

**ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด**

**สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอรรวรรณ สุวรรณประสพ**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
ตุลาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

658.562

๐๖๗๓๗

ร.๓

ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอรรณ สุวรรณประสง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

๑๑ ตุลาคม 2546

๒ 231686

๑๑ พ.ย. 2546

อรรวรรณ สุวรรณประสพ. (2546). *ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 และทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของบริษัท เอลต้า จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 1,050 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 319 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) สำหรับการวิเคราะห์ ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11

ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 25 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 35 - 44 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และอนุปริญญา/ ปวส. ตามลำดับ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในสายการผลิตเสื้อผ้ามากกว่าทำงานสายการผลิตถุงเท้า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากกว่าระดับผู้บริหาร พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมา คือ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ และพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ และพบว่า

1. ด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ตามลำดับ

2. ด้านการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก เรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน ยอมรับว่าการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง และทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน

3. ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจง่ายขึ้นพอสมควร ตนเองมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสารเพื่อใช้ในการถูกตรวจสอบประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรน้อย มีความมั่นใจอย่างมากว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า มีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมาก และเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดอย่างมาก

4. ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับดี การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วไม่ผิดขั้นตอน คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ

5. ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีพอสมควร ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเพิ่มขึ้น การใช้เวลาในการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายพอสมควร และการขาดงานลดลงเมื่อปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ

6. ทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้ระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

7. ทัศนคติของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

**EMPLOYEES' ATTITUDE TOWARD EXPORT GARMENT MANUFACTURING
UNDER THE ISO 9001 STANDARD : A CASE STUDY OF
ELTA COMPANY LIMITED.**

**AN ABSTRACT
BY
MISS ORAWAN SUWAN-PRASOB**

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

11 October 2003

Orawan Suwan-Prasob. (2003). *Employees' Attitude toward Export Garment Manufacturing under the ISO 9001 Standard : A Case Study of Elta Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study the demographic, knowledge and understanding about the ISO: 9001 standard system, employees' adoption and employees' participation related to employees' attitude toward export garment manufacturing under the ISO: 9001 standard system. And employees' attitude toward export garment manufacturing under the ISO: 9001 standard system related to employees' behavior.

The sample of this case study is Elta Company Limited which have 1,050 employees. Data were collected by questionnaires with the sample size of 319 employees. Statistical method used for analyzing this research's result are Percentage, Mean, Standard Deviation, t-test, One Way ANOVA, Fisher's Least Significant Difference (LSD), Pearson's Product Moment Correlation, SPSS for Windows Version 11.

The results of this research found that most of employees' respondents were female rather than male with the most aged between 25-34 years, younger than 25 years and 35-44 years old respectively. Most of respondents' education level were lower than Secondary School, High School / Vocational School and Diploma respectively. Most of employees' respondents belonged to Garment Production Line rather than Socks Production Line, occupied as Worker Level rather than Administration level. Most of respondents' working experiences 1-3 years, higher than 7 years and lower than 1 year respectively. The average revenue of most respondents were lower or equal to 10,000 bath/month, 10,001-20,000 bath/month and higher than 20,000 bath/month respectively. And the results of study found as follows : -

1. Regarding to the employees' knowledge and understanding toward the ISO 9001 standard system, the employees possessed the knowledge and understanding as a whole at high level, intermediate level and low level respectively.

2. Regarding to the employees' adoption toward the ISO 9001 standard system, the employees' adoption as a whole at high level. Employees were mostly well accepted in working under Work Instruction (W/I) which helped them to work smoothly, achieved the target, and fewer errors and increased working discipline.

3. Regarding to the employees' participation toward the ISO 9001 standard system, the employees' participation as a whole at moderate level. Employees have moderate participate in rearranging their Work Instruction (W/I), less participation in respond for internal and external audits, much confidence in producing qualified products deliver to other departments and as well to the customers, well participated with their organization to do the ISO 9001 standard system including well-strictly participation in work process.

4. Regarding to employees' attitudes under the ISO 9001 standard system, the employees' attitudes as a whole almost at high level in relative to working under the ISO 9001 standard system created a good system in part of process control, step-by-step working with efficiency under their Work Instruction (WI), easily for audits, less damage as well as well-controlled standardized production, achieved the target and created more confidence to customers for products' quality and services.

5. Regarding to employees' behavior in relative to their working environment under the ISO 9001 standard system as a whole at moderate level, better production, time consuming in timeline was in moderate level and less absence from work.

6. Employees' attitudes towards different production lines had some effects towards working under the ISO 9001 standard system in relate to save time, easily for audits and less damage~which were statistically significant different at level .01.

7. Employees' attitudes in different occupations were statistically significant different in working under the ISO 9001 standard system at level .01.

8. Employees' knowledge and understanding toward the ISO 9001 standard system were relate to employees' attitude of working under the ISO 9001 standard system, the statistically significant different at level .01.

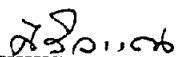
9. Employees' adoption toward the ISO 9001 standard system related to employees' attitude of working under the ISO 9001 standard system, the statistically significant at level .01

10. Employees' participation toward the ISO 9001 standard system related to employees' attitude of working under the ISO 9001 standard system, the statistically significant at level .01.

11. Employees' attitude towards working under the ISO 9001 standard system related to employees' behavior of working in the organization, the statistically significant at level .01.

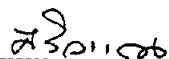
อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



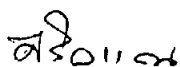
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



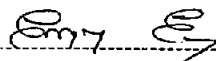
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



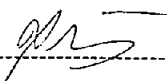
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

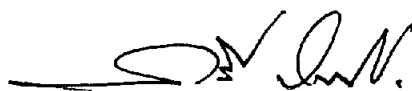
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ศุภิญญา ญาณสมบุญ (ดุษฎีนิพนธ์))

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรกวิน)

วันที่ 11 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ศุภินญา ญาณสมบูรณ์ อาจารย์วรินทรา ศิริสุทธิกุล นิสิตขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้แก่นิสิตในรายวิชาต่างๆ ตามหลักสูตรการศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณเศวต เศรษฐาภรณ์ คุณพัชรินทร์ จิตตวรวานิช และคณะผู้บริหารบริษัทแอลต้า จำกัด ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนในการศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ และขอขอบคุณเพื่อนพนักงานทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในการทำวิจัยครั้งนี้

และที่สำคัญ นิสิตขอกราบขอบพระคุณ คุณแม่นงค์ และคุณพ่อพิทักษ์ สุวรรณประสพ ที่ได้กรุณาอบรมเลี้ยงดู เป็นกำลังใจ ห่วงใย ให้ความรัก ความเอาใจใส่ดูแลตลอดมา และขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวทุกท่าน คุณชะบา ดิลกสัมพันธ์ เพื่อนนิสิต และเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจทุกท่าน ที่เป็นกำลังใจ ให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆ เสมอมา

สุดท้ายนี้ คุณความดีและประโยชน์จากการศึกษาค้นคว้านี้ ขอมอบแด่ บพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน หากมีข้อบกพร่องและผิดพลาดประการใด นิสิตขออภัยมา ณ ที่นี้

อรรรณ สุวรรณประสพ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิด.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ.....	13
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	21
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร.....	26
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000.....	29
บริษัท เอลต้า จำกัด.....	52
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	57
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	57
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย.....	61
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน.....	66
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4(ต่อ) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	120
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	120
ความสำคัญของการวิจัย.....	120
สมมติฐานในการวิจัย.....	121
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	121
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	121
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	122
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	123
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	123
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	123
อภิปรายผล.....	130
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	137
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	137
บรรณานุกรม.....	138
ภาคผนวก.....	142
แบบสอบถาม.....	143
การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	149
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	150
หนังสือถึงกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอลต้า จำกัด ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย.....	151
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	152

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางเปรียบเทียบมาตรฐานระหว่างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: 1994 และ ISO 9001: 2000	30
2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	58
3 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน.....	69
4 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน.....	72
5 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ.....	74
6 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ.....	76
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบ บริหารคุณภาพ.....	77
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบ บริหารคุณภาพ.....	78
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทักษะจิตของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000.....	79
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร.....	81
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามเพศ.....	82
12 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม อายุ.....	84
13 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	86
14 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม หน่วยงานสายการผลิต.....	88
15 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม ระดับตำแหน่งงาน.....	91
16 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม อายุงาน.....	93
17 แสดงผลการเปรียบเทียบมีทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในจำนวนข้อ จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน.....	95
18 แสดงความแตกต่างของทักษะจิตต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม รายได้.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ.....	99
20 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ.....	100
21 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างการยอมรับกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ.....	104
22 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างการยอมรับกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ.....	105
23 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	108
24 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ.....	109
25 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร.....	112
26 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร จำแนกรายข้อ.....	113
27 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000.....	117
28 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000.....	118
29 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000.....	119

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 องค์ประกอบของทัศนคติ.....	10
3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน.....	11
4 ภาพจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg.....	24
5 ภาพแสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ.....	26
6 ภาพแสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง.....	27
7 ภาพแสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	27
8 รูปแบบในการบริหารระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO:9001 ฉบับปี 2000.....	51

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

อุตสาหกรรมการส่งออกเครื่องนุ่งห่มจัดเป็นอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจและเป็นงานฝีมือที่สร้างรายได้มหาศาลเข้าสู่ประเทศ จากรายงานของกรมส่งเสริมการส่งออกหลายปีติดต่อกัน อุตสาหกรรมเครื่องนุ่งห่มสามารถสร้างรายได้ให้ประเทศเป็น 1 ใน 5 อันดับ ของสินค้าส่งออกสูงสุด และปัจจุบันจัดเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุดของประเทศ ที่มีโรงงานผู้ประกอบการมากกว่า 2,600 โรงงาน โดยมีอัตราแรงงานมากกว่า 1,080,000 คน หรือประมาณกว่า 20% ของประชากรแรงงานทั้งหมดของประเทศ

อุตสาหกรรมสิ่งทอของประเทศไทยเป็นการผลิตแบบครบวงจร และสามารถจำแนกตามลักษณะของอุตสาหกรรมออกได้เป็น 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 อุตสาหกรรมต้นน้ำ (Upstream) เป็นการเริ่มสร้างวัตถุดิบ ซึ่งได้แก่ อุตสาหกรรมการทำเส้นใย ทั้งเส้นใยธรรมชาติ เส้นใยสังเคราะห์ และเส้นใยประดิษฐ์ทางเคมีต่างๆ อุตสาหกรรมประเภทนี้จะเน้นการใช้ปัจจัยทุนมาก (Capital Intensive) ต้องใช้เทคโนโลยีในระดับสูง และใช้ปัจจัยแรงงานต่ำ ส่วนใหญ่เป็นการร่วมทุนกับต่างประเทศ มีจำนวนผู้ประกอบการน้อยรายเนื่องจากต้องใช้การลงทุนสูง

ประเภทที่ 2 อุตสาหกรรมกลางน้ำ (Midstream) เป็นการนำวัตถุดิบมาแปรสภาพให้เป็นผลิตภัณฑ์ แต่ยังไม่สามารถนำมาใช้บริโภคได้ทันที ต้องผ่านกระบวนการอื่นๆ ต่อไปอีก ซึ่งประกอบด้วย อุตสาหกรรมปั่นด้าย ทอผ้า ถักผ้า รวมถึงอุตสาหกรรมการฟอกย้อม และการพิมพ์ผ้าด้วย อุตสาหกรรมประเภทนี้จะมีการใช้แรงงานและมีจำนวนผู้ประกอบการมากกว่าอุตสาหกรรมต้นน้ำ

ประเภทที่ 3 อุตสาหกรรมปลายน้ำ (Downstream) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของอุตสาหกรรมสิ่งทอ เนื่องจากเมื่อผ่านขั้นตอนต่างๆ แล้วสามารถนำมาใช้บริโภคได้เลย ได้แก่ "อุตสาหกรรมการผลิตเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่ม" โดยผลิตและตัดเย็บเสื้อผ้าสำเร็จรูปเป็นหลัก ซึ่งมีจำนวนผู้ประกอบการมากที่สุด มีการจ้างแรงงานจำนวนมาก และเน้นการใช้ปัจจัยแรงงานเป็นหลัก (Labour Intensive) อุตสาหกรรมนี้จะมีลักษณะที่ใช้เงินลงทุนน้อย ใช้เทคโนโลยีแบบง่ายและไม่ซับซ้อนนัก โดยจะมีขนาดแตกต่างกัน ตั้งแต่โรงงานที่มีเครื่องจักรที่ใช้ในการเย็บน้อยกว่า 10 เครื่อง จนถึงโรงงานที่มีมากกว่า 1000 เครื่อง

อุตสาหกรรมเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มของไทย เริ่มจากการผลิตเพื่อจำหน่ายภายในประเทศ ต่อมาจึงพัฒนาเป็นการผลิตเพื่อการส่งออก และมีการขยายตัวเรื่อยมาหลังจากที่ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงโครงสร้างการผลิตและการส่งออกจากการพึ่งพาทรัพยากรธรรมชาติและสินค้าเกษตรมาเป็นการผลิตและส่งออกสินค้าอุตสาหกรรม จึงทำให้อุตสาหกรรมเสื้อผ้าเครื่องนุ่งห่มมีบทบาทและมีความสำคัญต่อเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น และเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญมากที่สุด ในอุตสาหกรรมสิ่งทอทั้งหมด ประกอบด้วย การผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป เครื่องยกทรง ถุงเท้า ถุงน่อง และถุงมือผ้า แม้ว่าอุตสาหกรรมการส่งออกเครื่องนุ่งห่มของไทย จะมีการพัฒนาและขยายตัวตลอดมา แต่เนื่องจากการที่มีพื้นฐานมาจากอุตสาหกรรมขนาดย่อม หรือ อุตสาห

กรรมภายในครอบครัวเป็นส่วนใหญ่ ทำให้ระบบการบริหารและการควบคุมกระบวนการทำงานยังไม่เป็นระบบที่แน่นอนและมีขีดความสามารถที่จำกัด เมื่อธุรกิจอุตสาหกรรมมีการขยายตัวมากขึ้น การแข่งขันในระดับโลกทวีความรุนแรงมากขึ้น และประกอบกับพบปัญหาการกีดกันทางการค้าในรูปแบบของการจำกัดโควตา การควบคุมคุณภาพ และการกำหนดมาตรฐานสินค้าขึ้น (International Organization for Standardization : ISO) เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการรับซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ ดังนั้น อุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มของไทย จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้

สำหรับประเทศไทยได้มีการนำระบบมาตรฐาน ISO: 9000 เข้ามาในประเทศ เมื่อปี พ.ศ.2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ) กระทรวงอุตสาหกรรม และได้ดำเนินการประกาศใช้เรียกว่า “อนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000” เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพระดับชาติ เพื่อให้บริษัท หรือผู้ส่งมอบ และผู้ซื้อนำไปใช้ การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO: 9000 ขึ้นนี้ เปรียบเสมือนเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างขวางขึ้น ตลาดที่สำคัญที่จะต้องเปิดด้วยกุญแจดอกนี้ ได้แก่ กลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา และญี่ปุ่น ซึ่งเป็นตลาดหลักในการส่งออกสินค้าเสื้อผ้าและเครื่องนุ่งห่มของประเทศไทย หลังจากที่ได้มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO มาใช้ในองค์กรต่างๆ สิ่งที่พบและมีการยอมรับกันอย่างแพร่หลายก็คือ ระบบบริหารคุณภาพเป็นระบบการจัดองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์ต่อองค์กรหลายด้าน ได้แก่

1. พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการ เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น
 2. ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
 3. ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ การตลาดคล่องตัวมากขึ้น
 4. ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน เนื่องจากเป็นระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ผลิตสินค้าได้สูงขึ้น
 5. ภาพพจน์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารได้มาตรฐานระดับโลก
- ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะผู้บริหารของ บริษัท เอลต้า จำกัด มีความเข้าใจและมองเห็นความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ จึงทำการตัดสินใจนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9002 ฉบับปี 1994 มาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานและการจัดระบบองค์กร และได้รับการรับรองมาตรฐานในปี พ.ศ. 2543 และต่อมาได้ดำเนินการปรับเปลี่ยนเป็น ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในปี พ.ศ. 2544 โดยได้กำหนดและประกาศนโยบาย รวมถึงวัตถุประสงค์คุณภาพอย่างชัดเจน เพื่อให้เป็นที่เข้าใจและนำไปปฏิบัติของพนักงานทุกระดับในบริษัทฯ

การวิจัยครั้งนี้ จะการศึกษาถึง ทักษะคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยศึกษาถึง ความรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ที่มีผลต่อทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุง ระบบการทำงาน พัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อให้มั่นใจว่าได้นำเอาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้มีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้
3. เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
4. เพื่อศึกษาการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
5. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
6. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับทัศนคติของพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพียงใด และควรที่จะให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับการยอมรับและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมาตรฐานและการปฏิบัติงานมากขึ้น
4. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากร ของ บริษัท เอลต้า จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

ขอบเขต

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ของ บริษัท เอลต้า จำกัด

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท เอลต้า จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane : ยุทธพงศ์ กัยวรรณ 2543 : 79) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นจำนวน 290 คนและบวกเพิ่มอีก 10% เพื่อสำรองการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 319 คน

การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling) โดยจัดแบ่งพนักงานตามระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

ขั้นที่ 2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ (Proportional Stratified Sampling)

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลา และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

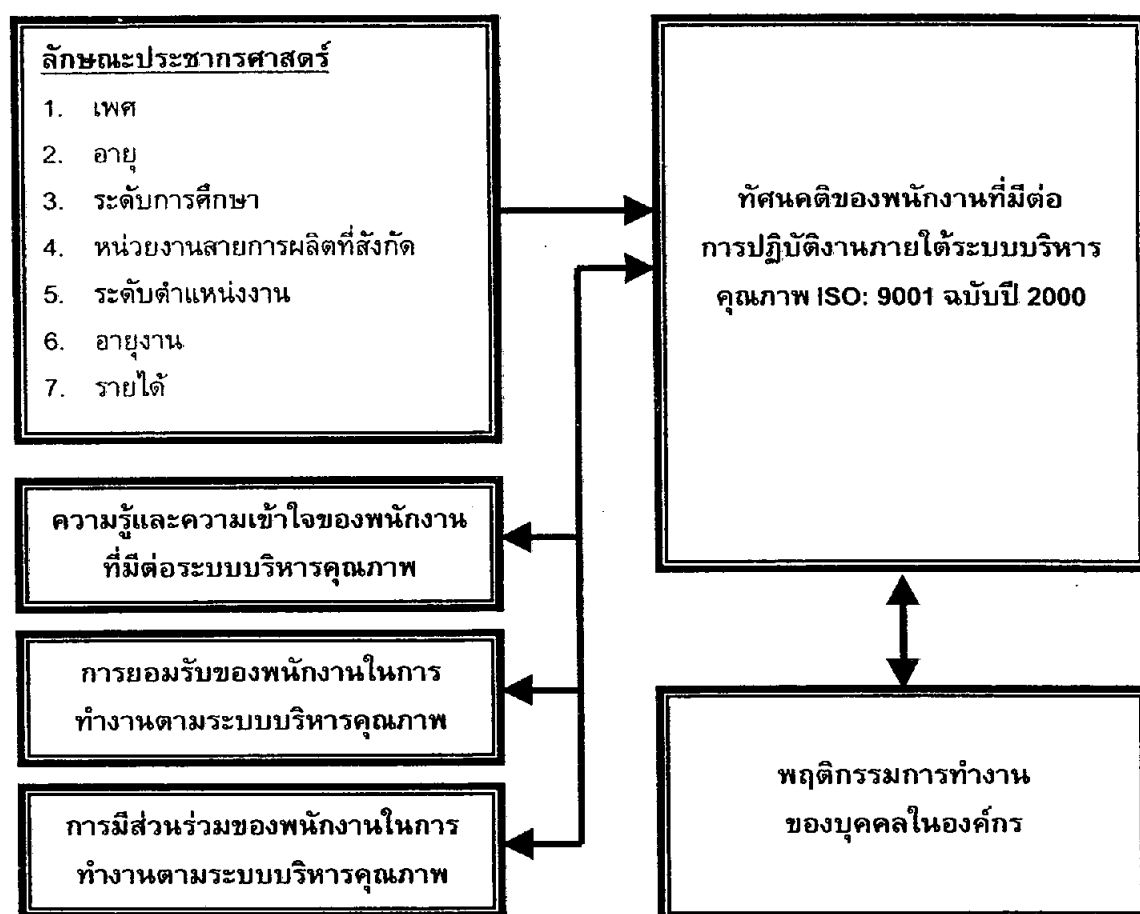
1. ลักษณะประชากรศาสตร์
 - 1.1 เพศ
 - 1.2 อายุ
 - 1.3 ระดับการศึกษา
 - 1.4 หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด
 - 1.5 ระดับตำแหน่งงาน
 - 1.6 อายุงาน
 - 1.7 รายได้ต่อเดือน
2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
3. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
4. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000
5. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
6. พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 หมายถึง ระบบการบริหารงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสากลที่กำหนดขึ้นโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization : ISO) สำหรับหน่วยงานที่มีกิจกรรมทั้งการออกแบบ การพัฒนาการผลิต การติดตั้งและบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้าและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ทำงานใน บริษัท เอลต้า จำกัด
 - 2.1 พนักงานระดับผู้บริหาร ได้แก่ พนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าฝ่าย และผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายขึ้นไป
 - 2.2 พนักงานระดับปฏิบัติการ ได้แก่ พนักงานระดับเจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่างๆ และพนักงานฝ่ายการปฏิบัติการฝ่ายผลิต
3. ความรู้และความเข้าใจของพนักงาน หมายถึง การรับรู้และความรู้ที่ได้มาจาก การฝึกอบรม การอ่าน การได้ยิน ได้ฟัง เกี่ยวกับเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000
4. การยอมรับของพนักงาน หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจในสิ่งที่ได้รับรู้ เรียนรู้ในเรื่อง ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้และปฏิบัติให้เกิดประโยชน์
5. การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามระบบที่กำหนดไว้ในเอกสารที่ได้จัดทำขึ้นอย่างมีความเต็มใจที่จะทำ เพื่อพัฒนาองค์กรตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
6. ทักษะของพนักงาน หมายถึง การผสมผสานของความรู้สึนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่ บริษัท เอลต้า จำกัด ได้นำมาประยุกต์ใช้ในการจัดระบบงานขององค์กร
7. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ซึ่งอาจเป็นผลมาจากค่านิยม ความเชื่อมั่นพื้นฐาน ความรู้สึกนิยมชมชอบหรือเห็นคุณค่า ในบุคคล สถาบัน หรือความคิดเรื่องใดเรื่องหนึ่งต่อองค์กร อันจะทำให้เกิดการขยายการเรียนรู้ การฝึกอบรม การรับรู้ บุคลิกภาพ ทักษะที่ดี ความพึงพอใจในงาน กระบวนการตัดสินใจปฏิบัติ การประเมินผลการทำงาน และความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งส่งผลทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
4. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สังกัดหน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
5. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
6. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
7. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
9. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000/
10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
11. ทักษะคิดของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผู้ทำวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กร
6. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000
7. บริษัท เอลต้า จำกัด
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติ (Attitude) เป็นศัพท์ทางจิตวิทยาการศึกษา เป็นความเชื่อ ความรู้สึก และเครื่องแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของทัศนคติต่าง ๆ กัน ไว้ดังนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กรและเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่ไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจแต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ อาจกล่าวได้ว่าทัศนคติ คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ การผสมผสานของความรู้สึกนึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่ง ดังนั้นพฤติกรรมของมนุษย์ก็ถือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 109) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อสิ่งเรานั้น ๆ ในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง อาจจะเป็นในทางนิมานหรือปฏิเสธก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขบวนการอบรมให้เรียนรู้ระเบียบสังคม (Socialization)

โรคีส (พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Rokeach. 1979.) กล่าวว่า Milton Rokeach ได้สรุปว่า ทศนคติเป็นการผสมผสาน หรือ การจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้ จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เชดคักดี โฆวาสน์ (2527 : 66) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่าง ๆ อันเป็นผลเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งต่าง ๆ ไปในทิศทางหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นไปในทางสนับสนุนหรือทางต่อต้านก็ได้

เพ็ญแข แสงแก้ว (2538 : 78) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นเรื่องของความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า (Stimuli) ซึ่งจะแสดงความรู้สึกออกมาเป็นกริยาท่าทางให้ทราบว่าเขาคิดอย่างไรต่อสิ่งเร้า นั้น และมีความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งเร้านั้นอย่างไร

อาภาวรรณ สิงห์แก้ว (2535 : 84) กล่าวว่า ทศนคติ เป็นระบบของการประเมินทางบวกหรือทางลบที่ติดทนนาน เนื่องจากการยอมรับทางสังคมของบุคคล หรือ ความรู้สึกทางอารมณ์ และแนวโน้มของพฤติกรรม องค์ประกอบของทศนคติ คือ ความเชื่อ (Cognitive) ความรู้สึก (Affective) และการแสดงออก (Conative)

