ
7. ระบบงานในสำนักงาน
8. ความสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการ

9. การสื่อสารและการประสานงาน

นอกจากนี้ ยังมีการนำทฤษฎีของเฮิร์ชเบอร์ก มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพชีวิตดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร ซึ่งย่อมเป็นเครื่องก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือความรู้สึกอึดอัดใจในการทำงาน
2. สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน และวิธีควบคุมงาน บางทีงานเป็นสิ่งที่ถูกกับนิสัยหรือความสามารถ แต่การปฏิบัติของหัวหน้าหน่วยงานทำให้เกิดความไม่พอใจต่อบุคคลแล้วกลายเป็นความไม่พอใจต่องานนั้นเป็นส่วนรวม
3. ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน เช่น ความสะดวกในการทำงานก็จะทำให้งานเดินไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าต้องมีหลายขั้นตอน คนที่ไม่ชอบความจำเจก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ในทำนองเดียวกันสถานทำงานก็มีส่วนช่วยให้เกิดความรู้สึกต่องานได้ เช่น ถ้าที่ทำงานมีลักษณะอึดอัด คับแคบ ความรู้สึกไม่โปร่งใจที่จะทำงานก็เกิดขึ้นได้ง่าย
4. เงินเดือนหรือรายได้เป็นปัจจัยอย่างหนึ่ง ที่จะช่วยธำรงรักษาคนให้อยู่กับองค์กร แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักต่อการสร้างแรงจูงใจ ถึงแม้เงินเดือนจะสูงกว่าที่อื่น แต่เมื่อเวลาผ่านไปความรู้สึกว่าได้รับเงินสูงกว่าก็จะกลายเป็นของธรรมดาไป
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี มีความกลมเกลียวกันดีก็จะมีแรงใจที่จะทำงานดีขึ้น ถ้าเกิดความไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่ๆ น่าเบื่อ แรงจูงใจในการทำงานก็จะลดลง
6. ชีวิตส่วนตัว เรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวนั้นน่าจะแยกจากกัน แต่ก็แทบจะเป็นไม่ได้ คนที่มีความไม่สบายใจส่วนตัวจะไม่นำความไม่สบายใจนั้นมาสู่ที่ทำงานด้วย ผลที่ได้ก็คือการขาดความกระตือรือร้นและขาดความตั้งใจที่จะทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาขัดแย้งทางบ้าน ก้ออดไม่ได้ที่จะมาปล่อยอารมณ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเห็นการทำงานกับบุคคลเหล่านี้เป็นของน่าเบื่อ
7. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าเป็นไปในทางดีความร่วมมือกันทำงานก็เกิดขึ้น ถ้าเป็นไปได้ในทางตรงข้ามก็ก่อให้เกิดความสับสนในการทำงาน แต่ผลนี้มักจะเกิดขึ้นแก่ผู้น้อยมากกว่าผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่มีอำนาจสูงกว่าอยู่ในมือแล้ว
8. สถานภาพในหน่วยงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือความภูมิใจอันก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ตัวอย่างจะเห็นได้จากการได้เป็นหัวหน้างานถึงจะมีความรับผิดชอบสูงขึ้นแม้เงินเดือนจะไม่สูงขึ้นตามส่วนของความรับผิดชอบ แต่คนก็มักจะพอใจ
9. ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่จะก่อให้เกิดความมานะพยายามที่จะ ทำงานให้ดีขึ้น เพราะมี

ฐานที่น่าไวใจเป็นเครื่องรองรับ ขจัดความหวาดกลัวที่จะคิดริเริ่มงานใหม่ๆ ขึ้นมา ก่อให้เกิดความสุขที่ได้ทำงาน

จากองค์ประกอบ ตัวกำหนดคุณภาพชีวิต การทำงานตามแนวคิดของนักวิชาการ และผู้ศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้เป็นแนวทางในการบ่งบอกถึงการยอมรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด โดยนำรายละเอียดบางข้อเกี่ยวกับองค์ประกอบตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. สภาพการทำงาน

ภายในองค์การต่างๆ การทำงานต้องคำนึงถึงสภาพการทำงาน ซึ่งจะสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ซึ่งได้แก่ การจัดระบบการทำงาน การควบคุมกำกับ และสภาพแวดล้อมที่ดีอีกด้วย

สมชาย วงศ์เจริญผล (2538 : 13 อ้างใน ผจก. เอลิมสาร, 2540 : 11) ได้กล่าวว่า สภาพการทำงานได้แก่

1. การจัดระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การปฐมนิเทศงาน และการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันโรค อันเนื่องมาจากการทำงานอย่างเคร่งครัด

2. ระยะเวลาการทำงาน โดยทั่วไปไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน ซึ่งอาจปรับชั่วโมงการทำงานตามลักษณะหนักเบา หรือความเสี่ยงของงานได้ และควรทำงานกลางวัน แต่ก็มีงานหลายอย่างที่ต้องการทำงานเป็นกะ หรือเป็นผลัด และทำงานล่วงเวลา ซึ่งจะมีผลต่อสุขภาพได้

3. มีการควบคุมกำกับงานที่ดี มีการเตือนภัย การดูแลพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน การระมัดระวังเกี่ยวกับความชำรุดหรือบกพร่องของอุปกรณ์และการเกิดอุบัติเหตุ

4. สวัสดิการพื้นฐานที่ดี และเพียงพอ เช่น หอมน้ำ หอมน้ำร้อน น้ำดื่ม อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ถูกต้อง และสวัสดิการทางสุขภาพอนามัย การดูแลทางการเงินน้อย

นอกจากนี้ ควรพิจารณาในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ความร้อน

2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สารเคมีในการทำงานซึ่งสามารถผ่านเข้าสู่ร่างกายได้

3. สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อโรคและแมลงนำโรคต่างๆ

4. สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึงสัมพันธภาพระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง รวมทั้งค่าตอบแทนและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในระบบ

โดยปกติสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยจะมีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของคนงาน และจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

2. ค่าตอบแทนในการทำงาน

ค่าตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจจะเป็นในรูปของตัวเงินหรือเงินและสิ่งของ เพื่อตอบแทนในการที่ลูกจ้างทำงานให้แก่นายจ้าง ค่าตอบแทนอาจเรียกได้อีกอย่างว่า ค่าจ้าง โดยรวมถึงโบนัส ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการอื่นๆ ที่นายจ้างจ่ายในเวลาทำงาน และในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เช่น วันลา หรือวันหยุดด้วย

พา ไมจันท์ดี (2541 : 18) กล่าวว่า ค่าตอบแทนตามกฎหมายไทยเรียกว่าค่าจ้าง ซึ่งรวมถึง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน โบนัส ค่าตอบแทน เป็นเงินประจำวัน ประจำสัปดาห์ เบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการ ตามความหมายของกฎหมายคุ้มครองแรงงานของไทยให้คำนิยามของคำว่าค่าตอบแทน หมายถึง เงิน หรือเงินและสิ่งของ ที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเป็นการตอบแทนการทำงานในเวลาปกติของวันทำงานหรือจ่ายให้โดยคำนวณตามผลงานที่ทำได้ และรวมถึงเงินหรือเงินและสิ่งของที่จ่ายให้ในวันหยุดซึ่งลูกจ้างไม่ได้ทำงานและในวันลาด้วย

ลีลา สิมานุเคราะห์ (2530 : 116) กล่าวว่า ในสภาพปัจจุบันความเป็นอยู่ของบุคคลขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับจากการทำงานให้องค์กร อัตรากำลัง เงินเดือน จึงเป็นเงื่อนไขและเป็นเรื่องจูงใจให้บุคคลปรารถนาที่จะทำงานถ้าหากได้รับค่าจ้างในอัตราสูงในทางตรงข้าม หากบุคคลได้รับค่าจ้างต่ำย่อมไม่เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานและอาจมีการเปลี่ยนแปลงงานใหม่ได้ง่าย

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 7-12) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้าง เงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม ควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบด้วยสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 2 คนได้

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 151) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกาย และจิตใจของคนได้

2. เป็นรางวัลที่ทำให้มนุษย์ ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีความสำคัญในสังคมที่สามารถทำสิ่งใด ๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ

3. เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้น มีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 124-125) กล่าวว่า ค่าตอบแทนการทำงานได้แก่ ค่าจ้าง และเงินเดือน รวมทั้งได้เสนอพรรณนาของนักวิชาการในหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือนไว้ ได้แก่ พรรณนาของนักสังคมวิทยา ค่าจ้างและเงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการใช้แรงงานของบุคคลอันแสดงถึงฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจของคน กล่าวคือ คนที่ได้รับค่าจ้าง และเงินเดือนสูงย่อมมีฐานะทางสังคมสูง และแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสถานภาพ (Status) สูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนน้อย มองในพรรณนาของนักจิตวิทยา เงินเดือนและค่าจ้าง คือสิ่งกระตุ้นในการทำงานหรือสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ มองในพรรณนาของนักเศรษฐศาสตร์ ค่าจ้างและเงินเดือนจะเป็นรายจ่ายต้นทุนของผู้จ้าง และในขณะเดียวกันก็เป็นรายได้ของผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการใช้แรงงาน โดยปกติการจ่ายค่าจ้างจะถือเกณฑ์จ่ายเป็นระยะเวลาสั้น ๆ เป็นชั่วโมง รายวันหรือรายสัปดาห์ หรืออาจจ่ายตามจำนวนงานเป็นชิ้น ๆ ก็ได้ คำว่า ค่าจ้าง หมายถึงเงินเดือน เงินโบนัส ค่าบำเหน็จ นายหน้า รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับอื่น ๆ ด้วย

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

นอกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในรูปแบบของค่าตอบแทนแล้ว ลูกจ้างก็มิได้มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ดังกล่าวเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกด้วยเช่นกัน ซึ่งก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง เพื่อโอกาสในการก้าวหน้าและรายได้ที่เพิ่มขึ้นในภายหน้า

วอลตัน (Walton, 1975 อ้างใน พา ไม่จันทร์ดี, 2541 : 22) ได้กล่าวว่าการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการคือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการอบรมหรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป

2. เมื่อได้รับความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป

3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่น ๆ ในสังคม

4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขาทำอยู่

อุทัย หิรัญโต (2534 : 138-139) ได้ให้ความหมายการเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรธุรกิจ เอกชน หมายถึง การที่บุคคลได้เปลี่ยนแปลงฐานะก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงและดีกว่าเดิม ซึ่งหมายความว่ามีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เกียรติภูมิ หรือฐานะทางสังคมก็สูงขึ้นด้วย

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 :197) ได้กล่าวว่า ผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับจากการฝึกอบรมมี 3 ประการคือ

1. ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน
2. พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงาน
3. การให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไป ในตำแหน่งและหน้าที่ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงาน

4. สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ในองค์การประกอบไปด้วยบุคคลหลายฝ่าย และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะกลุ่ม และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้ที่มีความพอใจกัน มีความต้องการหรือความนิยมที่คล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ก็จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มในรูปแบบไม่เป็นทางการ ทำให้แต่ละคนได้รับประโยชน์ คือสนองตอบความต้องการด้านต่าง ๆ ของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางสังคม ดังนั้นแต่ละคนจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ไว้โดยให้กลุ่มตนคงอยู่เป็นกลุ่มต่อไป และโดยธรรมชาติเช่นกันที่คนมีความแตกต่างกัน มีพื้นฐานเดิมต่างกัน คือมีความรู้ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ และระดับความสามารถต่างกัน ดังนั้นปัจจัยที่ช่วยให้กลุ่มอยู่ได้ คือมีกิจกรรมร่วมกัน อาจจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวของชีวิตประจำวัน เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน การสนทนาเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการจับกลุ่มนินทาเพื่อนร่วมงาน หรือวิพากษ์วิจารณ์การบริหารงานของผู้บริหารกิจกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันรักใคร่ อาหารช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยให้ความแตกต่างระหว่างบุคคลกลายเป็นความรู้สึก ความคิด ทักษะและค่านิยมของกลุ่มขึ้นมา (Rothidberger, 1968 : 261-262 อ้างใน พา ไมจันทร์ดี, 2541 : 26) และลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Gelmer and Other, 1966 : 255 อ้างใน ผจญ เฉลิมสาร, 2540 : 17)

สุนันท์ แก้วกล้า(2542 :37) สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในการให้ความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบภายในงานด้านเดียวกัน และงานด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน นำไปสู่การสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน

พนัส หันนาคินทร์ (มปป : 136) กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี มีความกลมเกลียวกันดีก็จะมีแรงใจที่จะทำงานดีขึ้น ถ้าเกิดความไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่ๆ น่าเบื่อ แรงจูงใจในการทำงานลดลง เพราะต้องคอยระแวงบรรดาเพื่อนร่วมงานกำลังงานที่น่าจะใช้ในการทำงานกลับถูกบั่นทอนให้ลดลงไปด้วยปัญหากับเพื่อนร่วมงาน

สินีนาว วังส์दान (2542 : 38) กล่าวว่า สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึง สามารถทำงานร่วมกันด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันและมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อพนักงานและลูกจ้างที่ทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์อันดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

3.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม

1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการยอมรับ

นุกูล สารวงศ์ (2541 : 89) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 สูงจะมีการยอมรับสูง และพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ต่ำ จะมีการยอมรับต่ำ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 สูง จะมีความเข้าใจในแนวคิด วิธีการดำเนินงาน และประโยชน์ของการนำมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ศันสนีย์ ขำเกิด (2527 : 75-82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

ณัฏกร เอี่ยมโอภาส (2531 : 143-450) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับการจัดการพลังงานของเจ้าของโรงงาน พลังงานเชื้อเพลิง ปริมาณสูงเพื่อการผลิต : ศึกษา เฉพาะกรณีประเภทโรงงาน ลำดับที่ 54-57 และ 59-60 แห่ง ตามพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2512 พบว่า ประชากรมีการยอมรับการจัดการพลังงานเฉลี่ย 2.26 และระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับ โดยที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปยอมรับการจัดการพลังงานแตกต่างกันมากกว่ากลุ่มอื่น

วุฒิไกร บัวผัน (2535 : 61-68) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการใช้เสียงในการทำงานของคณงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษาอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตราย จากการเสียงในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษา การได้รับข่าวสารความรู้เกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตราย ระยะการทำงานในเวลา 1 วัน ก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงาน

โคเวอร์ (Cover. 1960 : 13) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของเกษตรกรในประเทศฟิลิปปินส์ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมเกษตรกรที่สำคัญที่สุด ได้แก่ อายุ ระดับการครองชีพ ประสบการณ์จากอาชีพ การศึกษา

นูเนซ (Nunez. 1978 : 4460-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ นวัตกรรมการศึกษาของครู พบว่า ตัวแปร เพศ เชื้อชาติ ระดับและวิชาที่สอน ความคุ้นเคยโครงการ และควมมีประสบการณ์ ไม่มีนัยสำคัญที่จะจัดการรับรู้ นวัตกรรมการศึกษาของครูได้ แม้ว่าเพศจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ก็ตาม แต่เมื่อรวมตัวแปรทั้งหมดแล้วก็ไม่ถือว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการรับรู้ นวัตกรรมการศึกษาของครู

โพเวลล์ (Powell. 1982 : 5245-A) ได้ศึกษาวิเคราะห์ประเมินการปฏิบัติการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษา จำนวน 40 คน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุน้อย มีความเคลื่อนไหวในการใช้นวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพของความสำเร็จสูงมากกว่านักศึกษากลุ่มที่มีอายุมาก

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

✓ ทศพล เตชะอำพลกุล (2541 :49) ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด พบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่างๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้นล้วนเป็นเหตุผลด้านการบริหารเป็นหลัก ส่วนเหตุผลในด้านการค้าเป็นเหตุผลรอง นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่างๆให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ในองค์กรนั้น จะเป็นปัญหาในการยอมรับของพนักงานในระยะแรกและการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 หลัก

✓ ไพบุลย์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ (2541:50) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ใบรับรองในปี 2541” พบว่า มุลเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับ ISO 9000 ไม่มากนัก ได้แก่ การจัดทำขั้นตอนการทำงานและการจัดทำคู่มือคุณภาพ

✓ จิตติมา โดบารมีกุล (2543 : 72) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัทหมื่นยี่ จำกัด พบว่า มุลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบ ISO 9000 นั้นมีทั้งมุลเหตุจากภายในองค์กรคือ องค์กรต้องการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กรให้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน และมุลเหตุจากภายนอกคือ องค์กรต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร ทั้งนี้เพื่อรักษาลูกค้าไว้

บรรเจิด สอนพรหม (2542:57) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประโยชน์ที่เด่นชัดที่สุด 3 ประการได้แก่ ระบบเอกสารที่ดีขึ้น ระดับของคุณภาพสูงขึ้น สุดท้ายคือพนักงานรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ

สาวิตรี จันทราอุกฤษฎ์ (2541 : 91) ทำการศึกษาเรื่อง “การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด “ พบว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ ได้หาแนวทางเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดการทำงานร่วมกัน เป็นทีมโดยใช้กิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestions System) กิจกรรม QIC (Quality Improvement Committee) โครงการพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Team : QIT) เป็นต้น กิจกรรมและโครงการที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้นนี้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี พนักงานร่วมทำงานกันเป็นทีม เกิดความรักสามัคคี เห็นอกเห็นใจกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการมุ่งใจทั้งการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินในการตอบแทน เช่น โบนัสที่ขึ้นกับผลการปฏิบัติงานประจำปี หรือรางวัลที่มีใช้ตัวเงิน เช่นการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ในผลงานของตนจากโครงการ QIC การได้รับความเคารพในฐานะที่เป็นมนุษย์ หรือการได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในงานของตน (Empowerment) เป็นต้นซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัทฯ ด้วย

ศิริชัย วงศ์พุ่ม (2530 : 174) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

✓ อุมาภรณ์ ธวัชนุติ (2542 : 51) ศึกษา เรื่อง การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอม ฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด พบว่า มูลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบ ISO 9000 ขององค์กรคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพราะระบบ ISO 9000 จะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบ ISO 9000 และการธำรงรักษาระบบ ISO 9000 คือ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร และที่สำคัญคือ มีการปรับปรุงระบบ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง

สมบูรณ์ ขุนณรงค์ (2543 : 95) ศึกษาสภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้บริหารระดับสูงได้ทำความเข้าใจและชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ของมาตรฐานดังกล่าวที่จะส่งผลดีให้แก่องค์กร และในที่สุดก็จะตกอยู่ที่ตัวพนักงานเองทำให้พนักงานได้ทราบ

และมีเจตคติที่ดีต่อระบบมาตรฐานจึงตัดสินใจยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำ

✓ ประภาวดี กุศลสาร (2542 :5657) ทำการศึกษาเรื่อง"การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน)" พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทฯ พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำทุกประเภท ยกเว้นเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่กล่าวถึงความสนใจติดตามวันและเวลาที่มีการประชุมเกี่ยวกับโครงการ นั่นคือพนักงานในระดับและแผนกสังกัดต่างๆ ได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในกิจกรรม การวางแผน ร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติงาน การร่วมติดตามและประเมินผลน้อย อาจเป็นเพราะเขาเหล่านั้นถือว่า การมีส่วนร่วม 5 ลักษณะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องดำเนินการและสั่งการ พนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่จำเป็นต้องเข้าไปมีส่วนร่วมซึ่งตามหลักของการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9002 นั้นพนักงานทุกระดับทุกคนต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากก็มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากกว่า พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ ที่กล่าวว่า พฤติกรรมใดที่เคยได้รับรางวัล หรือการเสริมแรงในอดีตก็จะทำให้บุคคลอยากกระทำอีก ดังนั้น การผลักดันสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา จะมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

เคาท์ และคนอื่นๆ (Counte and others. 1992 : 503-518) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในองค์กรบริการสุขภาพ เป็นการศึกษาถึงผลของการบริหารคุณภาพโดยรวม ที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับสภาพการทำงาน พบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในงานด้านปัจจัยภายในสูงกว่าที่ไม่ได้รวม แต่ปัจจัยภายนอกและทั่วไปไม่มีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในเรื่องมาตรฐานและการทำงานมีการใช้เป้าหมายในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานการประเมินผลงาน แต่พอใจน้อยกว่าในเรื่องความอบอุ่น เพราะเขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนทางบวกจากสังคมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรน้อย ด้านความคิดเห็นทั่วไปโดยทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพโดยรวม มีความเห็นด้วยมากกว่าโรงพยาบาลเป็นที่ทำงานและเป็นที่สำหรับบริการผู้ป่วย และมีแผนที่จะทำงานต่อเนื่องไปในปีหน้า และความคิดเห็นไม่ต่างกันในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าจ้างหรือการทำงานหนัก

✓ ฮวง (Huang. 1994 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง โดยใช้เกณฑ์การประเมินระบบ ISO 9000 พบว่า การวินิจฉัยความสามารถด้านคุณภาพด้วยตนเอง (QCSDS) เป็นระบบสนับสนุนที่จะช่วยให้องค์กรพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องพัฒนาเข้าสู่ระบบ ISO 9000 ได้

✓ เพอร์เรซ (Perez.1995 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการออกแบบและการปฏิบัติประสิทธิภาพของต้นทุนโดยใช้ระบบ ISO 9000 มี 4 ขั้นตอนที่สำคัญที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเลือกองค์ประกอบในระดับที่เหมาะสมในการนำมาใช้โดยให้ความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรก

✓ โฮเนลล์ (Honey. 1995 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาการรับรองระบบ ISO 9000 และโปรแกรม TQM พบว่า ธุรกิจใหญ่ๆ พึงพอใจที่ต้องการได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 เพราะมีผลต่อการดำเนินธุรกิจด้วย

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สิทธิชัย อุตระกุล (2539:125) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี จากการศึกษาพบว่า ความรู้สึกรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิต 8 ประการของวอลตัน นั้น เมื่อเฉลี่ยทุกเกณฑ์ชีวิตหรือแยกออกเป็นแต่ละเกณฑ์ชีวิตแล้วอยู่ในระดับปานกลางนั้น หมายถึงว่า ยังสามารถที่จะพัฒนาความรู้สึกรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดังกล่าวให้เพิ่มสูงขึ้นได้อีกในทุกเกณฑ์ชีวิต และโดยเฉพาะด้านโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของพนักงานในเรื่องของการมีโอกาสดังกล่าวที่ได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมการไปศึกษาต่อ หรือไปดูงาน หรือไปฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน มีความรู้สึกรับรู้โดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งตัวชีวิตข้อนี้สำคัญมาก ดังนั้นทุกฝ่ายควรจะตระหนักและหันมาเอาใจใส่เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น