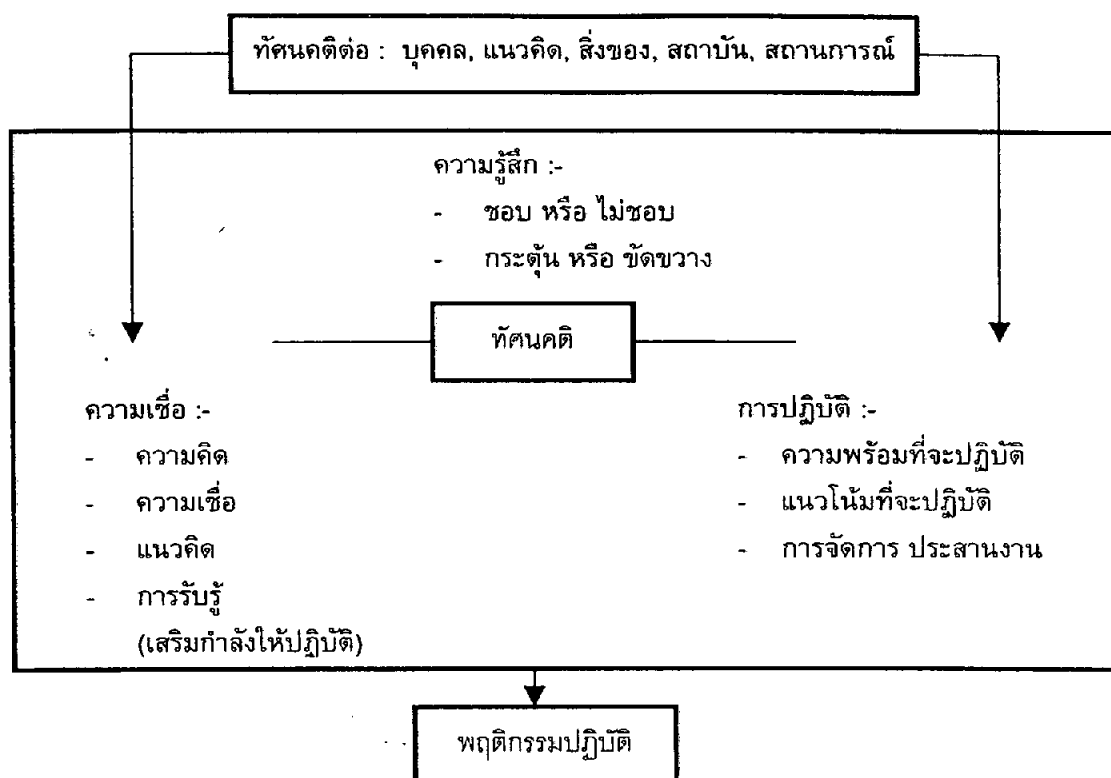
องค์ประกอบของทศนคติ

สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ (2542 : 64) ได้สรุปว่า ทศนคตินั้นมิได้มีในตัวบุคคลมาแต่กำเนิด หากแต่ค่อยๆ เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล อันเป็นผลมาจากประสบการณ์หรือการเรียนรู้ (Learning) ที่ผ่านมามีในชีวิตของบุคคลนั้นๆ องค์ประกอบที่สำคัญของทศนคติโดยทั่วไปจะเหมือนกัน อันประกอบด้วย

1. องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) ความคิด ความเข้าใจ จะเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้หรือความเชื่อ ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ในประสบการณ์ต่างๆ จากสภาพแวดล้อมอันเป็นเรื่องของปัญญาในระดับที่สูงขึ้น อาทิ นักบริหารหรือผู้บังคับบัญชามีความคิดหรือความเชื่อว่ามีผู้ได้บังคับบัญชาของเขานั้นมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่ สามารถปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำการวินิจฉัยสั่งการ เป็นส่วนประกอบของทศนคติซึ่งแสดงถึงการรู้สึกและความรู้ของบุคคลหนึ่งที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะป็นสภาพทางอารมณ์ (Emotion) ประกอบกับการประเมิน (Evaluation) ในสิ่งนั้นๆ อันเป็นผลจากการเรียนรู้ในอดีต ดังนั้นจึงเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกอันเป็นการยอมรับ อาทิ ชอบ ถูกใจ สนุก หรือปฏิเสธต่อสิ่งนั้น อาทิ เกลียด โกรธ ก็ได้ ความรู้สึกนี้อาจทำให้บุคคลเกิดความยึดมั่น และอาจแสดงปฏิกิริยาตอบโต้ หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกดังกล่าว

3. องค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) หมายถึง แนวโน้มของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมหรือปฏิบัติต่อสิ่งที่ตนเองชอบหรือเกลียด อันเป็นการตอบสนองหรือการกระทำในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้นๆ อาทิ บุคคลมีทศนคติที่ดีต่อระบบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ แสดงออกใดๆ ที่เป็นการสนับสนุนหรือส่งเสริมระบบประชาธิปไตยอันเป็นพฤติกรรมแบบเข้าหา หรือแสวงหา (Seek Contact) ตรงกันข้ามหากมีทศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ไม่ดี ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการถอยหนีหรือหลีกเลี่ยง (Avoiding Contact)



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติ

เสรี วงมณฑา (2542 : 106-107) กล่าวว่า ลักษณะของทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เรารู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจหมายถึง การแสดงความรู้สึกภายในที่สะท้อนว่าบุคคลมีความโน้มเอียง พึงพอใจหรือไม่พอใจ ต่อบางสิ่ง เนื่องจากทัศนคติ เป็นผลของกระบวนการทางจิตวิทยาจึงไม่สามารถเห็นได้โดยตรง แต่ต้องแสดงว่าบุคคลกล่าวถึงอะไร หรือทำ อะไร

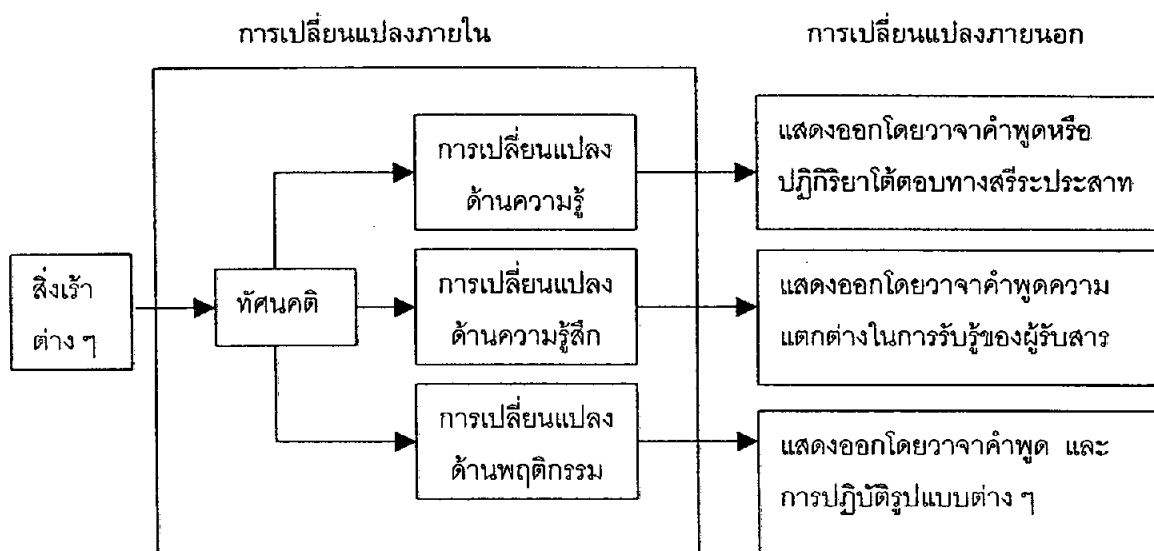
คำว่า Attitude ภาษาไทยมีหลายคำ เช่น ทัศนคติ เจตคติ ท่าทีความรู้สึก แต่ในความหมายของ ศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Rediness to Act) ถ้าเรามีทัศนคติในเชิงบวก เราย่อมปฏิบัติออกมาในทาง บวก แต่ถ้าเรามีความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในทางลบ ดังนั้น ทัศนคติจึงมีลักษณะ

- ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Positively)
- ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) ทำให้เกิดการปฏิบัติออกมาในทางบวก (Act Negatively)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

แบล็ควูด (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท. 2537 : 13-14 ; อ้างอิงจาก Blackwood. 1995) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรู้และจิตสำนึก ไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้ กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนกลับเป็นคำพูด หรืออาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง แนวโน้มของคนๆ

หนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าหรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และความรู้สึกที่มีต่อเรื่องต่างๆ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหมายถึง การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อ หรือการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป และได้แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายในดังภาพ



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและการเปลี่ยนแปลงภายใน

ชนิดของทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 94) กล่าวว่า ทัศนคติเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานมี 3 ชนิด ได้แก่

1. ทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามกับคนที่ไม่พอใจในงานของเขาจะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรามักจะหมายถึงในทางพอใจ
2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับการทำงานที่สูง มีการขาดงานน้อย และการลาออกน้อย ระดับที่พนักงานแต่ละคนมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานของตนเองมากจะทุ่มเททั้งเวลา กำลังกาย และกำลังใจ อีกทั้งมองว่างานนั้นเป็นสิ่งสำคัญเหนือสิ่งอื่นใดในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสรับผิดชอบตำแหน่ง หน้าที่ใดๆ นั้นหมายถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง
3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์กร หรือความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามา

เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 96) กล่าวว่า ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงานว่า ทัศนคตินับเป็นสิ่งชี้วัดถึงพฤติกรรมของบุคลากรเป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกให้เห็นถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่างๆ ได้ กล่าวคือ ทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบก็จะช่วยให้เห็นถึงพฤติกรรมในเชิงลบเช่นกัน

พฤติกรรมทั้งสองแบบนี้ล้วนมีผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินการขององค์การทั้งสิ้น แต่จะมีความมากมายแตกต่างกันออกไป หากพนักงานมีทัศนคติในด้านลบ หรือเกิดความไม่พอใจในการทำงานขึ้น ปัญหาที่ตามมานั้นมีมากมาย ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกอาจเป็นได้ทั้งในเชิงความคิด หรือด้านจิตใจ (Psychological Withdrawal) หรือแสดงออกมาด้วยการกระทำ (Physical Withdrawal) ตรงข้าม ถ้าพนักงานที่มีความพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและงาน พฤติกรรมในการทำงานย่อมแสดงออกแต่สิ่งที่ดี ๆ

ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 97) กล่าวถึง ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจ ทั้งในด้านการป้องกัน และการแก้ไขปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็น ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงาน หากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้น ผลลัพธ์ที่ได้จะมากมายทั้งประโยชน์ทางตรงและทางอ้อม ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจ และทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring Attitudes)
2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆ ในองค์การ (The Flow of Communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงานว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการฝึกอบรมหรือไม่ (Training Needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านวางแผนและจัดการโครงการใหม่ ๆ ขึ้นด้วย

เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ

กฤษสิริ เวชสาร (2542 : 102-105) กล่าวว่า เทคนิคที่ใช้ในการวัดทัศนคติ เทคนิคของการตั้งคำถามในแบบสอบถามสำหรับวัดทัศนคติสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 เทคนิคใหญ่ ๆ คือ เทคนิคในการติดต่อสื่อสารกับผู้ถูกถาม (Communication Techniques) และเทคนิคที่ใช้การสังเกต (Observation Techniques)

1. เทคนิคในการติดต่อสื่อสาร สามารถจำแนกวิธีการออกได้ 3 แบบ ดังนี้
 - 1.1 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามแบบตรงไปตรงมา (Self-Report Technique) วิธีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับความเชื่อ (Belief) หรือ ความรู้สึก (Affective) ของตัวเอง นักวิจัยจึงได้สร้างสเกลหลายรูปแบบขึ้นมาใช้ในการสอบถามความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

1.2 ให้ผู้ถูกถามตอบคำถามโดยอ้อม แบบสอบถามที่ใช้จะเป็นแบบไม่มีโครงสร้างหรือมีโครงสร้างบ้างแต่ไม่ทั้งหมด

1.3 ให้ผู้ถูกถามทำอะไรบางอย่าง (Performance of Objective Tasks) กลุ่มตัวอย่างจะถูกถามเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้า โดยการตอบจะอาศัยจากความทรงจำหรือประสบการณ์ที่เคยมี จากนั้นคำตอบจะถูกนำไปวิเคราะห์และแปลความหมายเกี่ยวกับความเชื่อและความรู้สึกของผู้ตอบ

2. เทคนิคที่ใช้การสังเกต แบ่งออกเป็นสองประเภทดังนี้

2.1 การสังเกตจากพฤติกรรม (Overt Behavior) เทคนิคนี้มีข้อสมมุติฐานว่าพฤติกรรมหรือการแสดงออกของมนุษย์ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึก ดังนั้นการสังเกตจากพฤติกรรม เช่น การสังเกตการเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าในร้านขายของ ถ้ามีลูกค้าหรือกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ การสังเกตจะทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของลูกค้าและสามารถอ้างอิงถึงความเชื่อและความรู้สึกของกลุ่มลูกค้านั้นได้

2.2 การตอบสนองด้านชีวภาพ (Physiological Reactions) ในกรณีนี้กลุ่มตัวอย่างจะถูกจัดให้ได้ดูภาพ/ภาพยนตร์โฆษณาของสินค้าหรือบริการ จากนั้นนักวิจัยจะดำเนินการวัดการตอบสนองที่ได้จากการเห็นหรือชมภาพยนตร์โฆษณาเหล่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวัดการตอบสนองทางชีวภาพนี้เรียกว่า Galvanometer ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดการตอบสนองที่เกิดขึ้นทางกายภาพ เช่น เหงื่อที่ออกจากมือ หรือการขยายตัวของม่านตาเมื่อได้เห็นสิ่งที่ตนสนใจ ข้อจำกัดของเทคนิคการวัดทางชีวภาพ คือ สามารถวัดได้เพียงความเข้มของความรู้สึก (Intensity of Feeling) เท่านั้น แต่ไม่สามารถบ่งบอกถึงความรู้สึกที่เป็นทิศทาง (Direction) บวกหรือลบได้

สรุปได้ว่า ทักษะคิด หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นผลของความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ ความเชื่อ และอารมณ์ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมตอบโต้ โดยอาจเป็นความรู้สึกด้านบวกและด้านลบ ซึ่งบุคคลสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ทักษะคิดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร การศึกษาทักษะคิดและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร จะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้รับข้อมูลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการปรับปรุงองค์กร และสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีต่อไป ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำทักษะคิดมากำหนดเป็นตัวแปรในกรอบแนวคิด และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ

ในโลกของธุรกิจปัจจุบัน การยกระดับความรู้และการบริหารความรู้ได้กลายเป็นความรับผิดชอบหลักสำหรับการบริหารงานในองค์กรและความรู้ได้กลายเป็นศูนย์กลางของกระบวนการผลิตและเป็นทรัพย์สินทางกลยุทธ์ที่สำคัญ ทำให้ความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการผลิต รวบรวม เก็บรักษา และเผยแพร่ความรู้มากขึ้นกว่าในอดีต องค์กรที่มีความสามารถในการใช้ความรู้ได้มาก จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานและการใช้ทรัพยากรได้สูงขึ้น ในการจัดการระบบบริหารคุณภาพ สิ่งสำคัญคือ บุคลากรจะต้องมีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพื่อที่จะทำให้เกิดการพัฒนาไปสู่การปฏิบัติที่ถูกต้อง สำหรับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่างๆ กันไปตามความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนจำได้ อาจ จะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น หรือการได้ยิน ความรู้สึกในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เป็นต้น และความเข้าใจ หมายถึง การที่บุคคล ได้มีประสบการณ์กับข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะได้โดยการฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำการ เข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้จะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

1. การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ได้ใช้คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปที่แตกต่างจากเดิม

2. การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ

3. การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมายหรือ คาดหวังว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดความเข้าใจสภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ในข่าวสาร นั้น ๆ

สุนันท์ สลโกสม (2524 : 4) ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริงเรื่องราวละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่มีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องวัดความสามารถและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วนที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนได้

สมใจ ลักษณะ (2542 : 127) กล่าวว่า ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ ที่ได้รับการอบรมและการฝึกปฏิบัติต่างๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรูความสามารถของบุคคลสองระยะ คือ ระยะแรกที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การ ที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่สองเมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์กรแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสในการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

ชวาล แพรัตนกุล (สมเจตน์ สดเอี่ยม. 2528 : 31 ; อ้างอิงจาก ชวาล แพรัตนกุล. ม.ป.ป.) ได้กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึงความสามารถในการผสมผสานแล้วขยายความรู้ ความจำให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล เป็นความสามารถของสมองที่จะดัดแปลง ปรับปรุง หรือเสริมแต่งความรู้ ให้มีรูปลักษณะใหม่เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์อื่นที่แปลกออกไป ผู้ที่จะทำเช่นนี้จะต้องมีคุณสมบัติ 4 ประการ คือ

1. รู้ความหมายและรายละเอียดย่อยๆ ของเรื่องนั้นมาก่อนแล้ว
2. รู้ความเกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นความรู้ย่อยๆ เหล่านั้น
3. สามารถอธิบายสิ่งเหล่านั้นได้ ด้วยภาษาของตนเอง และ
4. เมื่อพบสิ่งอื่นใดที่มีสภาพทำนองเดียวกับที่เคยเรียนรู้มาแล้ว ต้องสามารถตอบและอธิบายได้

Kenneth C.Laudon, Jane P.Laudon (แปลและเรียบเรียงโดย สลยุทธ สว่างวรรณ. 2545: 293) ได้กล่าวว่าความรู้เป็นหัวใจหลักของการดำเนินธุรกิจในการผลิตสินค้าและบริการ ที่มีลักษณะเฉพาะตัวที่มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง และใช้วิเคราะห์การตอบสนองลูกค้าและสิ่งแวดล้อมทั่วไป ซึ่งองค์กรสามารถนำผลที่ได้มาใช้ในการกำหนดมาตรฐานใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานและกระบวนการทางธุรกิจ “การบริหารความรู้” (Knowledge Management) หมายถึง กระบวนการที่องค์กรพัฒนาขึ้นมาเพื่อนำมาสร้าง รวบรวม เก็บรักษา บำรุงรักษาและเผยแพร่ความรู้ขององค์กร การบริหารความรู้จึงเกี่ยวข้องกับการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ทางธุรกิจ การผลิต รวมทั้งการเรียนรู้ การป้องกัน และการใช้ความรู้ร่วมกันภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

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

องค์ประกอบของความรู้และความเข้าใจ

ส่ว และ อังคณา สายยศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้ เป็นความสามารถในการระลึกรู้สิ่งใดก็ได้ที่เรียนรู้มาแล้ว คือ ความจำ และความเข้าใจ เป็นความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

องค์ประกอบของความรู้มี 3 ประการ ดังนี้

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

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

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

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีการดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้ และ ลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อยดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับระเบียบประเพณี (Knowledge of Conventions) เป็นความสามารถในการจดจำประเพณี วัฒนธรรม ธรรมเนียม หรือการกระทำที่เป็นนิสัยกันในสังคม หรือในเนื้อหาวิชานั้น ๆ

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

2.3 ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรียนรู้มาแล้ว

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

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

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการ และขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Principles and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชาการ และ ขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้ว จุดประสงค์นี้ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

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

องค์ประกอบของความเข้าใจมี 3 ประการดังนี้

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

2. การตีความ (Interpretation) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายหลาย ๆ ความหมาย มาร้อยกรองสรุปย่อเป็นเนื้อความได้ พึงง่าย ๆ ว่า การตีความมุ่งให้นักเรียนค้นหาความสำคัญและความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ ของเนื้อหาหนึ่ง แล้วตีความจากเรื่องราวที่กำหนดให้ทั้งหมดนั้น การตีความมองเห็น ๆ คล้ายกับการวิเคราะห์และการประเมินค่า แต่ความจริงไม่ใช่ เพราะการวิเคราะห์และการประเมินนั้นใช้ความรู้จากแหล่งอื่นมาเกี่ยวข้องมากมาย แต่การตีความจะยึดเนื้อความที่ให้ไว้เป็นหลักเท่านั้น การแปลความเป็นเพียงการแปลจากความหมายหนึ่งไปยังอีกความหมายหนึ่งเท่านั้น แต่สำหรับการตีความหมายถึงมองสิ่งที่กำหนดให้ครอบคลุมทั้งหมด นั่นคือเด็กจะต้องเก็บความเดิมมาเรียบเรียงและร้อยกรองใหม่ เพื่อจะได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุมใหม่ ดังนั้นการตีความจึงต้องตีความเฉพาะในขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เท่านั้น

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นสมรรถภาพที่สามารถทำนาย หรือคาดคะเนสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลและแนวโน้มต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการคาดคะเน การคาดคะเนใดที่ไม่มีแนวโน้มหรือข้อมูลประกอบ ไม่ถือว่าเป็นการขยายความ แต่ถือว่าเป็นการเดา สมรรถภาพด้านนี้ควรปลูกฝังให้เด็กมาก ๆ เพราะจะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การขยายความอาจจะมองในแง่ขยายความด้านเรื่องราวก็ได้

โครงสร้างของความรู้

บลูม และคณะ (บลูม. 2534 : 155 ; อ้างอิงจาก บลูม และคณะ. ม.ป.พ.) แบ่งพฤติกรรมโครงสร้างความรู้ออกเป็น 6 ขั้นตอน โดยเรียงจากชั้นง่ายไปหาชั้นยาก สรุปได้ดังนี้คือ

ขั้นที่ 1 ความรู้-ความจำ (Knowledge) หมายถึง การระลึกได้ ความรู้นั้นสามารถยกมาอ้างอิงเพื่อสนับสนุนในสิ่งที่ตนต้องการทำความเข้าใจให้กระจ่างขึ้น

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

ขั้นที่ 3 การนำไปใช้ (Application) หมายถึง สามารถนำความรู้ไปใช้ในสถานการณ์ หรือนำเอากฎ สูตร หลักการมาใช้ในการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถแยกแยะให้เห็นส่วนประกอบ จำแนกประเภท หาความสัมพันธ์ของส่วนย่อยของสิ่งของตั้งแต่สองสิ่งขึ้นไป

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

ขั้นที่ 6 การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตีราคาประมาณจัดกลุ่ม วิจัยโดยใช้สถิติเป็นเครื่องสนับสนุนว่าดี ปานกลาง เลว

จากโครงสร้างความรู้ของ Bloom จะเห็นว่า ความจำเป็นความรู้พื้นฐาน ถ้าไม่มีความจำแล้วจะเกิดความเข้าใจไม่ได้ ในทำนองเดียวกัน การนำไปใช้จะเกิดไม่ได้ ถ้าหากไม่มีความเข้าใจ

การวัดความรู้

รติกรณ์ จงวิศาล (2542 : 50) กล่าวว่า วิธีจะวัดว่าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้ โดยการตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ และความรู้รวบยอดของเรื่องนั้นๆ ให้ตอบ โดยจะถามแต่เพียง อย่างเดียวหรือทั้งสามอย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบถูกก็สามารถสรุปได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ แต่ถ้าตอบ ผิดหรือไม่ออกเพราะลืมก็ถือว่าเป็นผู้ไม่มีความรู้

นอกจากนี้ การวัดความรู้ ความจำ เป็นการวัดความสามารถในการระลึกเรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือ ประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากการสอน การบอกกล่าว การ ฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำรา และจากสิ่งแวดล้อมต่างๆ คำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดของเนื้อหา ต่างๆ
2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินงาน เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภท และหลักเกณฑ์ต่างๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจัดทำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่ เกิดจากการผสมผสานหลักขณะร่วม เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหาอื่นๆ

สรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัตินั้น ความรู้และความเข้าใจเป็น ตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป สำหรับความรู้ในงาน เป็นปัจจัยภายในปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล เนื่องจากการมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไรและจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้น ความรู้และการปฏิบัติ จึงมีความสัมพันธ์อย่าง ใกล้ชิดและต้องพึ่งพา อาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดีด้วยเสมอ ดังนั้น ความรู้และความเข้าใจจะนำไปสู่กิจปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practice) คือ หนทางปฏิบัติที่ดีที่สุดในการแก้ ปัญหาที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาสำหรับองค์กรนั้นๆ การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำความรู้และความเข้าใจมา กำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

ความหมายการยอมรับ (Adoption)

การยอมรับ เป็นกระบวนการตัดสินใจของบุคคล เริ่มตั้งแต่การรับรู้ มีความสนใจ ประเมินผล ทดลองปฏิบัติ ซึ่งทำให้บุคคลนั้นตัดสินใจยอมรับ แล้วปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัติ ซึ่งได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายต่างๆ กันไป ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ แก้วเจริญกุล (2543 : 20) กล่าวว่า การยอมรับ เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือหรือปฏิบัติโดยการผ่านกระบวนการ การเรียนรู้