อรุณพร อภิการสกุลชัย และคณะ (2538:103) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงาน กรณีศึกษา บริษัท วนชัยวีเนียร์ แอนด์ พลายวู้ด จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัทให้ความสำคัญ โดยจัด ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในการทำงาน ได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน แต่มีบางด้านที่ควรปรับปรุง เช่น ด้านแรงงานสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแรงงาน ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการเจรจาต่อรองในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่างๆ และพบว่าบริษัทไม่สนับสนุนให้มีการรวมตัวของผู้ใช้แรงงาน โดยมองว่าบทบาทของสหภาพแรงงานจะสร้างความยุ่งยากต่อการบริหารงานของบริษัทฯ

ปัทมา อ่อนไสว (2542 :103) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตัว

แปรรูปปัจจัย ด้านการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น จึงอาจถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ ซึ่งผลการศึกษา ที่ได้สามารถเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาความต้องการของพนักงานในองค์กรต่างๆ ในทุกๆ ฝ่ายงาน เพื่อที่องค์กรจะได้ทำการตอบสนองได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการจัดรูปแบบการพัฒนาและการปรับปรุงการบริหารองค์กร โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจ การสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม

เรืออากาศโทวีระวัฒน์ ประทีปรัตน์ (2542:91) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ พบว่าข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ ข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ เป็นข้าราชการทหาร ซึ่งมีการบังคับบัญชากัน เป็นลำดับชั้น มีกฎ ระเบียบ วินัยที่เคร่งครัด และการที่เป็นหน่วยงานทางราชการหน่วยหนึ่ง การปฏิบัติงานซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ต่างๆ ที่มีราคาแพงจึงจะมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดมากมายในการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงได้

กฤษฎา น้อยจันทร์ (2541:81) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม: กรณีศึกษา บริษัท ริท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด แต่คุณภาพชีวิตด้านครอบครัวพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงนัก

อภิรักษ์ หัซชะวนิช (2542:65) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบริเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะ กรณีสาขาในเขต 43 พบว่าโดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น คือด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากนับแต่ธนาคารได้มีการนำระบบบริเอ็นจิเนียริงมาใช้กับสาขาต่างๆ ของธนาคาร มีการเพิ่มอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสาขาใหม่ทั้งหมด ส่งผลให้มีพนักงานบางส่วนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ารับระบบงาน จึงทำให้เกิดความรู้สึกเครียดและเกิดปัญหากับสภาพจิตใจ

เยาวลักษณ์ เลาหะจินดา (2518) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพนักงานประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขต กรุงเทพมหานคร พบว่าในบรรดาปัจจัยความพึงพอใจที่จะศึกษา คือสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงานการปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารอยู่ในระดับต่ำ

สุชาติ นิภานันท์ (2526) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการฝึกหัดครู ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการกรมการฝึกหัดครู มีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจผู้ร่วมงานเป็นดับแรก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานสิ่งตอบแทน ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงานและผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 130) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

วันเพ็ญ แซ่มสุขี (2544 : 99) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

มบุญ บุญเชิด (2519 : 125-128) ได้ทำการวิจัยเรื่องราວความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบ และปริมาณของสถานภาพของงานและตำแหน่ง การยอมรับนับถือ นโยบาย การนิเทศ ผลสัมฤทธิ์ของงาน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน การบริหาร

วิโรจน์ สารรัตน์ (2526) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุดคือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และนโยบายการบริหารงาน

สมิทธิ์ (Smith. 1994 : 369) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของการเป็นครูของครูระดับมัธยมศึกษา กลุ่มตัวอย่างเป็นครูระดับมัธยมศึกษา จำนวน 82 คน จากโรงเรียนมัธยมศึกษา 8 โรงเรียน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของครูขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 3 ประการ คือ เงื่อนไขจากครูคนอื่น ๆ เงื่อนไขจากครูกับผู้บริหารร่วมกันและเงื่อนไขจากตัวครูเอง

วู (Woo. 1996 : 75) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของผู้ใหญ่ที่มีปัญญาอ่อน ที่ได้รับการฝึกให้ปรับตัวในการทำงานที่เมืองซานตาคลารา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสุขภาพจิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างกลุ่มที่ทำงานดี และไม่ดีกับกลุ่มที่ทำงานเร็วและช้า

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่ได้สรุปไว้ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรตาม ที่สำคัญที่จะนำมาศึกษาวิจัยในหัวข้อ เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่

1. การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
2. การยอมรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้แก่ ได้แก่ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

3.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรในการศึกษาโดยได้รวบรวมนำมาสรุปโดยแบ่งออกเป็นดังนี้คือ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

1) เพศ

สินีนาฏ วงศ์ดำน (2542 : 65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานแรงงาน พบว่า เพศ มีผลทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนซ์ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) (ประภาวดี กุศลสาร.2542 :) พบว่าเพศชายเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายให้ความสนใจกับกิจกรรมที่จะพัฒนาหน่วยงานหรือสังคมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราพร บุญพร (2539) ที่พบว่า ครูประถมเพศชาย มีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับประชาธิปไตยมากกว่าครูประถมเพศหญิง ในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัสชะวนิช (2542 : 66) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบริเอ็นจีเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และนเรศ ภูโคกสูง (2541 : 134) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความแตกต่างทางด้านเพศ จึงควรนำมาพิจารณาเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

2) ประสพการณ์การทำงาน

สินีนาฏ วงศ์ดำน (2542 : 65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน พบว่าประสพการณ์การทำงานไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานผู้เกี่ยวข้องต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งขัดแย้งกับการผลงานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนทฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) (ประภาวดี กุศลสาร.2542 :) ว่าประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ และงานวิจัยของ ศิริชัย วงศ์พุด (2530 : 174) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน พบว่า ครูที่มีประสพการณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความแตกต่างทางด้านประสพการณ์การทำงาน จึงควรนำมาพิจารณาเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

3) ระดับการศึกษา

ดิเรก ฤกษ์ห่วย (2516 :7) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยบางประการ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตร พบว่า พนักงานส่งเสริมการเกษตรที่จบการศึกษาปริญญาตรี จะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุมมาดี ธนผลผดุงกุล (2538 : บทคัดย่อ) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่า ระดับการศึกษาสูง มีการยอมรับ การแยกขยะมูลฝอยมากกว่าผู้มีการศึกษาน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตติมา โดบาร์มีกุล (2543 : 49) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (สินีนาฏ วงศ์ดำน.2542 : 65) พบว่าระดับการศึกษาไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานผู้เกี่ยวข้องต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานและงานวิจัยของ นุญกุล สารวงศ์ (2541:87) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าความแตกต่างทางด้านระดับการศึกษา จึงควรนำมาพิจารณาเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

4) แผนกที่สังกัด

จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน (สินีนาฏ วังส์ตาน 2542:65) พบว่า ระดับตำแหน่งของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน แสดงว่าระดับตำแหน่งไม่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนซ์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน) (ประภาวดี กุศลสาร.2542 :) พบว่าพนักงานที่มีแผนกสังกัดที่ต่างกันมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่าตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยเห็นว่าแผนกที่สังกัดที่ต่างกัน จะทำให้ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ต่างกันหรือไม่ จึงควรนำมาพิจารณาเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

สรุป จากการศึกษาแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่ามีส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติของพนักงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวพนักงานที่มีความแตกต่างกัน ตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด ซึ่งตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานซึ่งอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ทั้งในด้านของ การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็นจากตัวแปรทั้งหมดนี้ ผลที่ได้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ให้คงอยู่ตลอดไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 180 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง เป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 180 คน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เอกสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน การยอมรับ และคุณภาพชีวิต และศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจาก ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2536 : 131-160) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาและโครงสร้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ตามข้อ 1 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานในบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีทั้งหมด 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีทั้งหมด 4 ด้าน ๆ ละ 10 ข้อ รวม 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนคำถามในข้อคำถาม

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

เกณฑ์การวัดระดับความความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 และคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ของ JOHN W. BEST (1981:147) ดังนี้

1.00-1.49	หมายถึง	ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	หมายถึง	ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับในระดับน้อย
2.50-3.49	หมายถึง	ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับในระดับปานกลาง
3.50-4.49	หมายถึง	ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับในระดับมาก
4.50-5.00	หมายถึง	ความคิดเห็นที่มีต่อการยอมรับในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาสภาพการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะ มีจำนวน 2 ข้อ

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ รศ. สำอางค์ งามวิชา ดร. อำพันธ์ ศรีเมฆานนท์ และนายพิทักษ์ ชัยแก้ว ตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษาและเนื้อหาสาระของแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข โดยปรึกษาประธานและกรรมการผู้ควบคุมสารนิพนธ์ โดยได้ตัดข้อที่ไม่เหมาะสมออกไปดังนี้ ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ตัดออก 1 ข้อ เหลือ 19 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ไม่ได้ตัดออก คงเหลือ 10 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ตัดออก 2 ข้อ เหลือ 8 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ตัดออก 1 ข้อ เหลือ 9 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ไม่ได้ตัดออก คงเหลือ 10 ข้อ รวมทั้งสิ้น 56 ข้อ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท ไทยซัมมิท พีเคเค บางนา จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่ได้ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำนวน 30 คน

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาค่าความเชื่อมั่น ตามวิธีการของครอนบาค โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536 : 170 ; อ้างอิงมาจาก Cronbach. 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.91 และได้ตัดข้อที่มีค่าติดลบออกดังนี้ ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ตัดออก 1 ข้อ เหลือ 18 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ไม่ได้ตัดออก คงเหลือ 10 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ตัดออก 1 ข้อ เหลือ 7 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ไม่ได้ตัดออก คงเหลือ 9 ข้อ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ตัดออก 1 ข้อ คงเหลือ 9 ข้อ รวมทั้งสิ้นคงเหลือ 53 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมายจำนวน 180 คน ของการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึงผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต ของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานของบริษัท ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตอบแบบสอบถาม

1.2 ส่งแบบสอบถามพร้อม หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยและหนังสือแนะนำตัวไปยังบริษัท โดยกำหนดวันส่งคืนไว้ภายใน 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย Document Control Data ในการรับข้อมูลกลับคืน ได้ 180 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ตรวจแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วนำมาจัดทำรหัส และกรอกตัวเลขในกระดานรหัส

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PC* (Statistics Package for the Social Science pc) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงนับความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2.2.2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการยอมรับ จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.3 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test

2.4 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มใช้ (One - way Analysis of Variance)

2.5 ในแบบสอบถามที่เป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในรูปการแจกแจงความถี่ของคำตอบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่

1. หาค่าเฉลี่ยพื้นฐาน คือ คะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$1.1 \text{ ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ความถี่ของรายการ} \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด}}$$

1.2 คะแนนเฉลี่ย

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ลัวิน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2524 :

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

เมื่อ S.D. แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนน
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมทั้งหมดของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ t - test (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 215)

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติแสดงความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่าง

$\overline{X}_1$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่หนึ่ง

$\overline{X}_2$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่สอง

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่หนึ่ง

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มที่สอง

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่หนึ่ง

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่สอง

1.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้สูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 95)

$$F = \frac{MSb}{MSw}$$

เมื่อ F แทน ค่าการแจกแจงความถี่

MSb แทน ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSw แทน ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในส่วนนี้จะนำเสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน

ตอนที่ 2 เสนอผลการวิเคราะห์ความคิดเห็น ได้แก่ ด้านยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 เสนอผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
N	แทน	จำนวนประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนผลกำลังสอง (Sum of Squar)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

ตาราง 1 แสดงจำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	161	89.4
1.2 หญิง	19	10.6
รวม	180	100.0
2. ประสบการณ์การทำงาน		
2.1 ต่ำกว่า 2 ปี	77	42.8
2.2 2 ปีขึ้นไป	103	57.2
รวม	180	100.0
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปวช. หรือต่ำกว่า	84	46.7
3.2 ปวส.,อนุปริญญา	73	40.6
3.3 ปริญญาตรีขึ้นไป	23	12.8
รวม	180	100.0
4. แผนกที่สังกัด		
4.1 แผนกบริหารงานทั่วไป	16	8.9
4.2 แผนกเชื่อม	75	41.7
4.3 แผนกขึ้นรูป	24	13.3
4.4 แผนกซ่อมบำรุง	8	4.4
4.5 แผนกควบคุมคุณภาพ	9	5.0
4.6 แผนกแม่พิมพ์	26	14.4
4.7 แผนกควบคุมการผลิต	22	12.2
รวม	180	100.0

จากตาราง 1 พบว่า เมื่อจำแนกกลุ่มตัวอย่างตามตัวแปรต้น พบว่า มีพนักงานชาย มากกว่าพนักงานหญิง คือร้อยละ 89.40 และร้อยละ 10.60 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพการทำงานพบว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 2 ปีขึ้นไป มีจำนวนมากกว่า ต่ำกว่า 2 ปี คือร้อยละ 57.20 และร้อยละ 42.80 ตามลำดับด้านระดับการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช. หรือต่ำกว่ามากที่สุดร้อยละ 46.70 ปวส., อนุปริญญา รองลงมาร้อยละ 40.60 และปริญญาตรีขึ้นไปน้อยที่สุดร้อยละ 12.80 ส่วนด้านแผนกที่สังกัดพบว่า พนักงานอยู่ในแผนกเชื่อมมากที่สุดร้อยละ 41.70 รองลงมาได้แก่แผนกแม่พิมพ์ ร้อยละ 14.40 แผนกขึ้นรูป ร้อยละ 13.3 แผนกควบคุมการผลิต ร้อยละ 12.2 แผนกบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 8.9 แผนกควบคุมคุณภาพ ร้อยละ 5.50 และแผนกซ่อมบำรุงน้อยที่สุด ร้อยละ 4.40

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน

คุณภาพ ISO 9002

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน

ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.87	0.41	มาก
ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.49	0.51	ปานกลาง
ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	2.69	0.76	ปานกลาง
ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.18	0.64	ปานกลาง
ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.41	0.63	ปานกลาง
รวม	3.33	0.44	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยคือ ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.69$)

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก	3.56	1.00	มาก
2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้เกิดการทำงานล่าช้ากว่าระบบเก่า	3.48	0.95	ปานกลาง
3. การเข้าร่วมรับการฝึกอบรมทุกครั้งของบริษัทจัดเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	4.18	0.92	มาก
4. ระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ	3.44	0.88	ปานกลาง
5. ความภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	4.28	0.77	มาก
6. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ทำให้มีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรก้าวหน้า	4.28	0.67	มาก
7. การชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.65	0.72	มาก
8. เชื่อว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จะตื่นตัวในการทำงาน	3.50	0.82	มาก
9. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ทำให้มีระเบียบวินัยในตนเอง	4.06	0.64	มาก
10. ความเข้าใจและรับที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.94	0.68	มาก
11.การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ขัดต่อวิถีชีวิตประจำวันของตนเอง	3.76	0.79	มาก
12. โอกาสได้ทำงานที่ท้าทายและได้แสดงความสามารถมากขึ้น	3.56	0.80	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
13. ยอมรับปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพราะกลัวว่าจะทำให้ระบบเสีย	3.69	0.84	มาก
14. ความพอใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้	4.05	0.66	มาก
15. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น	3.75	0.71	มาก
16. การได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น	4.42	0.64	มาก
17. ความพร้อมสำหรับการดำเนินงานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	4.05	0.59	มาก
18. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.93	0.83	มาก
รวม	3.87	0.41	มาก

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 16 ข้อ ($\bar{X} = 3.44-4.42$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 16 คือ การได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ส่วนอีก 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ข้อ 2 และ 4 ($\bar{X} = 3.4$ และ 3.44) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 4 คือระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อสภาพการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ปริมาณงานมีความเหมาะสม	3.35	0.94	ปานกลาง
2. งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ	3.17	0.99	ปานกลาง
3. ได้รับการฝึกอบรมตามลักษณะงานก่อนเริ่มงาน	3.78	0.93	มาก
4. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน อย่างเพียงพอ	3.01	1.04	ปานกลาง
5. มีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุ	3.67	0.96	มาก
6. มีกฎ ระเบียบ ที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป	3.12	0.81	ปานกลาง
7. มีการจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ	3.19	1.16	ปานกลาง
8. หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.76	1.03	มาก
9.บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความกลัวและความหวาด ระแวง	3.39	1.12	ปานกลาง
10. มีบริการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี	4.50	0.68	มากที่สุด
รวม	3.49	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ข้อ 10 คือมีบริการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ($\bar{X} = 3.67-3.78$) ส่วนอีก 6 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ข้อ ($\bar{X} = 3.01-3.39$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 4 คือการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างเพียงพอ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ ค่าตอบแทนในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. การจ่ายเงินด้านสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ	3.68	0.91	มาก
2. สิทธิการลาหยุด มีความเหมาะสม	3.13	1.12	ปานกลาง
3. ขั้นตอนในการขอรับบริการสวัสดิการต่างๆ มีความสะดวก	3.05	1.08	ปานกลาง
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	2.36	1.02	น้อย
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทนที่น่าพอใจและเพียงพอ กับค่าครองชีพ	2.17	0.92	น้อย
6. การพิจารณาความดีความชอบมีความเหมาะสม	2.12	1.07	น้อย
7. ความยุติธรรมในการได้รับเงินเดือน	2.35	1.14	น้อย
รวม	2.69	0.76	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=2.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ข้อ 1 ($\bar{X}=3.68$) คือการจ่ายเงินด้านสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ ส่วนข้อ 2 และ 3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.13$ และ 3.05) ตามลำดับ และอีก 6 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}=2.12-2.36$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อ 6 คือการพิจารณาความดีความชอบมีความเหมาะสม

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. ความมั่นใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	2.99	1.09	ปานกลาง
2. ตำแหน่งที่ทำในปัจจุบันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเดิม	2.65	1.01	ปานกลาง
3. งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง	2.98	0.97	ปานกลาง
4. การอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ	3.49	0.96	ปานกลาง
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อได้	3.32	1.05	ปานกลาง
6. การส่งพนักงานเพื่อร่วมสัมมนาทางวิชาการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน	3.27	1.03	ปานกลาง
7. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทมากกว่าเดิม	2.80	0.93	ปานกลาง
8. การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงขึ้น	3.53	0.89	มาก
9.งานในหน้าที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน	3.60	0.97	มาก
รวม	3.18	0.64	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ($\bar{X} = 3.53-3.60$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 9 งานในหน้าที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนอีก 7 ข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.65-3.49$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 2 คือ ตำแหน่งที่ทำในปัจจุบันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเดิม

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	ระดับ
1. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือกันเสมอ	3.42	0.91	ปานกลาง
2. มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.55	0.84	มาก
3. อิสระในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา	3.38	0.99	ปานกลาง
4. ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.46	0.98	ปานกลาง
5. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.86	0.78	มาก
6. อยากทำงานในบรรยากาศที่เป็นอยู่	3.29	1.03	ปานกลาง
7. การประสานงานในองค์การเป็นไปอย่างราบรื่น	3.23	0.84	ปานกลาง
8. การมีโอกาสดำเนินไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น	3.17	1.05	ปานกลาง
9.การให้เกียรติซึ่งกันและกันไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัว	3.34	1.01	ปานกลาง
รวม	3.41	0.63	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ข้อ 2 และ 5 ($\bar{X} = 3.55$ และ 3.86) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อ 5 คือการขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนอีก 7 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17-3.86$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 8 คือการมีโอกาสดำเนินไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	ชาย			หญิง		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.87	0.40	มาก	3.81	0.54	มาก
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.50	0.50	มาก	3.41	0.64	ปานกลาง
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	2.73	0.75	ปานกลาง	2.39	0.84	น้อย
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.20	0.64	ปานกลาง	3.02	0.56	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.39	0.65	ปานกลาง	3.54	0.43	มาก
รวม	3.34	0.44	ปานกลาง	3.23	0.50	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานเพศชาย มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.87$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.73$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับพนักงานเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.81$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.39$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการ ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	ต่ำกว่า 2 ปี			2 ปีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.90	0.33	มาก	3.84	0.47	มาก
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.64	0.46	มาก	3.39	0.53	ปานกลาง
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในงาน	2.90	0.70	ปานกลาง	2.54	0.77	ปานกลาง
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน	3.22	0.70	ปานกลาง	3.14	0.58	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.51	0.57	มาก	3.33	0.66	ปานกลาง
รวม	3.44	0.44	ปานกลาง	3.25	0.43	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.90$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.90$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 2 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.84$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.54$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ปวช.หรือต่ำกว่า			ปวส.,อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.83	0.41	มาก	3.85	0.42	มาก	4.05	0.37	มาก
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.39	0.53	ปานกลาง	3.56	0.54	มาก	3.67	0.25	มาก
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในงาน	2.54	0.75	ปานกลาง	2.78	0.81	ปานกลาง	3.00	0.47	ปานกลาง
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.11	0.69	ปานกลาง	3.21	0.59	ปานกลาง	3.34	0.56	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.28	0.68	ปานกลาง	3.47	0.59	ปานกลาง	3.68	0.42	มาก
รวม	3.23	0.45	ปานกลาง	3.37	0.45	ปานกลาง	3.55	0.31	มาก

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวช.หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.83$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.54$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส.,อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.85$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.78$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 4.05$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 3.00$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน
จำแนกตามแผนกที่สังกัด

ความคิดเห็น	แผนกบริการงานทั่วไป			แผนกเชื่อม			แผนกขึ้นรูป			แผนกซ่อมบำรุง			แผนกควบคุมคุณภาพ			แผนกแม่พิมพ์			แผนกควบคุมการผลิต		
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.91	0.42	มาก	3.86	0.41	มาก	3.80	0.47	มาก	4.00	0.28	มาก	3.79	0.39	มาก	3.93	0.42	มาก	3.82	0.43	มาก
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.51	0.53	มาก	3.51	0.51	มาก	3.50	0.57	มาก	3.43	0.55	ปานกลาง	3.43	0.53	ปานกลาง	3.50	0.49	มาก	3.48	0.53	ปานกลาง
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	2.44	0.81	น้อย	2.76	0.74	ปานกลาง	2.75	0.76	ปานกลาง	2.05	0.75	น้อย	2.76	0.70	ปานกลาง	2.78	0.80	ปานกลาง	2.69	0.72	ปานกลาง
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.12	0.54	ปานกลาง	3.22	0.66	ปานกลาง	3.24	0.65	ปานกลาง	2.95	0.63	ปานกลาง	2.86	0.80	ปานกลาง	3.17	0.58	ปานกลาง	3.25	0.62	ปานกลาง
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.47	0.45	ปานกลาง	3.40	0.72	ปานกลาง	3.46	0.57	ปานกลาง	3.44	0.48	ปานกลาง	3.23	0.50	ปานกลาง	3.28	0.64	ปานกลาง	3.55	0.59	มาก
รวม	3.29	0.42	ปานกลาง	3.35	0.45	ปานกลาง	3.35	0.49	ปานกลาง	3.18	0.37	ปานกลาง	3.21	0.30	ปานกลาง	3.33	0.43	ปานกลาง	3.36	0.49	ปานกลาง