สกาเวเตียน ปธนสมิทธิ์ (2540 : 22) กล่าวว่า การยอมรับ คือ กระบวนการที่เกิดขึ้นทางจิตใจภายในบุคคลหลังจากได้รับการแนะนำและพิจารณาแล้วในที่สุดจึงรับหรือไม่รับเอาวิทยาการของใหม่ไปใช้ เริ่มตั้งแต่การตื่นตัว (Awareness) สนใจ (Interest) ประเมินผล (Evaluation) ทดลองนำไปใช้ (Trial) และยอมรับในที่สุด

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

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

ขวัญดา กิระวิสาสกิจ (2542 : 38) กล่าวว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจใช้นวัตกรรมทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัวขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

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

รูปแบบกระบวนการยอมรับ

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

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

1.1 **ความรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge)** ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่ามีการพัฒนานวัตกรรมขึ้นมาแล้วนวัตกรรมนั้นสามารถทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

1.2 **ความรู้วิธีใช้นวัตกรรม (How to Knowledge)** ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ทำการเผยแพร่วัตกรรมหรือเข้าร่วมประชุม ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง ยิ่งนวัตกรรมมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเท่าไร ความจำ

เป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การขาดความรู้ในด้านนี้จะนำไปสู่การปฏิเสธนวัตกรรมได้มากขึ้น

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

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

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

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implement) กระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในขั้นต้นๆ เป็นเรื่องของความรู้ ความคิด แต่การนำไปใช้เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคลยอมรับที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้ เขาจะต้องรู้ว่าเขาสามารถได้นวัตกรรมนั้นมาจากไหน ใช้อย่างไร เมื่อนำไปใช้จะประสบปัญหาอย่างไรและแก้ปัญหาอย่างไร ขั้นการนำไปใช้จะสิ้นสุดเมื่อได้ขึ้นอยู่กับนวัตกรรมแต่ละชนิด เมื่อนวัตกรรมได้ถูกนำไปใช้และกลายเป็นส่วนหนึ่งของบุคคลในการดำเนินงาน ขั้นตอนนี้ก็สิ้นสุดลงและจบสิ้นกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม แต่ในหลายกรณีการนำไปใช้จะนำไปสู่ขั้นตอนที่ 5 คือการยืนยันต่อไป

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

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

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

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

1. ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (Relative Advantage) หมายถึง ระดับผู้บริโภคที่มีศักยภาพได้รับรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ที่เหนือกว่าระดับสินค้าเดิม เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การดำเนินงานมีระบบและมีแนวทางการปฏิบัติแน่นอน สม่าเสมอ เกิดความสะดวกในการทำงานและมีความคล่องตัว สามารถลดการสูญเสียและข้อผิดพลาดจากการทำงาน รวมทั้งมีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดีขึ้น ได้แก่ การจัดขั้นตอนการทำงาน การควบคุมการทำงาน ตลอดจนสร้างความมั่นใจในสินค้าและบริการเพิ่มมากขึ้น
2. ความเข้ากันได้กับความต้องการของลูกค้า (Compatibility) หมายถึง ระดับผู้บริโภคมีศักยภาพรู้สึกว่าคุณสมบัติใหม่สามารถเข้ากันได้กับความต้องการ ค่านิยม และการปฏิบัติในปัจจุบัน เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 สามารถนำมาใช้ได้กับธุรกิจทุกประเภท และเข้ากันได้กับกระบวนการทำงานของพนักงาน ส่งผลให้ระบบการทำงานคล่องตัว ไม่เป็นอุปสรรคหรือขัดต่อการทำงานเดิม สามารถสนับสนุนระบบ การทำงานเดิม ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
3. คุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด (Clarity Characteristic) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่มีความลำบากที่จะทำความเข้าใจหรือใช้เป็นที่ปรากฏชัดเจน ว่าการทำความเข้าใจหรือใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่จะนำไปสู่การยอมรับผลิตภัณฑ์ เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานมีความเห็นว่าการบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เป็นมาตรฐานสากลที่สามารถศึกษา และทำความเข้าใจได้ โดยสามารถนำมาปรับใช้ได้กับการทำงานเดิมและไม่ยุ่งยาก สะดวกต่อการปฏิบัติงาน
4. สามารถนำไปทดลองใช้ (Trial Ability) หมายถึง ระดับซึ่งผลิตภัณฑ์ใหม่ สามารถทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสทดลองใช้ ถ้ามีโอกาสทดลองใช้สูงก็จะทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสที่ประเมินและมีการยอมรับผลิตภัณฑ์นั้น เช่น การที่พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เนื่องจากพนักงานได้เรียนรู้และปรับวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ก่อนที่จะนำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้กับการปฏิบัติงานซึ่งทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจที่จะปฏิบัติตามมาตรฐานนี้ต่อไป

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการไม่ยอมรับนวัตกรรม

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

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

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการยอมรับของมนุษย์นั้น มีทั้งส่วนที่มาจากตัวบุคคลเอง ได้แก่ ความรู้ การรับรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ความเชื่อ บุคลิกภาพ ค่านิยม และยังมีส่วนที่มาจากคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ นวัตกรรม หรือสิ่งเร้านั้นๆ เช่น ความสลับซับซ้อนในการใช้ ประโยชน์ของนวัตกรรม ความสอดคล้อง หรือความเข้ากันได้กับสิ่งที่เคยปฏิบัติ เป็นต้น ซึ่งการยอมรับนี้สำคัญมากในแง่ที่เป็นกลไกควบคุมพฤติกรรมการทำงาน และส่งผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำการยอมรับมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

ความหมายการมีส่วนร่วม

สายสุนีย์ ปุฉินันท์ (สุริย์ ตันต์ศรีสุโรจน์. ม.ป.ป. ; อ้างอิงจาก สายสุนีย์ ปุฉินันท์. 2541 : 41) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม เป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติและร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคล หรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ และคณะ (2534 : 76) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้โอกาสที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความต้องการของตนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกมากที่สุด

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

ในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

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

ลิสต์ (จัญพร สุรมิจุล. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Lisk. n.d.) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในมุมมองที่กว้างว่า เป็นการเข้าร่วมอย่างเข้มข้น ในการดำเนินการตัดสินใจ ในทุกระดับและทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และโดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการวางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวางในการเลือกการบริหาร และการประเมินผลของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

ประเวศ วะสี (2541 : 8) ได้สรุปว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในทุกองค์กรมีความสำคัญทั้งนั้น การคิดทั้งระบบจะมีปัญหาพอที่จะทำให้ระบบบูรณาการอยู่ได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะการเรียนรู้อย่างเดียวไม่พอ ระบบต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ ต้องเป็น Interaction Learning Throught Action คำนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดปัญญาในระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มีผู้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

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

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกรับผิดชอบ
2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่ม ขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจ จากการสร้างกลุ่มและโครงสร้างภายในหน่วยให้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ
3. การมีส่วนร่วมในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายการถ่ายทอดระบบเทคนิคความรู้ และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงที่ตระหว่างประชาชนกับรัฐ
4. การมีส่วนร่วมในลักษณะของสถาบัน ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างทางอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม ในการกำหนดรูปแบบการใช้ทรัพยากร การบริหาร สถานะ และอำนาจในสังคม
5. การมีส่วนร่วมในลักษณะของนโยบาย ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับหลักการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม และนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติเพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปของสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวความคิด

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

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ร่วมค้นหา สร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือสนองความต้องการขององค์กร
3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรม เพื่อจัดและแก้ไขและสนองความต้องการขององค์กร
4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงาน และพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการ ตามขีดความสามารถของตนเองและของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

การวัดผลการมีส่วนร่วม

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

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

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

เวลต์เฮลฟี (เกียรติกศักดิ์. 2536 : 12-13 ; อ้างอิงจาก World Health Organization. n.d.) เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชน จะเข้าไปมีส่วนร่วม ในกิจกรรมใด ๆ นั้นจะมีเหตุผลที่สำคัญคือ ประการแรก มองเห็นว่าตนจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ทำไป และประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วม โดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ

2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาส หรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหลังการมีส่วนร่วม จึงควรมีลักษณะดังนี้คือ ประการแรกเปิดโอกาสให้ทุก ๆ คน ในชุมชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอน เพื่อผู้ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วม จะได้สามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพที่เป็นจริงของตนได้ และ ประการที่สาม มีกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร

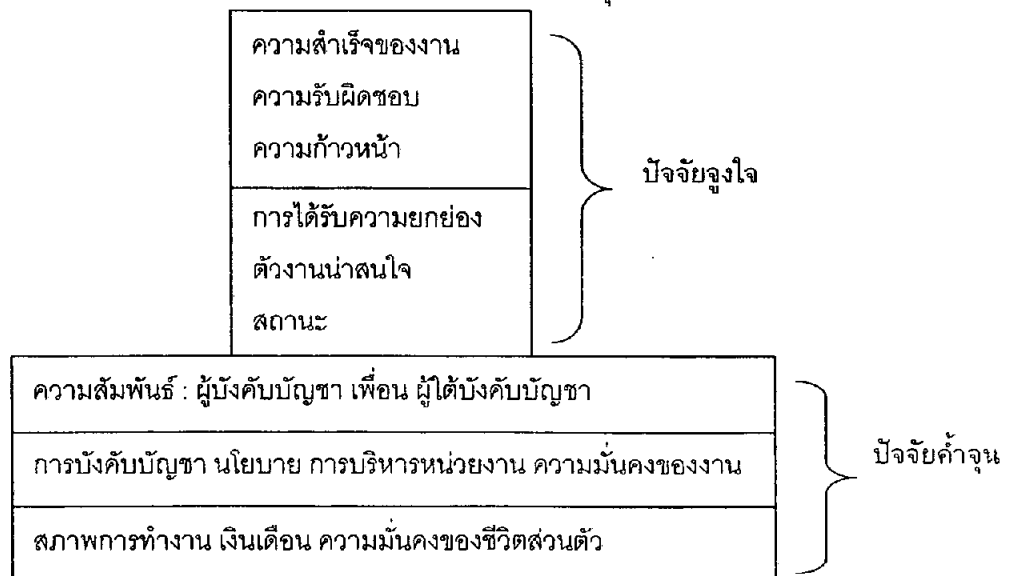
3. ปัจจัยอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

ทฤษฎีสองปัจจัยของ (Herzberg's Two-factor Theory)

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

1. ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ (Motivation Factor) หมายถึง ปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่ผลักดันให้เกิดแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยยกย่อง การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานในขั้นสูงขึ้น โอกาสในการเจริญก้าวหน้า การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวทำให้บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดในด้านดี

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



ภาพประกอบ 4 ภาพแบบจำลองการจูงใจแบบทฤษฎีสองปัจจัยตามแนวคิดของ Frederick Herzberg

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ เป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลมีความกระตือรือร้น และพยายามทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นเมื่อต้องการจูงใจการทำงานของบุคคล ผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ท้าทายให้บุคคลมีความรับผิดชอบสูงขึ้น ตลอดจนสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่หากขาดปัจจัยคำจูง อาจก่อให้เกิดความไม่พอใจแก่พนักงานได้ ผู้บริหารจึงมักจัดโครงการด้านผลประโยชน์พิเศษต่างๆ เพื่อให้คนทำงานพึงพอใจ แต่จริงๆ แล้วเป็นเพียงสิ่งที่พวยง หรือธำรงรักษาไว้ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นและป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น

ประโยชน์ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม

ลีลา สีนานุเคราะห์ (2530 : 58) กล่าวว่า ประโยชน์สำคัญที่เห็นได้ของการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม โดยการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและกำลังใจของพนักงาน พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชาราบรื่นมากขึ้น พนักงานจะมีความไว้วางใจฝ่ายบริหารมากขึ้น การบริหารของผู้ใต้บังคับบัญชาง่ายขึ้น ซึ่งอาจจะสรุปประโยชน์ของการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ดังนี้ คือ

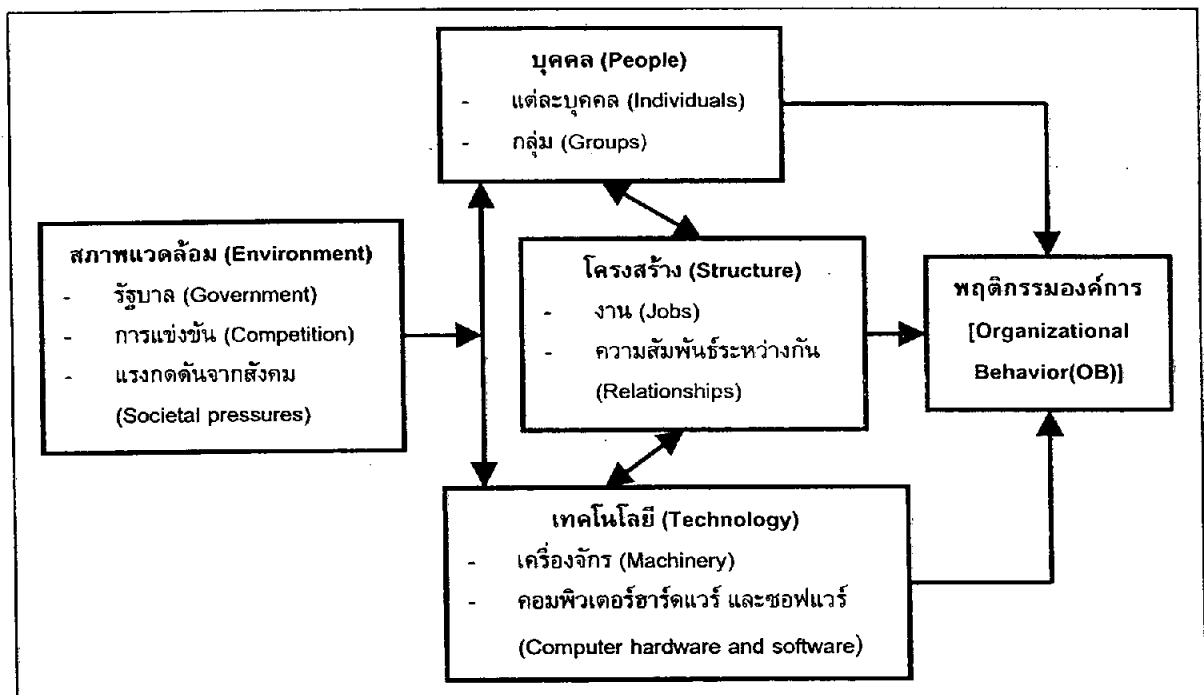
1. การตัดสินใจ การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยให้การตัดสินใจในองค์กรดีขึ้น การแก้ปัญหาด้วยกลุ่มจะทำให้การวิเคราะห์ปัญหาและมีหนทางเลือกในการแก้ปัญหาได้ดีกว่า พนักงานมีโอกาสร่วมในการแสดงความคิดเห็น และร่วมตัดสินใจ ทำให้เขาเกิดความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานไปยังเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตัดสินใจ
2. ประสิทธิภาพของงานดีขึ้น การตัดสินใจที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานสูงขึ้น เนื่องจากว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ
3. กำลังใจและความพอใจในงานที่ทำมีมากขึ้น เมื่อพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เขาย่อมจะพอใจในงานที่ทำ ก็จะทำงานได้มากขึ้น อุทิศเวลาทุ่มเทให้กับงาน ไม่ขาดงาน ไม่ออกจากงาน และมีความกระตือรือร้นในงานที่ทำ ผลผลิตของงานก็จะสูงขึ้น และการลาหยุดงานน้อยลง
4. ยุติความขัดแย้ง การมีส่วนร่วมในงาน รู้เป้าหมายและนโยบายขององค์กรก็จะดำเนินไป เพราะมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ปัญหาการขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ระหว่างผู้บริหารและพนักงานจะลดน้อยลง การบริหารแบบมีส่วนร่วมจะช่วยลดความขัดแย้งของบุคคลในองค์กรได้
5. ความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนจะมีส่วนรับผิดชอบในงานสูงขึ้น เมื่อพนักงานทุกคนพอใจในสิ่งแวดล้อม พพอใจในงาน พพอใจในสวัสดิการของบริษัท เพราะมีส่วนร่วมในการเจรจาต่อรอง จะทำให้เขามีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานสูง งานจะดี ทั้งผลิตผลและคุณภาพของงานจะสูงขึ้น

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งในการเพิ่มทั้งประสิทธิภาพการทำงานและขวัญกำลังใจของพนักงานให้สูงขึ้น ลดความสูญเสียของงาน และการขาดงานของพนักงานให้น้อยลง การจัด การแบบมีส่วนร่วมหรือการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management) เป็นวิธีการเชิงระบบในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญของกำลังความคิดของทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการ และ

การตัดสินใจ จากทฤษฎีการจูงใจและลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะช่วยตอบสนองความต้องการ ความสมหวังของชีวิต และความเชื่อของพนักงานได้ ดังนั้น การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของพนักงาน จึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงนำการมีส่วนร่วมมากำหนดเป็นตัวแปร และใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 15) กล่าวว่า พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาและประยุกต์ใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการที่บุคคลและกลุ่มที่ใช้ปฏิบัติภายในองค์การ (Newstrom and Davis, 1997 : 5) เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่จะมีผลต่อพฤติกรรมในองค์การ โดยมีจุดมุ่งหมายในการประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์การ พฤติกรรมองค์การจะต้องศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรม ดังนี้



ภาพประกอบ 5 ภาพแสดงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ

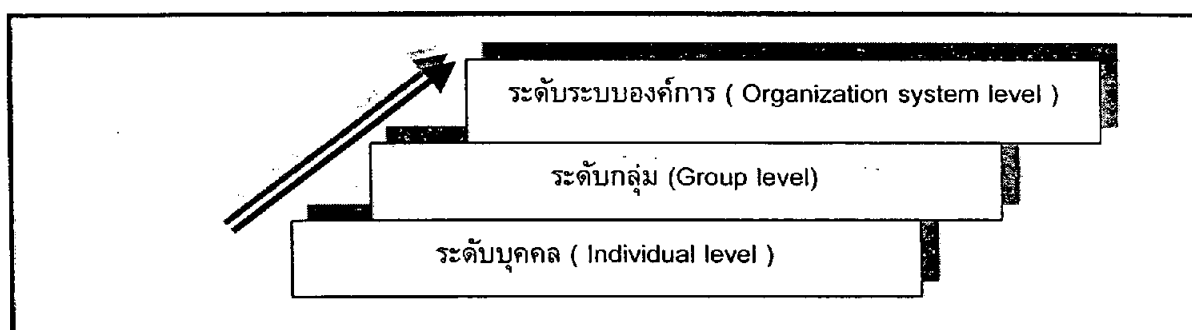
ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมองค์การ ประกอบด้วย

1. บุคคล (People) ประกอบด้วยแต่ละบุคคล (Individuals) และกลุ่ม (Groups)
2. โครงสร้าง (Structure) ประกอบด้วย งาน (Jobs) และความสัมพันธ์ (Relationships)
3. เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วยเครื่องจักร (Machinery) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Computer hardware and software)
4. สภาพแวดล้อม (Environment) ประกอบด้วย รัฐบาล (Government) การแข่งขัน (Competition) และแรงกดดันสังคม (Social Pressures)

พฤติกรรมองค์การจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาถึงสิ่งที่บุคคลทำภายในองค์การและวิธีการซึ่งพฤติกรรมมีผลกระทบต่อการทำงานภายในองค์การ เนื่องจากพฤติกรรมองค์การมีลักษณะเจาะจงและเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน จึงไม่เป็นที่สงสัยที่พบการมุ่งประเด็นไปที่พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน การทำงาน การขาดงาน การออกจากงาน ผลผลิต การทำงานของมนุษย์ และการจัดการ

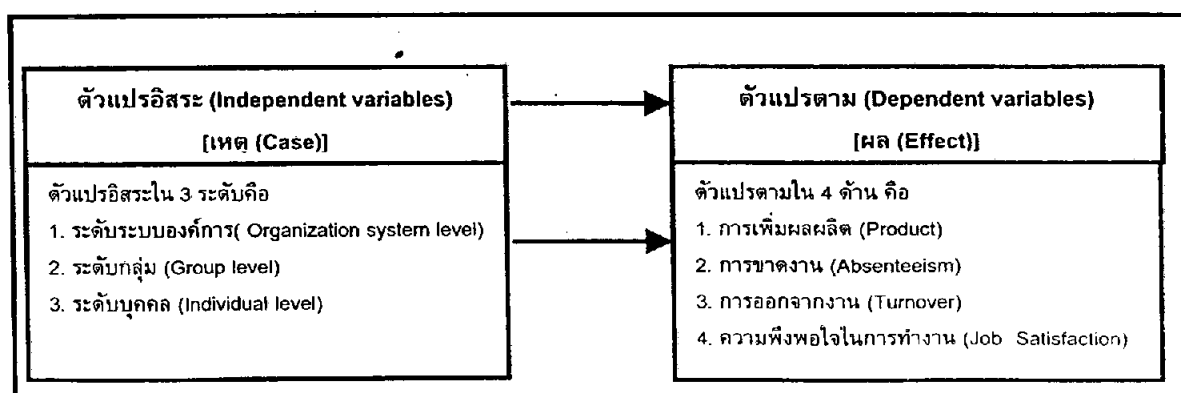
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ

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



ภาพประกอบ 6 ภาพแสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังรูป 4 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 7 ภาพแสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

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

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) เป็นต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าเป็นการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement of Goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขายหรือส่วนครองตลาดหรือกำไรซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิตโดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัดเพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงานเพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

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

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

1.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ หรือจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นตัวแปรเหตุที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-Level Variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะทางชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

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

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

2.3 ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization System-Level Variables) พฤติกรรมขององค์การจะมีการซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

สรุปได้ว่า พฤติกรรมองค์การ [Organizational Behavior (OB)] เป็นขอบเขตของการศึกษาที่สำรวจถึงผลกระทบต่อ บุคคล (People) กลุ่ม (Group) และโครงสร้าง (Structure) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้องค์การ เนื่องจากมนุษย์มีความต่างกันจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างพฤติกรรมองค์การ ซึ่งมีระบบในการปรับปรุงพฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกันเพื่อการปฏิบัติงานที่หลากหลาย โดยทั่วไปพฤติกรรมองค์การจะมุ่งที่ การปรับปรุงผลผลิต การลดการขาดงาน และการออกจากการงาน ตลอดจนเพิ่มความพึงพอใจให้กับพนักงาน ดังนั้น การศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงนำพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรมากำหนดเป็นตัวแปรและใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

ความเป็นมา

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

ระบบมาตรฐาน ISO: 9000 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1994 หรือที่เรียกว่า "ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9000 ฉบับปี 1994" ซึ่งจะเน้นหนักที่การเขียนระเบียบวิธีปฏิบัติงาน และข้อ

กำหนดเกี่ยวกับเอกสารวิธีปฏิบัติ (Documents Precedure) และต่อมา แนวทางของระบบมาตรฐานนี้ได้มีการปรับปรุงแก้ไขเรื่อยมา โดยจะถูกแทนที่ด้วยข้อกำหนดเชิง “กระบวนการ” แทน “ระเบียบวิธีปฏิบัติ” ซึ่งเป็นแนวคิดที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยแนวคิดเชิงกระบวนการจะเน้นที่การสร้างกลไกต่างๆ (Mechanisms) ที่องค์กรจะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และกลไกดังกล่าวนี้ก็คือ กระบวนการทางธุรกิจขององค์กร (Organization's Business Process) เพื่อองค์กรจะได้สามารถบรรลุผลประโยชน์ทางธุรกิจอย่างแท้จริง สำหรับสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ซึ่งเป็นฉบับปรับปรุงใหม่ ที่บริษัท เอลต้า จำกัด ได้นำมาทำการประยุกต์ใช้ในการบริหารงานขององค์กร

ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ไม่ใช่มาตรฐานของผลิตภัณฑ์ แต่เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพสำหรับสินค้าและบริการ และด้วยกระบวนการในการสร้างระบบนี้เองที่ทำให้มาตรฐานนี้ถูกออกแบบ และมุ่งหมายให้ใช้ได้กับผลิตภัณฑ์และบริการทุกอย่าง ไม่ว่าจะผลิตด้วยกระบวนการใดจากที่ไหนในโลกก็ตาม จึงได้เน้นหนักในหลักการ เป้าหมาย และจุดประสงค์ เป็นส่วนใหญ่แทนที่จะกำหนดวิธีการ การปฏิบัติหรือเทคนิคที่เฉพาะเจาะจงลงไป ซึ่งเป็นจุดประสงค์เดียวกันที่ผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า หากพิจารณาเปรียบเทียบมาตรฐานระหว่าง ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9000 ฉบับปี 1994 และ ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แล้วจะพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานและจุดมุ่งหมายที่สำคัญหลายประการ ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไปนี้

ตาราง 1 เปรียบเทียบมาตรฐานระหว่างระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 1994 และ ISO 9001 : 2000

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

ที่มา: พิกพ ลลิตาภรณ์. (2544). เจาะลึกข้อกำหนดใหม่ ISO 9001 : 2000. หน้า 10.