สำหรับพนักงานที่สังกัดแผนกควบคุมการผลิต มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.82$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.69$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยจำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	ชาย			หญิง			t
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	
1. ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	3.87	0.40	มาก	3.81	0.54	มาก	0.57
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	3.50	0.50	มาก	3.41	0.64	ปานกลาง	0.79
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	2.73	0.75	ปานกลาง	2.39	0.84	น้อย	1.86
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.20	0.64	ปานกลาง	3.02	0.56	ปานกลาง	1.15
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.39	0.65	ปานกลาง	3.54	0.43	มาก	0.94
รวม	3.34	0.44	ปานกลาง	3.23	0.50	ปานกลาง	0.99

จากตาราง 12 พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ
บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ความคิดเห็น	ต่ำกว่า 2 ปี (N=77)			2 ปีขึ้นไป (N=103)			t
	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	$\bar{X}$	SD.	ระดับ	
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002	3.90	0.33	มาก	3.84	0.47	มาก	0.97
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ สภาพการทำงาน	3.64	0.46	มาก	3.39	0.53	ปานกลาง	3.36**
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ ค่าตอบแทนในการทำงาน	2.90	0.70	ปานกลาง	2.54	0.77	ปานกลาง	3.28**
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ ความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในงาน	3.22	0.71	ปานกลาง	3.14	0.58	ปานกลาง	0.82
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อ สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	3.51	0.57	มาก	3.33	0.66	ปานกลาง	1.93
รวม	3.44	0.44	ปานกลาง	3.25	0.43	ปานกลาง	2.86**

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 13 พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	ระหว่างกลุ่ม	2	0.88	0.44	2.56
	ภายในกลุ่ม	177	30.55	0.17	
	รวม	179	31.43		
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.88	0.94	3.61*
	ภายในกลุ่ม	177	46.24	0.26	
	รวม	179	48.12		
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.65	2.32	4.10*
	ภายในกลุ่ม	177	100.28	0.56	
	รวม	179	104.93		
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.99	0.50	1.21
	ภายในกลุ่ม	177	72.76	0.41	
	รวม	179	73.76		
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.38	1.69	4.36*
	ภายในกลุ่ม	177	68.60	0.38	
	รวม	179	71.99		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.02	1.02	5.28**
	ภายในกลุ่ม	177	33.87	0.19	
	รวม	179	35.89		

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับ
คุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงานเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ปวช.หรือต่ำกว่า	ปวส.,อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.39	3.56	3.67
ปวช. หรือต่ำกว่า	3.39	-	0.17*	0.28
ปวส.,อนุปริญญา	3.56		-	0.11
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.67			-

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส.หรืออนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับ
คุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ปวช.หรือต่ำกว่า	ปวส.,อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
	$\bar{X}$	2.54	2.78	3.00
ปวช. หรือต่ำกว่า	2.54	-	0.24*	0.46*
ปวส.,อนุปริญญา	2.78		-	0.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.00			-

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส.หรืออนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปวช.หรือต่ำกว่า	ปวส.,อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.28	3.47	3.69
ปวช. หรือต่ำกว่า	3.28	-	0.19	0.41*
ปวส.,อนุปริญญา	3.47		-	0.22
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.69			-

* แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO โดยรวม เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ปวช.หรือต่ำกว่า	ปวส.,อนุปริญญา	ปริญญาตรีขึ้นไป
		3.23	3.37	3.55
ปวช. หรือต่ำกว่า	3.23	-	0.14**	0.32**
ปวส.,อนุปริญญา	3.37		-	0.18
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.55			-

** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO โดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส.,อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามแผนกที่สังกัด

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
1. ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	ระหว่างกลุ่ม	6	0.50	0.08	0.46
	ภายในกลุ่ม	173	30.93	0.17	
	รวม	179	31.43		
2. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	0.09	0.01	0.05
	ภายในกลุ่ม	173	48.03	0.27	
	รวม	179	48.12		
3. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	4.99	0.83	1.44
	ภายในกลุ่ม	173	99.94	0.57	
	รวม	179	104.93		
4. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	1.69	0.28	0.67
	ภายในกลุ่ม	173	72.06	0.41	
	รวม	179	73.76		
5. ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	6	1.29	0.21	0.52
	ภายในกลุ่ม	173	70.69	0.40	
	รวม	179	71.99		
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6	0.39	0.06	0.32
	ภายในกลุ่ม	173	35.49	0.20	
	รวม	179	35.89		

จากตาราง 19 พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตอนที่ 4 เสนอผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิด
ตาราง 20 แสดงค่าความถี่ ปัญหาของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9002

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านอื่นๆ	
1	การสื่อสารไม่ชัดเจน	31
2	ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเดิม	14
3	เอกสารไม่ชัดเจน	12
4	พนักงานไม่ปฏิบัติตามเอกสาร	7
5	อยากให้ปฏิบัติงานกันอย่างจริงจัง	5
6	ก่อให้เกิดความความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น	5
7	พนักงานไม่ค่อยให้ความร่วมมือ	4
8	ผู้บริหารไม่สามารถให้ความมั่นใจกับพนักงานได้	3
	รวม	81
	ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน	
1	เงินเดือนน้อยเกินไป	57
2	ระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับผลกำไรที่บริษัทได้รับ	6
	รวม	63
	ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	
1	ไม่สามารถให้ความมั่นคงได้	12
2	ความก้าวหน้ายังไม่เพียงพอ	10
3	นโยบายไม่ชัดเจน	8
4	มีระบบเส้นสาย	5
	รวม	35
	ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน	
1	ความสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร	13
2	แบ่งพวก	2
	รวม	15

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ลำดับที่	ปัญหา	ความถี่
	ด้านสภาพการทำงาน	
1	สภาวะแวดล้อมในโรงงานยังไม่ดีมีควันพิษและคับแคบ ที่ระบาย	10
2	อากาศไม่พอเสียดัง	3
	ขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน	13
	รวม	

จากตาราง 20 แสดงปัญหาของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยมีปัญหามากที่สุดคือด้านอื่นๆ รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ด้านอื่นๆ ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการสื่อสารไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเดิม และเอกสารไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือเงินเดือนน้อยเกินไป รองลงมาคือระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับผลกำไรที่บริษัทได้รับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือความก้าวหน้ายังไม่เพียงพอ มีระบบเส้นสาย รองลงมาคือนโยบายไม่ชัดเจน ไม่สามารถให้ความมั่นคงได้ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร รองลงมาคือแบ่งพวก ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ สภาวะแวดล้อมในโรงงานยังไม่ดี มีควันพิษและคับแคบ ที่ระบายอากาศไม่พอเสียดัง รองลงมาคือขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ตาราง 21 แสดงค่าความถี่ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	การจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้นโดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน	15
2	อยากให้มีการอบรมพนักงาน และมีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่าเดิม	10
3	บุคลากรต้องยอมรับและปรับปรุงตนเองในการทำงาน	6
4	ควรเพิ่มระบบความปลอดภัยให้มากขึ้น	4
5	ควรแบ่งความรับผิดชอบให้ชัดเจน	3
6	ควรตรวจสอบระบบการปฏิบัติงานให้บ่อยขึ้น	2
7	ควรมีการประชาสัมพันธ์มาก ๆ เพื่อธำรงรักษาระบบ	2
8	อยากให้รัฐบาลเข้ามามีส่วนร่วม	1
	รวม	43

จากตาราง 21 แสดงข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 การจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน มากที่สุด รองลงมาคือ อยากให้มีการอบรมพนักงาน และมีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่าเดิม และบุคลากรต้องยอมรับและปรับปรุงตนเองในการทำงาน ตามลำดับ

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ซึ่งในบทนี้จะสรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยจำแนกตามตัวแปรอิสระ
3. เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาองค์กรให้มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ได้

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน
4. พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัดจำนวน 180 คน

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัดจำนวน 180 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นสภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ โดยเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยถึงผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิตของบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานของบริษัท ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถาม

1.2 ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยและหนังสือแนะนำตัวไปยังบริษัท โดยกำหนดวันส่งคืนไว้ภายใน 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย Document Control Data ในการรับข้อมูลกลับคืน ได้ 180 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

2. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้ว ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้

2.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วนำมาจัดทำรหัส และกรอกตัวเลขในกระดานรหัส

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PC* (Statistics Package for the Social Science pc) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงนับความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ

2.2.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการยอมรับ ทั้ง 5 ด้าน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัชฌิมเลขคณิต ($\bar{X}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

2.3 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test

2.4 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มตามตัวแปรอิสระ ใช้ (One - way Analysis of Variance) และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของนิวแมนคูลส์ (Newman-Keuls)

2.5 ในแบบสอบถามตอนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิดให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในรูปการแจกแจงความถี่ของคำตอบ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 180 คน เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 2 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า และทำงานอยู่ในแผนกเชื่อม

2. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 พนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยคือ ($\bar{X} = 3.87$) ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.69$)

2.1 ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิด

เห็นอยู่ในระดับมาก 16 ข้อ ($\bar{X} = 3.44-4.42$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 16 คือการได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ส่วนอีก 2 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ข้อ 2 และ 4 ($\bar{X} = 3.48$ และ 3.44) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 4 คือระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ

2.2 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ ได้แก่ข้อ 10 คือมีบริการตรวจสอบสุขภาพเป็นประจำทุกปี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ($\bar{X} = 3.67-3.78$) ส่วนอีก 6 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01-3.39$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 4 คือการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างเพียงพอ

2.3 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ได้แก่ข้อ 1 ($\bar{X} = 3.68$) คือการจ่ายเงินด้านสวัสดิการ ตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ ส่วนข้อ 2 และ 3 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$ และ 3.05) ตามลำดับ และอีก 6 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.12-2.36$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ข้อ 6 คือการพิจารณาความดีความชอบมีความเหมาะสม

2.4 พนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ($\bar{X} = 3.53-3.60$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ข้อ 9 งานในหน้าที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน ส่วนอีก 7 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ข้อ ($\bar{X} = 2.65-3.49$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 2 คือตำแหน่งที่ทำในปัจจุบันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเดิม

2.5 พนักงานมีความคิดเห็นด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.41$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ ได้แก่ข้อ 2 และ 5 ($\bar{X} = 3.55$ และ 3.86) ตามลำดับ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ข้อ 5 คือการขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ส่วนอีก 7 ข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17-3.86$) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ข้อ 8 คือการมีโอกาสได้ไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น

พนักงานที่สังกัดแผนกแม่พิมพ์ มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.93$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.78$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

พนักงานที่สังกัดแผนกควบคุมการผลิต มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ($\bar{X} = 3.82$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ($\bar{X} = 2.69$) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3.เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน ตามตัวแปรอิสระสรุปผลได้ดังนี้

3.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานด้านสภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ จากคำถามปลายเปิด

ปัญหาของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยมีปัญหามากที่สุดคือด้านอื่นๆ รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ด้านอื่นๆ ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการสื่อสารไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเดิม และเอกสารไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือเงินเดือนน้อยเกินไป รองลงมาคือระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับผลกำไรที่บริษัทได้รับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือความก้าวหน้ายังไม่เพียงพอ มีระบบเส้นสาย รองลงมาคือนโยบายไม่ชัดเจน ไม่สามารถให้ความมั่นคงได้ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือความสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร รองลงมาคือแบ่งพวก ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ สภาวะแวดล้อมในโรงงานยังไม่ดี มีควันพิษและคับแคบ ที่ระบายอากาศไม่พอเสียงดัง รองลงมาคือขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะของพนักงาน ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ควรจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน มากที่สุด รองลงมาคืออยากให้มีการอบรมพนักงาน และมีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่าเดิม และบุคลากรต้องยอมรับและปรับปรุงตนเองในการทำงาน ตามลำดับ

อภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่บริษัทมีนโยบายนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ เนื่องจากผู้บริหารเล็งเห็นความสำคัญ ซึ่งจากจุดนี้เองจึงส่งผลให้ต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง โดยมีการฝึกอบรมซึ่งพนักงานของบริษัทให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะการที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกระดับ ส่งผลให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน และเมื่อบริษัทได้รับการรับรอง ก็ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าและผู้บริโภค ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้นจากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่และมีส่วนร่วมทำให้องค์กรก้าวหน้า และเกิดการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมบูรณ์ ขุนณรงค์ (2543 : 95) ที่ศึกษาสภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่าผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสนใจและชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ของมาตรฐานดังกล่าวที่จะส่งผลดีให้แก่องค์กร และในที่สุดก็จะตกอยู่ที่ตัวพนักงานเองทำให้พนักงานได้ทราบและมีเจตคติที่ดีต่อระบบมาตรฐานจึงตัดสินใจยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สาวิตรี จันทรากุณย์ (2541:91) ที่ศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าการที่พนักงานมีส่วนร่วม และเกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะทำให้เกิดความสามัคคี และยอมรับในระบบซึ่งทำให้รักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้สำเร็จ เช่นเดียวกับแนวคิดของ (Ferguson.1977:3172-A อ้างใน นฤมล สารวงศ์, 2541:91) ที่ให้ความเห็นว่า ความสามารถและความตั้งใจของผู้บริหาร ตลอดจนการส่งเสริมและสนับสนุนจากคณะกรรมการบริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

1.2 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (อภิรักษ์ หัซชะวณิช.2542:66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบีเอ็นจีเนียร์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านกฎระเบียบ และระบบงานที่ยังล้าสมัยทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแนวคิดของ สมชาย วงศ์เจริญผล (2538 : 13 อ้างใน ผจกญ เฉลิมสาร,2540 :1) ได้กล่าวถึงสภาพการทำงานที่เหมาะสมไว้ดังนี้คือ การจัดระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การปฐมนิเทศ และมีระยะเวลาการ

ทำงานโดยทั่วไปไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมงต่อวัน ซึ่งอาจปรับชั่วโมงการทำงานตามลักษณะหนักเบา หรือความเสี่ยงของงานได้ และควรทำงานกลางวัน มีการควบคุมกำกับงานที่ดี มีการระมัดระวังเกี่ยวกับความชำรุดหรือบกพร่องของอุปกรณ์และการเกิดอุบัติเหตุ มีสวัสดิการพื้นฐานที่ดี และเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม น้ำดื่ม อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ถูกต้อง และสวัสดิการทางสุขภาพอนามัย ซึ่งในกรณีของบริษัททาเคโอ อีสเทิร์น จำกัด มีปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อมที่พนักงานต้องการให้มีการปรับปรุง เช่นในเรื่องของอุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัย แต่ทั้งนี้บริษัทก็ให้ความสำคัญกับพนักงานโดยมีการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี ซึ่งทำพนักงานมีความพึงพอใจ ส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากบริษัทมีการจัดสวัสดิการ ให้กับพนักงานตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ สิทธิการลาหยุดมีความเหมาะสม และขั้นตอนในการขอรับบริการก็มีความสะดวก แต่ในเรื่องของเงินเดือนพนักงานยังไม่พึงพอใจ ถึงแม้ทางบริษัทได้มีการกำหนดอัตราเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆ ตลอดจนการกำหนดรายได้หรือผลประโยชน์ที่ได้รับต่าง ๆ ให้กับพนักงานทุกคนแล้วก็ตาม แต่รายได้หรือผลประโยชน์ดังกล่าว อาจไม่สอดคล้องกับสภาพการครองชีพของพนักงานในปัจจุบัน และเมื่อเทียบกับบริษัทใกล้เคียงแล้ว บริษัทให้อัตราเงินเดือนระดับที่น้อยกว่า เช่น ระดับปริญญาตรีบริษัททาเคโอ อีสเทิร์น จำกัด ให้ 8,000 บาท แต่บริษัทใกล้เคียงให้ในระดับ 10,000 บาทขึ้นไป แต่นอกจากเงินเดือนแล้วยังมีปัจจัยอื่นอีกที่สนับสนุนการทำงานอีก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ดร. พันธ์ หันนาคินทร์ (2539 : 136) ที่กล่าวว่าเงินเดือนหรือรายได้เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่จะช่วยธำรงรักษาคนให้อยู่กับองค์กร แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักต่อการสร้างแรงจูงใจ ถ้าไม่มีปัจจัยอื่นมาช่วยเสริม ซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องพยายามไม่ก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่เสมอภาคในการทำงาน แต่การที่จะให้ผู้ปฏิบัติงานมองสิ่งต่างๆ ให้รอบด้านนั้นเป็นของยาก จึงเป็นภาระของผู้บริหารที่จะต้องหามาตรการให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลงานของคนอื่นเพื่อลดความคิดที่ว่า การบริหารงานขององค์กรนั้นไม่มีความเสมอภาค ทั้งนี้รวมทั้งการให้ทราบถึงมาตรฐานที่แน่นอนและชัดเจนในการประเมินผลงาน ก็อาจจะก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ดีพอควร ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (วีรศิษฎ์ แนวดี .2539 : บทคัดย่อ อ่างใน อภิรักษ์ หัซชะวณิช.2542 : 27) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์ จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจค่าตอบแทนในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542:66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง

1.4 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทางบริษัทได้มีการจัดอบรมพนักงานก่อนเข้าทำงานเป็นประจำ และจากการอบรมดังกล่าวก็ได้ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงานซึ่งส่งผลให้งานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงขึ้นทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในระดับหนึ่ง แต่ทั้งนี้พนักงานก็ยังขาดความมั่นใจต่อตำแหน่งที่รับผิดชอบ ว่าจะมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง หรือมีความก้าวหน้าอื่นๆ หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 130) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2544 : 99) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับปานกลาง

นอกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในรูปแบบของค่าตอบแทนแล้ว ลูกจ้างได้มุ่งหวังถึงความก้าวหน้าทางตำแหน่งหน้าที่การงานซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกด้วยเช่นกัน ซึ่งก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเองเพื่อโอกาสในการก้าวหน้าและรายได้ที่เพิ่มขึ้นในภายหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Wallton, 1975 อ้างใน พา ไม่จันทร์ดี, 2541 : 22) ได้กล่าวว่าในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการคือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนา และขยายขอบเขตความสามารถในการทำงาน ของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการอบรมหรือศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้รับความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป
3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้า ขึ้นไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขากระทำอยู่

1.5 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 นั้น ลักษณะของงานต้องเกี่ยวข้องกับเอกสารเป็นจำนวนมาก ในบางครั้งต้องทำงานแข่งกับเวลา ทำให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วย หรือผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ดีเท่าที่ควร และทางบริษัทก็มีกิจกรรมนันทนาการที่ส่งเสริมให้พนักงานได้รวมกิจกรรมกันเป็นหมู่คณะไม่มากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาดา พงศบริพัตร (2542 : 104) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินในธุรกิจประกันวินาศภัย พบว่าพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังที่ มานพ สวามีชัย (อ้างใน ศิริชัย วงศ์พุ่ม , 2530 : 161) ได้อธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นเป็นปัจจัยอนามัย (Hygiene Ffactor) ซึ่งหากความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือความนิยมส่วนบุคคลไม่ดีหรือไม่เหมาะสมแล้วจะทำให้คนเบื่อหน่ายไม่พอใจที่จะทำงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 130) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ แซ่มสุชี (2544 : 99) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ในด้านยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีเพศต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในด้านของการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 และการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 นั้น พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรม ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามระดับและหน้าที่ของพนักงานตามความจำเป็นใน

ตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ อาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมที่พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกัน ก็คือ ความรู้ในงานแต่ละหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยด้านเพศไม่ได้นำมาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นความคิดเห็นของพนักงานในด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จึงไม่ต่างกัน และในด้านของคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงานพนักงานที่มีเพศต่างกันก็มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า เพศที่แตกต่างกันไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 134) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างก็ปฏิบัติในลักษณะของการประสานการทำงานร่วมกัน ซึ่งลักษณะของงานดังกล่าวนั้นไม่ได้กำหนดเพศเพื่อจำแนกลักษณะของงานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆ แต่การปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงเรื่องเพศ

2.2 ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จึงได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้ พร้อมทั้งให้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและผู้บริโภค จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่และมีส่วนร่วมทำให้องค์กรก้าวหน้า ถึงแม้ว่าพนักงานแต่ละคนจะมีประสบการณ์การทำงานต่างกันก็ตาม จึงทำให้เกิดการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ศิริชัย วงศ์พุด (2530 : 174) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงานและค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 2 ปี ได้มีส่วนในการรับรู้ขั้นตอนการทำงานและปัญหามาก่อน และในระบบของการทำงานบริษัทก็ได้มีการพัฒนาการทำงานมาตลอด และมีการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมใน

หลายด้านๆ ทำให้พนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าได้มองเห็นความแตกต่าง เห็นข้อดีและข้อเสีย แต่ในขณะเดียวกันพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่า ก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงานได้มากกว่าผู้ที่ประสบการณ์น้อยกว่า ดังนั้นจึงทำให้ความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

ส่วนในด้านของการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในงานและสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากในด้านของความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานนั้น ทางบริษัทได้มีนโยบายที่ชัดเจนในเรื่องนี้ ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนก็ได้รับทราบข้อมูลเหมือนกันจึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และในเรื่องของสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานนั้น การทำงานส่วนใหญ่เป็นการประสานงานร่วมกันในแผนกเป็นส่วนมาก ถึงผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งมาเป็นระยะเวลานาน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย แต่ก็มีความสนิทสนมกันในเฉพาะแผนกเท่านั้น จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าและผู้บริโภค ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่และมีส่วนร่วมทำให้องค์กรก้าวหน้า ถึงแม้ว่าระดับการศึกษาต่างกันก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นุกุล สารวงศ์ (2541 : 87) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ จิตินา โดบาร์มีกุล (2543 : 49) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน และค่าตอบแทนในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส., อนุปริญญา มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้อง

คล้อยกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบปริเอนจิเนียร์ : ศึกษา เฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันเป็นปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิต การทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวนันท์ แกล้วกล้า (2542 : 65) ที่ศึกษา เรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนัก งานเขต 43 พบว่า ปัจจัยทางด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ งานที่แตกต่างกัน

ส่วนในด้านของการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าหรือความมั่นคงใน งานและสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องในด้านของความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานนั้น ทางบริษัทได้มี นโยบายที่ชัดเจนในเรื่องนี้ ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนก็ได้รับทราบข้อมูลเหมือนกันจึงทำให้ความ คิดเห็นไม่แตกต่างกัน

ส่วนในด้านของการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานนั้น พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระดับ การศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวช.หรือต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ได้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมากกว่า เลยทำให้ต้องวางตัวให้มีความสนิทสนมกับ เพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อให้การทำงานสำเร็จไปด้วยดี จากเหตุนี้จึงทำให้มีเจตนาที่ดีต่อการ ทำงาน ในทางกลับกันผู้ที่มีการศึกษาดำกว่ามีความรู้สึกว่าเป็นผู้มีความรู้ น้อย ความ สามารถ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จึงไม่กล้าแสดงออกมาเต็มที่ เลยทำให้เกิดความรู้สึกมีความ สัมพันธ์ไม่ดีต่อผู้บังคับบัญชาได้ เหตุนี้จึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิด เห็นที่แตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกัน ความคิดเห็นต่อการ ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่ สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งในด้านของการยอมรับ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 และการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่ เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้เนื่องจากการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าและผู้บริโภค ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่และมีส่วนร่วมทำให้องค์กร ก้าวหน้า ถึงแม้ว่าลักษณะงานที่จะแตกต่างกันก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับต่อระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ไม่ต่างกัน และในด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้าน พบ ว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542 : 66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการ

ทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบริเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่าตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่ทำงานอยู่คนละแผนกแต่ก็ปฏิบัติงานอยู่ภายใต้เงื่อนไขและนโยบายของบริษัทเหมือนกัน สภาพแวดล้อมที่คล้ายคลึงกัน จึงทำให้ความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะ ในแบบสอบถามปลายเปิด

ปัญหาของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยมีปัญหามากที่สุดคือด้านอื่นๆ รองลงมาคือด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน และด้านสภาพการทำงาน ตามลำดับ

ด้านอื่นๆ ส่วนข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือการสื่อสารไม่ชัดเจน รองลงมาคือ ทำให้การทำงานล่าช้ากว่าเดิม และเอกสารไม่ชัดเจน ตามลำดับ

ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือเงินเดือนน้อยเกินไป รองลงมาคือระบบการจ่ายค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับผลกำไรที่บริษัทได้รับ

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือความก้าวหน้ายังไม่เพียงพอ มีระบบเส้นสาย รองลงมาคือนโยบายไม่ชัดเจน ไม่สามารถให้ความมั่นคงได้ตามลำดับ

ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ ความสัมพันธ์ไม่ดีเท่าที่ควร รองลงมาคือแบ่งพวก ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงาน ข้อที่มีปัญหามากที่สุดคือ สภาพแวดล้อมในโรงงานยังไม่มีดี มีควันพิษและคับแคบ ที่ระบายอากาศไม่พอเสียงดัง รองลงมาคือขาดอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ควรจัดการเรื่องคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องค่าตอบแทน มากที่สุด รองลงมาคืออยากให้มีการอบรมพนักงาน และมีส่วนร่วมในการทำงานมากกว่าเดิม และบุคลากรต้องยอมรับและปรับปรุงตนเองในการทำงาน ตามลำดับ

ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยทางด้านคุณภาพชีวิต เป็นปัจจัยจำจน ซึ่งถ้าหากขาดไปก็จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อการทำงาน และทำให้เกิดการไม่ยอมรับในที่สุด แต่หากปัจจัยเหล่านั้นได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการเสียสละแรงกาย แรงใจ และสติปัญญาให้แก่งานมาก ตรงกันข้ามถ้าบุคคลมีความรู้สึกในทางลบ ก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการปรับปรุงในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง

เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรเกิดความเจริญและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน

1.1 ควรมีส่วนร่วมในการทำงาน และให้ความร่วมมือมากกว่าที่เป็นอยู่ เพราะการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 นั้น ต้องอาศัยการประสานงานและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงจะทำให้สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพไว้ได้

1.2 บุคลากรควรยอมรับและปรับปรุงตนเองในการทำงาน และควรยอมรับความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้การดำเนินงานสามารถลุล่วงไปด้วยดี

1.3 ควรปฏิบัติงานตามเอกสารที่ได้กำหนดไว้ มิฉะนั้นอาจทำให้เกิดความผิดพลาดและส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทำงานมากกว่าเดิม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

2.1 ด้านการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ในด้านนี้พนักงานมีความภูมิใจที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารงาน ISO 9002 โดยมีส่วนทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรส่งเสริมโดยมีการฝึกอบรมสำหรับพนักงานในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์กับการทำงาน รวมทั้งกระตุ้นให้พนักงานเห็นความสำคัญของการระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 อย่างต่อเนื่องต่อไป

2.2 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสภาพการทำงาน ควรเพิ่มศักยภาพในเรื่องของความปลอดภัยในการทำงาน เช่น จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เช่น อุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน การจัดห้องทำงาน เพื่อให้บรรยากาศการทำงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนทั้งในด้านงบประมาณและบุคลากร และควรคงไว้ในเรื่องของการตรวจสอบสุขภาพประจำปีเพราะส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับมากที่สุด

2.3 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิต ที่มีต่อค่าตอบแทนในการทำงาน ควรพิจารณาปรับปรุงนโยบายของบริษัท เพราะในด้านนี้พนักงานไม่พึงพอใจเป็นอย่างมาก ควรกำหนดให้ชัดเจนสามารถวัดผลได้จากผลงานที่เป็นจริง เนื่องจากในองค์กรเดียวกันย่อมมีการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงาน ให้ผู้มีผลงานมากกว่า มีความรับผิดชอบมากกว่าควรได้รับโอกาสในการเพิ่มรายได้ เลื่อนขั้นเงินเดือนมากกว่า นอกเหนือจากเงินเดือนที่นายจ้างจ้างให้แก่ลูกจ้าง เช่น ในด้านสวัสดิการ อาจมีการจัดห้องพักร้อน สถานที่ออกกำลังกาย หรือการจัดกิจกรรมบันเทิงอื่นๆ เพื่อลดความตึงเครียด

2.4 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ควรจัดอบรมให้ความรู้และส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไปอีก และนอกจากนี้อาจจัดทำส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาในรูปแบบอื่นๆ เช่น การจัดทำห้องสมุด ห้องอ่านหนังสือ และควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการพิจารณาการเลื่อนตำแหน่ง และการโอนย้ายงาน การ

ออกจากงาน และการเกษียณอายุของพนักงาน โดยไม่ควรขึ้นอยู่กับผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว และต้องไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ต้องปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนอย่างเสมอภาค เพื่อให้เป็นการส่งเสริมและสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน พนักงานรู้สึกมีความมั่นคง

2.5 ด้านการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ควรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่สร้างสรรค์ เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสได้ทำกิจกรรมร่วมกัน และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เพื่อทำให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่น

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

3.1 ควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างจากบริษัทอื่นๆ เพื่อให้มีความชัดเจนทางผลการศึกษา รวมทั้งศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเภทอุตสาหกรรม และหลายพื้นที่ ซึ่งจะยิ่งทำให้เกิดองค์ความรู้ในด้านนี้เพิ่มมากขึ้น

3.2 ควรมีการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในด้านอื่นเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ได้ทราบผลที่แตกต่างกัน

3.3 ควรมีการศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้อนุกรมมาตรฐานอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนัก
งานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ปรินูญานินพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กฤษณา น้อยจันทร์. (2541). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างใน
โรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท ไรท์-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- กาญจนา เกียรติประวัติ. (ม.ป.ป). นวัตกรรมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและ
การสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี. (2542). วารสารบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ธรรมศาสตร์.
- จิตติมา ไชยธรรม. (2543). แนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษา
บริษัทนั้นยัง จำกัด. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
อัดสำเนา.
- จินตนา พิงเจริญพงศ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อโครงการ
นักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. ปรินูญานินพนธ์
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- จิระชัย ศรีสมบัติ. (2539). ทักษะคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา พนักงาน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บชม.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2529). รายงานการวิจัยการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของ
เกษตรกรชาวนาเมืองจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร บุญพร. (2539). การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ในอำเภอวิเชียรบุรี
จังหวัดเพชรบุรี. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
อัดสำเนา.
- ชูชาติ วิเศษรัตน์. (2542). ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น..
- ชัยชาญ รื่นเรือง. (2540). ปัญหาการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอเขตการศึกษา 12.
ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา.
- ณัฏกร เอี่ยมโอภาส. (2531). การยอมรับการจัดการพลังงานของเจ้าของโรงงานใช้พลังงานเชื้อเพลิงปริมาณสูงเพื่อการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีประเภทโรงงานลำดับที่ 54-57 และ 59-60 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2512. วิทยานิพนธ์ สค.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดมศึกษา.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2540). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ช่วยจัดการเรื่องการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย. วิทยานิพนธ์ กศม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2533). การพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2530). ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาการ หน่วยที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. อุดมศึกษา.
- เด่นดาว แต่งรุ่ง. (2537). ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร. อุดมศึกษา.
- ทองศรี คำภู ณ อยู่ชยา. (2532). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพล เตชะอำพลกุล. (2541). ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ม.ป.ป.
- นภา มานะการ. (2541). ISO 9000 ระบบบริหารงานคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์. (2539). ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติ พนักงานบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา.
- นุกูล สารวงศ์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา.

- บรรเจิด สวนพรหม. (2542). การศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด. ปรินูญานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. อัดสำเนา.
- บุญแสง ชีระภากร. (2533,มค.-มี.ค.). "การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน," จุลสารพัฒนาข้าราชการ. ปีที่ 25(ฉบับที่ 2).
- ✓ ประภาวดี กุศลสาร. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002. ภาคนิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ปฤณภูรัตน์ คำสว่าง. (2542). คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินูญานิพนธ์. กรุงเทพฯ ; มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2541). สำนักงานแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรล์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ผลิดา ภูธรใจ. (2542). การยอมรับการเป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ; กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. (2541,ก.พ.). "การศึกษาคือปัจจัยที่ 5 ของชีวิต," วารสารวิชาการ 1 (2).
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรานนกการพิมพ์.
- พา ไม้งจันทร์ดี. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- พนัส หันนาคินทร์. (ม.ป.ป.) ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคลากร.
- เพลินพิศ ผิวงาม. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.