จากการเปรียบเทียบ จะเห็นได้ว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9000 ฉบับปี 1994 ได้มีการกำหนดจุดมุ่งหมายพื้นฐานเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของลูกค้าโดยการป้องกันการเกิดสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด แต่สำหรับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มุ่งเน้นให้บรรลุผลถึงการเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยต้องการให้องค์กรรวมเอากระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

ระบบบริหารคุณภาพ – ข้อกำหนด

(Quality Management Systems – Requirements)

1. ขอบข่าย (Scope)

1.1 บททั่วไป (General)

มาตรฐานฉบับนี้ได้วางข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ สำหรับองค์กรที่จะนำไปประยุกต์ใช้เพื่อ

a. แสดงให้ประจักษ์ว่า องค์กรมีความสามารถที่จะผลิต และส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้า (Customer requirements) ข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และข้อกำหนดขององค์กรเองได้อย่างสม่ำเสมอ

b. เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า (enhance customer satisfaction) ด้วยการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งรวมถึงการใช้กระบวนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการประกันความสอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

บันทึก : ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ให้หมายถึงเฉพาะ ผลิตภัณฑ์ที่องค์กรตั้งใจผลิตเพื่อส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือเป็นผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น

1.2 การประยุกต์ใช้งาน (Application)

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

ในกรณีที่ข้อกำหนดใด ไม่อาจนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กร ด้วยสาเหตุมาจากธรรมชาติขององค์กรก็ดี หรือ ลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ก็ดี ให้ถือว่าอยู่ในข่ายพิจารณาเพื่อละเว้นไม่ต้องนำข้อกำหนดนั้นไปปฏิบัติก็ได้

ในกรณีที่องค์กรใด ได้มีการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด องค์กรนั้น ๆ จะอ้างได้ปฏิบัติตามและสอดคล้องกับมาตรฐานระบบ ISO 9001 นี้ได้ก็ต่อเมื่อการละเว้นนั้นจำกัดอยู่แต่เฉพาะในข้อที่ 7 (ใน ISO 9001:2000) เท่านั้น และการละเว้นดังกล่าว ต้องไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถหรือความรับผิดชอบขององค์กร ในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2. มาตรฐานอ้างอิง (Normative reference)

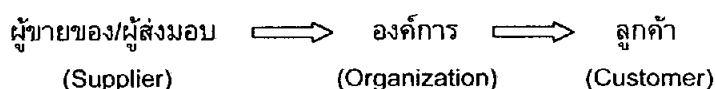
เอกสารอ้างอิงซึ่งระบุข้างล่างนี้มีสาระข้อกำหนดที่มาตรฐานฉบับนี้อ้างอิงถึง แต่ไม่รวมถึงฉบับที่เล็กใช้ ฉบับที่มีการปรับปรุงและแก้ไขเกิดขึ้นภายหลัง อย่างไรก็ตาม คู่สัญญาที่ทำข้อตกลงกันโดยอาศัยมาตรฐานฉบับนี้ควรที่จะพยายามหาทางใช้มาตรฐานที่อ้างอิงข้างล่างนี้เป็นฉบับล่าสุดส่วนสมาชิกของ ISO และ IEC จะมีการเก็บรักษามาตรฐานระหว่างชาติฉบับที่ประกาศใช้ล่าสุดเป็นปกติอยู่แล้ว

ISO 9000:2000, Quality Management Systems – Fundamentals and Vocabulary.

3. คำศัพท์และคำนิยาม (Terms and Definitions)

เป็นความประสงค์ของมาตรฐานฉบับนี้ ที่อ้างอิงถึงคำศัพท์และคำนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ใน ISO 9000 มาใช้ในมาตรฐานฉบับนี้ และรวมถึงคำนิยามต่อไปนี้ด้วย

คำศัพท์ที่เกี่ยวกับคำว่า ซัพพลายเชน (Supply-chain) ซึ่งมีใช้อยู่ในมาตรฐาน ISO 9001:1994 ได้แก้ไขใหม่ โดยใช้ศัพท์ดังต่อไปนี้ แทน



ในมาตรฐานฉบับนี้ ได้ปรับเปลี่ยนคำศัพท์ที่ใช้เรียกใหม่ 2 คำ ต่างไปจากที่ใช้ใน ISO 9001:1994 กล่าวคือ

(1.) ใช้คำว่า “องค์กร” (Organization) แทนคำว่า “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) สำหรับเรียกองค์กรที่กำลังนำมาตรฐานฉบับนี้ ไปประยุกต์ใช้

(2.) ใช้คำว่า “ผู้ขายของ” หรือ “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) แทนคำว่า “ผู้รับจ้างช่วง” (Subcontractor) สำหรับเรียกองค์กรที่เป็นผู้ขาย หรือผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือการบริการให้กับองค์กรที่ได้จัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานนี้

ตลอดทั้งมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้มีความหมายถึง “การบริการ” ด้วยเสมอ

4. ระบบบริหารคุณภาพ (Quality management systems)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป (General requirements)

องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารคุณภาพซึ่งจะต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้โดยองค์กรต้องจัดทำเป็นเอกสาร (Document) นำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ (implement) อนุรักษ์ไว้ (Maintain) และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continually Improve The Quality Management Systems)

องค์กรต้องดำเนินการดังนี้

a. กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพ และการประยุกต์ใช้ทั่วทั้งองค์กร (ดูข้อ 1, 2 Application < เกี่ยวกับการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดบางข้อที่อนุญาตให้กระทำได้)

b. พิจารณาถึงลำดับขั้นตอน ตลอดจนปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการดังกล่าวข้างต้นนี้

c. พิจารณาและกำหนด หลักเกณฑ์ (Criteria) และวิธีการ (Methods) ที่ต้องใช้เพื่อให้มั่นใจว่า มีการดำเนินการ และควบคุมกระบวนการเหล่านั้นอย่างมีประสิทธิภาพ

d. ทำให้มั่นใจได้ว่าการจัดสรรทรัพยากรและสารสนเทศ (Information) อย่างเพียงพอเพื่อสนับสนุนการดำเนินการและการตรวจติดตามกระบวนการเหล่านี้ (Monitoring of These Processes)

e. การดำเนินการตรวจติดตาม (Monitor) ทำการวัด (Measure) และวิเคราะห์ (Analyze) กระบวนการเหล่านั้น และ

f. นำมาตรการที่จำเป็นไปปฏิบัติเพื่อให้สามารถบรรลุผลตามแผน (Planned Results) และการปรับปรุงกระบวนการเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement of These Processes) องค์กรจะต้องบริหารกระบวนการเหล่านี้ ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

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

บันทึก : กระบวนการที่จำเป็นต้องมีสำหรับระบบบริหารคุณภาพตามที่กล่าวแล้วข้างต้นควรควบคุมไปถึงกระบวนการต่าง ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมด้านการบริหาร ด้านการจัดสรรทรัพยากรด้านการผลิต/การบริการ และการวัดผลการดำเนินงานด้วย

4.2 ข้อกำหนดด้านการเอกสาร (Documentation requirements)

4.2.1 บททั่วไป

เอกสารที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพประกอบด้วย

a. นโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ที่จัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร (documented statements)

b. คู่มือคุณภาพ (A Quality Manual)

c. เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Document Procedures) ซึ่งต้องจัดทำตามขั้นตอนข้อกำหนดในมาตรฐานฉบับนี้

d. เอกสารอื่น ๆ (Documents) ที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรมีการวางแผนงาน มีการดำเนินงาน และการควบคุมกระบวนการอย่างมีประสิทธิภาพ

e. บันทึกคุณภาพซึ่งได้กำหนดให้ต้องมีตามมาตรฐานฉบับนี้ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

บันทึก 1 : ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่า “เอกสารขั้นตอนการทำงาน” (Documented Procedure) มีความหมายครอบคลุมถึงว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการดำเนินงานนั้น ๆ ต้องมีการกำหนดขึ้น (Established) มีการจัดทำเป็นเอกสาร (Documented) มีการนำไปปฏิบัติใช้ (Implemented) และมีการรักษาไว้ (Maintained)

บันทึก 2 : ขอบเขตของเอกสารในระบบบริหารคุณภาพของแต่ละองค์กร ย่อมแตกต่างกันทั้งนี้ ต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

a. ขนาดและประเภทขององค์กร

b. ความซับซ้อน (Complexity) และปฏิสัมพันธ์ (Interactions) ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กร

c. ความสามารถ (Competence) ของบุคลากรในองค์กร

บันทึก 3 : เอกสารในระบบบริหารคุณภาพ จะอยู่ในรูปแบบหรือในสื่อชนิดใด ๆ ก็ได้

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)

องค์กรจะต้องจัดทำและธำรงรักษาไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพฉบับหนึ่ง ที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงประเด็นดังต่อไปนี้

a. ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ โดยรวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการละเว้นไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด (ตามที่กล่าวในข้อ 1.2 Application)

b. เอกสารขั้นตอนการทำงาน ที่มีการจัดทำขึ้นเพื่อใช้ในระบบบริหารคุณภาพ หรือการอ้างอิงไปถึงก็ได้

c. คำอธิบายถึงปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of documents)

เอกสารต่าง ๆ ที่องค์กรใช้อยู่ตามระบุในระบบบริหารคุณภาพนั้น ต้องได้รับการควบคุมบันทึก (Records) ต่าง ๆ จัดได้ว่าเป็นเอกสารชนิดพิเศษประเภทหนึ่ง (A Special Type of Document) และต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ 4.2.4 การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงาน เพื่อกำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการ

a) อนุมัติก่อนการนำเอกสารไปใช้ โดยพิจารณาถึงความเพียงพอ (Adequacy) ของเอกสาร
b) ทบทวนและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตามความจำเป็น พร้อมมีการอนุมัติใหม่
c) ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการบ่งชี้ถึงสิ่งที่เปลี่ยนแปลง และสถานการณ์แก้ไขของเอกสารฉบับที่ใช้งานอยู่

d) สร้างความมั่นใจว่า มีเอกสารฉบับที่เหมาะสมกับการใช้งานอยู่ ณ จุดใช้งาน
e) สร้างความมั่นใจว่า เอกสารสามารถคงความอ่านออกได้ (Remain Legible) และสามารถบ่งชี้ได้โดยง่าย

f) สร้างความมั่นใจว่าเอกสารที่มาจากภายนอกองค์กร (Documents of External Origin) ได้รับการบ่งชี้และได้รับการควบคุม การแจกจ่ายภายในองค์กรอย่างเหมาะสม

g) ป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานด้วยความเข้าใจผิด และมีมาตรการบ่งชี้ที่เหมาะสมสำหรับเอกสารที่ยกเลิกแล้วแต่ยังมีการเก็บรักษาเอาไว้ไม่ว่าเพื่อวัตถุประสงค์ใด ๆ ก็ตาม

4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records)

ต้องมีการระบุชี้ถึงบันทึกการทำงานและมีการเก็บรักษาทันทีที่งานในระบบบริหารคุณภาพอย่างเหมาะสม เพื่อใช้เป็นหลักฐานแสดงถึงการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับข้อกำหนด และเพื่อแสดงว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ บันทึกในระบบบริหารคุณภาพจะต้องมีสภาพที่อ่านได้อย่างชัดเจน ระบุชี้โดยทันที และสามารถเรียกกลับมาใช้ได้โดยสะดวกรวดเร็ว

องค์การต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการทำงานเพื่อกำหนดมาตรการควบคุมที่จำเป็นสำหรับการบ่งชี้ การจัดเก็บ การป้องกันความเสียหาย การนำกลับมาใช้อ้างอิง การกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ และการทำลายบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ที่หมดความจำเป็นต้องจัดเก็บ หรือ ที่ครบกำหนดอายุการจัดเก็บแล้ว)

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment)

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

- a. สื่อสารให้ทุกคนในองค์กร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการดำเนินงานให้บรรลุถึงความต้องการของลูกค้า (Customer Requirements) และสอดคล้องกับข้อกำหนดด้านกฎหมายและกฎข้อบังคับ (Statutory and Regulatory Requirements) ที่เกี่ยวข้อง
- b. กำหนด หรือจัดทำนโยบายคุณภาพ
- c. ทำให้มั่นใจได้ว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d. ดำเนินการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (ตามวิธีการที่กำหนดในข้อ 5.6 Management Review) และทำให้มั่นใจว่า องค์การมีทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้อย่างเพียงพอ

5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus)

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

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

ผู้บริหารระดับสูง ต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า นโยบายคุณภาพขององค์การ