- ✓ ไพบูลย์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ. (2541). สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ใบรับรองในปี 2541. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- มนูญ บุญเชิด. (2519). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2539). องค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2540). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2540). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2539). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มานะ สินธุวานานนท์. (2534). คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร. อัดสำเนา.
- เยาลักษณ์ เลาหะจินดา. (2518). ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพนักงานประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- รณรงค์ ศิริพันธ์. (2539). การยอมรับภาวะโลกาภิวัตน์ การนศึกษาชุมชนไทยพวน ต. หินปัก อ. บ้านหมี่ จ. ลพบุรี. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- รัชนี้ งามวิชา. (2542). ปัญหาการจัดการ เกี่ยวกับกิจกรรมชมรมตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา โรงเรียนรัตนพนธิชยการ. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ลีลา สิมานูเคราะห์. (2530). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ล้วน และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2526). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- วีรพงษ์ เฉลิเมจิระรัตน์. (2541). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.
- วีระวัฒน์ ประทีปรัตน์. (2542). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ทหารอากาศกองป้องกัน ทางอากาศ. ปรินิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- วุฒิไกร บัวผัน. (2535). การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการใช้เสียงในการทำงาน
ของโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษา อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- วันเพ็ญ แซ่มสุชี. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน.
สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร :
ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- คันสนีย์ ขำเกิด. (2529). การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเรียน
การสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมบูรณ์ ขุนณรงค์. (2543). ศึกษาสภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบ
มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สาวิตรี จันทราอุกฤษฏ์. (2541). การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัท
ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สิงห์ ปานะชา และคณะ. (ม.ป.ป.). การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์.
กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สิทธิชัย อุดตระกุล. (2539). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงาน
อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สินีนาง วังส์ดำน. (2542). ความคิดเห็นของพนักงานกัญการทางพิเศษแห่งประเทศไทยต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน. ภาคนิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหวิทยาวิดี. วิทยานิพนธ์.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา นิภานันท์. (2526). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการฝึกหัดครู.
วิทยานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
อัดสำเนา.

- สุนันทา เลาหันทน์. (ม.ป.ป.). การพัฒนาองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาควิชาบริหารธุรกิจสหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดลำนเา.
- สุรวีรย์ เพียรเพชรเลิศ. (2544). ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุริย์ มาเกิด. (2544). ความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพนัชยการราชดำเนิน ธนบุรี. สารนิพนธ์. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.
- สุวรรณ จันทสาร. (2543). การศึกษาคุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดลำนเา.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (ม.ป.ป.). อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 อีกก้าวของการรับรองคุณภาพ โดย สมอ. กรุงเทพฯ.
- อภิญญา เหมระ. (2544). การจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของครูธุรกิจ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.
- อภิรักษ์ หัซชะวณิช. (2542). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดลำนเา.
- อนุวัต เจริญสุข. (2543). การประเมินการติดตามผลโครงการฝึกอบรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิตรชุบิชีเฮฟวี่ อินดัสตรีส์-มหาจักร แอร์คอนดิชันเนอร์ส จำกัด ตามระบบมาตรฐาน ISO 9002. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดลำนเา.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรวานนกการพิมพ์.
- อุมาดี ธนผลผดุงกุล. (2538). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การแยกประเภทขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ศึกษากรณี : ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดลำนเา.

- อุมารณ ฐะนุติ. (2542). การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อรุณพร อภิการสกุลชัย และคณะ. (2538). คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้งาน กรณีศึกษา บริษัท วนชัยวีเนียร์ แอนด์ พลายวู้ด จำกัด . ภาคนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อักษร ดำรงสุกิจ. (2539). คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ; ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) โรงงานบางปะอิน. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อัจฉริยา พึ่งปาน. (2539). การยอมรับในกระบวนการรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณีธนาคารกสิกรไทยสาขาสนามเป้า. ภาคนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- Couinte, Michael A. and others. (1992,November). 'Hospital & Ps Health Services Administration. 37', *Total Quality Management in a Health Care Organization : How are Empolyees Aafected*. 503516.
- Cover Prospero Rr. (1960). *The Masagana Mmargate System of Planting Rice : A Study of Innovation*. Study Seriess No.5 CDRRC.U.P. Qucezon City, Philippiness.
- Foster,George M. Z1973X. *Tradition Societies and Technological Change*. New York : Harper and Rrow Publishers.
- John, Herbert. (1971,July). *Development of life Quality Inventory*. International Vol.35 : 572-3 Disertation Abstracts.
- Nunez, Ann Raguel. Variables Influencing Teachers Perceptions of Educational Innovation. *Dissertation Abstracts International*. 38 (8) : 4460-A; February, 1978.
- Powell, Lou G. (1982,June) 'Dissertation Abstracts International' An Analysis of Research Educations' *Degree of Implementation and oncerns Related of adoption of An Innovation*. 42(12) : 5245-A.
- Powell, Lou G. 'An Analysis of Research Educations' Degree of Implementation and oncerns Related to Adoption of An Innovation.*Dissertation Abstracts International*. 42(12) : 5245-A; June, 1982.
- Rogers, Everett M. and Ffloyd F. Shoemaker. (1971). *Communication of Innovations : A Cross Cultural Approach*. New York : The Free Press.

Smith, Betsann. *Teacher Quality of Work Life According to Teachers : The Case of High Schools.* : 369 ; 1994.

Woo, Theresa M. *Quality of Work Life for Adults with Mental Retardation.* : 75 ; 1996.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|----------------------------|--|
| 1. รศ. สำอางค์ งามวิชา | อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ |
| 2. ดร. อำพันธ์ ศรีเมฆานนท์ | หัวหน้าผู้ตรวจประเมิน
สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ |
| 3. นายพิทักษ์ ชัยแก้ว | ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต
บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด |

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

ที่ ทบ ๑๐๑๒/๑๖๖๓

วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ธำรงค์ งามวิชา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ศาสตราจารย์ ดร.เทริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๖๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุคมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ นายพิทักษ์ ชัยแก้ว ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๖๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๑ พฤษภาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสถาบันรับรองมาตรฐาน ISO

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ ดร.อำพันธ์ ศรีเมฆานนท์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๘-๔๑๑๕

ที่ ทม ๑๐๑๒/ ๑๘๐๓



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท ๒๓ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๔๔

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไทยซัมมิท พีเคเค บางนา จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุคณไพจิตรกุล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานของ บริษัท ไทยซัมมิท พีเคเค บางนา จำกัด จำนวน ๓๐ คน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ในระหว่างเดือนพฤษภาคม ๒๕๔๔

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๖๖๔-๑๐๐๐ ต่อ ๕๗๒๖, ๕๖๔๔

โทรสาร. ๒๕๔-๔๑๑๕



ที่ ทม 1012/ 2633

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

10 กรกฎาคม 2544

เรื่อง ขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกธุรกิจศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธำรงค์ อุดมไพจิตรกุล และ อาจารย์รัฐ สารเรือง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้พนักงานของ บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด จำนวน 170 คน ตอบแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ในระหว่างเดือนกรกฎาคม 2544

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ศาสตราจารย์ ดร.เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 664-1000 ต่อ 5726, 5644

โทรสาร. 258-4119

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัททาเคโอะ อีสเทิร์น จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน สภาพ
การทำงาน ค่าตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
และสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ประสบการณ์การทำงาน

() 1. ต่ำกว่า 2 ปี

() 2. 2 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ปวช. หรือต่ำกว่า

() 2. ปวส., อนุปริญญา

() 3.ปริญญาตรีขึ้นไป

4. แผนกที่สังกัด

() 1. แผนกบริหารงานทั่วไป

() 2. แผนกเชื่อม

() 3. แผนกขึ้นรูป

() 4. แผนกซ่อมบำรุง

() 5. แผนกควบคุมคุณภาพ

() 6. แผนกแม่พิมพ์

() 7. แผนกควบคุมการผลิต /

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002
คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นความรู้สึกของท่านเพียงคนเดียว และ
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1. การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก					
2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้เกิดการทำงานล่าช้ากว่าระบบเก่า					
3. การเข้าร่วมรับการฝึกอบรมทุกครั้งของบริษัท จัดเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002					
4. ระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ					
5. ความภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002					
6. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ทำให้มีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรก้าวหน้า					
7. การชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002					
8. เชื่อว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 จะตื่นตัวในการทำงาน					
9. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ทำให้มีระเบียบวินัยในตนเอง					

(ต่อ)

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ ต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
10. ความเข้าใจและรับที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002					
11. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ขัดต่อวิถีชีวิตประจำวันของตนเอง					
12. โอกาสได้ทำงานที่ท้าทายและได้แสดงความ สามารถมากขึ้น					
13. ยอมปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพราะกลัวจะทำให้ระบบเสีย					
14. ความพอใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติมนอก เหนือจากการฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้					
15. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 เป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น					
16. การได้รับการรับรองระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO 9002 ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น					
17. ความพร้อมสำหรับการดำเนินงานระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9002					
18. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้ มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงานด้าน สภาพการทำงาน
ค่าตอบแทนในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และสัมพันธภาพในการ
ปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นความรู้สึกของท่านเพียงคนเดียว และ
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ คุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสภาพการทำงาน					
1. ปริมาณงานมีความเหมาะสม					
2. งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ					
3. ได้รับการฝึกอบรมตามลักษณะงานก่อน เริ่มงาน					
4. การจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการ ทำงานอย่างเพียงพอ					
5. มีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการป้อง กันอุบัติเหตุ					
6. มีกฎ ระเบียบ ที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป					
7. มีการจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเป็น ระเบียบ					
8. หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
9.บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความกลัว และความหวาดระแวง					
10. มีบริการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี					

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ คุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน					
1. การจ่ายเงินด้านสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ ที่ควรได้รับ					
2. สิทธิการลาหยุด มีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนในการขอรับบริการสวัสดิการต่าง ๆ มีความสะดวก					
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงาน ที่รับผิดชอบ					
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทน ที่น่าพอใจและเพียงพอกับค่าครองชีพ					
6. การพิจารณาความดีความชอบมีความ เหมาะสม					
7. ความยุติธรรมในการได้รับเงินเดือน					

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ คุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
1. ความมั่นใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน					
2. ตำแหน่งที่ทำในปัจจุบันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงกว่าเดิม					
3. งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง					
4. การอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ					
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อได้					
6. การส่งพนักงานเพื่อร่วมสัมมนาทางวิชาการเพื่อพัฒนาหน่วยงาน					
7. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทมากกว่าเดิม					
8. การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ความรับผิดชอบสูงขึ้น					
9. งานในหน้าที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน					

ความคิดเห็นด้านการยอมรับ คุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน					
1. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือกันเสมอ					
2. มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงาน					
3. อิสระในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา					
4. ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน					
5. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงาน					
6. อยากทำงานในบรรยากาศที่เป็นอยู่					
7. การประสานงานในองค์การเป็นไปอย่าง ราบรื่น					
8. การมีโอกาสดำเนินไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น					
9. การให้เกียรติซึ่งกันและกันไม่ก้าวท้าวเรื่อง ส่วนตัว					

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับปัญหา ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ

บริหารงานคุณภาพ ISO 9002

คำชี้แจง กรุณาเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

เป็นความรู้สึกของท่านเพียงคนเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. ท่านคิดว่าการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ทำให้เกิดปัญหาอย่างไร
ในหน่วยงานของท่าน

ด้านสภาพการทำงาน

.....
.....
ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน

.....
.....
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

.....
.....
ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

.....
.....
ด้านอื่นๆ นอกเหนือจาก 4 ด้านที่กล่าวมา

.....
.....
2. ท่านต้องการเสนอแนะวิธีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 อย่างไร
ในเรื่องใด

.....
.....

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ
วัน เดือน ปี เกิด	7 สิงหาคม 2516
สถานที่เกิด	ชลบุรี
สถานที่อยู่ในปัจจุบัน	59 หมู่ 4 ถ.อ่อนนุช-ลาดกระบัง แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง จ. กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10520 เจ้าของธุรกิจส่วนตัว
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนพรตพิทยพยัต
พ.ศ. 2536	วิทยาลัยพณิชยการบางนา
พ.ศ. 2538	สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขต เทคนิคกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2540	กศ.บ (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2545	กศ.ม (ธุรกิจศึกษา) มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