- a. มีความสอดคล้องกับ เป้าประสงค์ขององค์การ (The Purpose of The Organization)
- b. ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการดำเนินงานอย่างสอดคล้องกับข้อกำหนด และในการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c. ให้กรอบ (Framework) สำหรับการกำหนดและการทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์การ
- d. ได้รับการสื่อสารเผยแพร่และทำให้เป็นที่เข้าใจ (Understood) แก่ผู้เกี่ยวข้องภายในองค์การ และ
- e. ได้รับการทบทวนเพื่อให้คงความเหมาะสมกับสถานการณ์ขององค์การอยู่เสมอ

5.4 การวางแผน (Planning)

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ (Quality objectives)

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

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ (Quality management system planing)

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องสร้างความมั่นใจว่า

- a. การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดในข้อ 4.1 (General Requirements) และสอดคล้องวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กร
- b. ความสมบูรณ์ครบถ้วนของระบบบริหารคุณภาพจะไม่ได้รับการกระทบกระเทือน เมื่อมีการดำเนินการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพตามแผนงานที่กำหนดไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจการสั่งการและการสื่อสาร (Responsibility, Authority and Communication)

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการ (Responsibility and Authority)

ผู้บริหารระดับสูงต้องสร้างความมั่นใจได้ว่า มีการกำหนดความรับผิดชอบ (Responsibility) และอำนาจสั่งการ (Authority) พร้อมกับการสื่อสารเผยแพร่ออกไปอย่างทั่วถึงทั้งองค์กร

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management representative) (MR หรือ QMR)

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารคนหนึ่งจากสมาชิกในคณะผู้บริหารขององค์กรเพื่อรับหน้าที่เป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร (หรือ Management Representative : MR) ซึ่งนอกเหนือจากภารกิจและหน้าที่รับผิดชอบในงานอื่นๆแล้ว ตัวแทนฝ่ายบริหารที่แต่งตั้งขึ้นนี้ จะต้องมีความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการที่ครอบคลุมถึงเรื่องดังต่อไปนี้

- a. การสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพมีการนำไปปฏิบัติใช้ และได้รับการธำรงรักษาไว้
 - b. เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ ต่อผู้บริหารระดับสูง ซึ่งรวมถึงความจำเป็นใด ๆ ที่ต้องมีการปรับปรุง และ
 - c. สร้างความมั่นใจว่า มีการรณรงค์เพื่อเสริมสร้างความตระหนัก (Awareness) ถึงความต้องการของลูกค้าให้เกิดมีขึ้นในหมู่พนักงานหรือบุคลากรทุกคนในองค์กร
- บันทึก : ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหาร ยังอาจครอบคลุมไปถึงการติดต่อประสานงานกับบุคลากรนอกองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพอีกด้วย

5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication)

ผู้บริหารระดับสูงสร้างความมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรอย่างเหมาะสม และมีกิจกรรมการสื่อสารเผยแพร่เกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพเกิดขึ้นในองค์กรด้วย

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.1 บททั่วไป (General)

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ตามกำหนดการที่ได้วางแผนเอาไว้แล้ว เพื่อให้มั่นใจว่า ระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความครอบคลุมเพียงพอ และยังมีประสิทธิผลดี การประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงในระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วย

บันทึกของการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ต้องได้รับการเก็บไว้เป็นบันทึกคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวน (Review Inputs)

ข้อมูลที่จะใช้สำหรับนำเข้าสู่การพิจารณาทบทวนโดยฝ่ายบริหารนั้น ประกอบด้วยสารสนเทศ (Information) ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นดังต่อไปนี้

- ผลจากการตรวจประเมิน (Results of Audits)
- ความคิดเห็นจากลูกค้า (Customer Feedback)
- ผลการดำเนินการของกระบวนการ (Process Performance) และความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (Product Conformity)
- สถานะของการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- มาตรการติดตามผลการประชุมทบทวนโดยฝ่ายบริหารในครั้งก่อน
- การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ และ
- ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง

5.6.3 ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (Review Outputs)

ผลจากการทบทวนโดยฝ่ายบริหารต้องครอบคลุมถึงการตัดสินใจ และการปฏิบัติการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ

- การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ
- การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของลูกค้า และ
- ความต้องการด้านทรัพยากร

6. การบริหารทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การจัดสรรทรัพยากร (Provision of Resources)

องค์กรต้องพิจารณากำหนด และจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อ

- นำเอาระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติใช้ และธำรงรักษาไว้ และมีการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- เพิ่มพูนความพึงพอใจของลูกค้า ด้วยการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล (Human Resource)

6.2.1 บททั่วไป

บุคลากรที่ปฏิบัติงานโดยมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่เหมาะสม กับงานนั้น ๆ โดยพิจารณาจากพื้นฐานด้านการศึกษาที่เหมาะสม การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม (Competence, Awareness and Training)

องค์การต้อง

- a. กำหนดความสามารถที่จำเป็นต้องมี ของบุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานอันมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- b. ให้การฝึกอบรม หรือใช้มาตรการที่เหมาะสมอื่น ๆ เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถตรงตามที่ต้องการ
- c. ประเมินประสิทธิผลของมาตรการปฏิบัติข้างต้น (ตามที่กล่าวในข้อ b)
- d. ดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่า พนักงานขององค์การมีความตระหนักถึงความสัมพันธ์ และความสำคัญของงานในความรับผิดชอบของตน และตระหนักถึงความมีส่วนร่วมในงานของเขาที่มีต่อการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์การ และ
- e. เก็บรักษามันที่กที่ที่เหมาะสมเกี่ยวกับประวัติการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากร (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)

องค์การต้องกำหนด จัดหาและบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด โครงสร้างพื้นฐานที่กล่าวนี้ประกอบด้วย (เท่าที่เกี่ยวข้อง) ตัวอย่างเช่น

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

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work environment)

องค์การต้องกำหนด และจัดการเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานที่สามารถทำให้ได้ผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับข้อกำหนด

7. กระบวนการผลิต/การบริการ (Product realization)

7.1 การวางแผนกระบวนการผลิต (Planning of product realization)

องค์การต้องวางแผนและจัดทำ/พัฒนา (Develop) กระบวนการที่จำเป็นในการผลิต หรือการให้บริการ การวางแผนกระบวนการผลิตนี้ ต้องให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพด้วย (ดูข้อ 4.1 General Requirements)

ในการวางแผนกระบวนการผลิตนั้น องค์การต้องพิจารณาถึงประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ด้วยความเหมาะสม

- a. วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพและข้อกำหนดด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์
- b. ความจำเป็นที่จะต้องกำหนดกระบวนการ เอกสารระบบงาน พร้อมกับจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์
- c. กิจกรรมการทวนสอบ (Verification) การทดสอบเพื่อรับรอง (Validation) การตรวจสอบ และการทดสอบที่จำเพาะเจาะจงสำหรับผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องมี พร้อมกับเกณฑ์การยอมรับผลิตภัณฑ์ด้วย (Criteria for Product Acceptance)

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

ผลของการวางแผนนี้ องค์การต้องบันทึกเอาไว้ในรูปแบบที่เหมาะสมกับลักษณะการดำเนินงานของตน

บันทึก 1 : เอกสารที่อธิบายการประยุกต์ใช้กระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพกับผลิตภัณฑ์ใดก็ได้หรือสัญญาใดสัญญาหนึ่งก็ได้ อาจเรียกเอกสารชนิดนี้ว่า แผนคุณภาพ (Quality Plan)

บันทึก 2 : องค์การอาจนำข้อกำหนดในข้อ 7.3 Design and Development ไปใช้ในขั้นตอนการออกแบบกระบวนการผลิตก็ได้

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer – Related Process)

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

(Determination of Requirements Related to The Product)

องค์การต้องพิจารณาถึง

- a. ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าได้กำหนดเอาไว้ ซึ่งครอบคลุมถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับการส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ (Post-Delivery Activities) ด้วย
- b. ข้อกำหนดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ซึ่งลูกค้ามิได้ระบุเอาไว้แต่จำเป็นต้องมี สำหรับการใช้งานที่กำหนดไว้แล้วหรือที่เป็นเจตนาในกรณีการใช้งานของผลิตภัณฑ์นั้น ในกรณีที่ทราบ
- c. ข้อกำหนดของกฎหมาย หรือข้อบังคับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์นั้น
- d. ข้อกำหนดเพิ่มเติมอื่นใดที่องค์การเป็นผู้กำหนดขึ้นเอง

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์

(Review of Requirements Related to The Product)

องค์การต้องทำการทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนดังกล่าวนี้้องการต้องกระทำให้เสร็จสิ้นก่อนการตกลงรับว่าจะส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (อาทิ ก่อนการเสนองาน ก่อนการตอบรับในสัญญาจ้างหรือก่อนการตกลงรับคำสั่งแก้ไขสัญญาจ้างหรือก่อนการตกลงรับคำสั่งแก้ไขสัญญา หรือ การแก้ไขคำสั่งซื้อจากลูกค้า) นอกจากนี้ องค์การต้องสร้างความมั่นใจว่า

- a. ข้อกำหนดด้านผลิตภัณฑ์ ได้รับการกำหนดหรือระบุอย่างชัดเจนแล้ว
- b. ข้อกำหนดในคำสั่งซื้อหรือในสัญญาว่าจ้างที่แตกต่างไปจากที่ได้เสนอไปก่อนหน้านี้นี้ได้รับการแก้ไขแล้ว และ

c. องค์กรมีความสามารถที่จะสนองตอบต่อข้อกำหนดที่ได้รับไว้

ผลของการทบทวนดังกล่าวนี้รวมถึงมาตรการปฏิบัติที่ต่อเนื่องมา ต้องได้รับการจัดบันทึกและเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

ในกรณีที่ลูกค้าได้แสดงความต้องการของตนมาในรูปของเอกสาร หรือส่งมอบคำสั่งซื้อเป็นลายลักษณ์อักษร (Document Statement of Requirement) องค์กรต้องจัดให้มีการยืนยัน (Confirm) ความต้องการของลูกค้าก่อนการตอบตกลง

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องทำให้มั่นใจได้ว่า มีการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและความตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนดดังกล่าว

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

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า (Customer Communication)

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

- a. ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์
- b. การดำเนินการเกี่ยวกับข้อสอบถามของลูกค้า (Enquiry Handling) เกี่ยวกับการทำสัญญา (Contract Handling) หรือการรับคำสั่งจากลูกค้า (Order Handling) รวมถึงการเปลี่ยนแปลงแก้ไข (Amendments) ที่เกิดขึ้นด้วย และ
- c. ความคิดเห็นจากลูกค้า (Customer Feedback) ซึ่งรวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า (Customer) ด้วย

7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development)

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Planning)

องค์กรต้องวางแผน และต้องควบคุมกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในระหว่างการวางแผนดังกล่าวนี้ องค์กรต้องพิจารณาถึง

- a. ขั้นตอนของกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- b. การทบทวน การทวนสอบและการทดสอบเพื่อรับรองตามความเหมาะสมกับแต่ละขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
- c. ความรับผิดชอบ (Responsibilities) และอำนาจสั่งการ (Authorities) ที่เกี่ยวกับกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

องค์การต้องมีการจัดการเกี่ยวกับการประสานงาน (Interfaces) ระหว่างกลุ่มงานต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าการสื่อสารระหว่างกันมีประสิทธิภาพ และมีความชัดเจนในเรื่องของการมอบหมายความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน

ผลของการวางแผนการออกแบบต้องได้รับการปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสม ตามความคืบหน้าของการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

7.3.2 ข้อมูลสำหรับการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Inputs)

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

- ข้อกำหนดเกี่ยวกับลักษณะการใช้งาน (Functional Requirements) และสมรรถนะ (Performance Requirements) ของผลิตภัณฑ์
- ข้อกำหนดด้านกฎหมาย และกฎระเบียบ หรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
- ในกรณีที่เป็นไปได้ ข้อมูลที่ได้มาจากการออกแบบก่อนหน้านี้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน
- ข้อกำหนดอื่นใดที่จำเป็นสำหรับการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลสำหรับการออกแบบดังกล่าวนี้ ต้องได้รับการทบทวนเพื่อดูว่าเพียงพอหรือไม่ ข้อกำหนดดังกล่าวต้องมีความสมบูรณ์ ไม่คลุมเครือหรือไม่ขัดแย้งกันเอง

7.3.3 ผลจากการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Outputs)

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

ผลจากการออกแบบและพัฒนาต้อง

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

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Review)

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

- ประเมินความสามารถของผลการออกแบบและพัฒนา ว่าได้บรรลุถึงข้อกำหนดแล้วหรือไม่ และ
- ระบุปัญหาใด ๆ พร้อมกับเสนอแนวทางการปฏิบัติที่จำเป็น

บุคคลผู้เข้าร่วมประชุมทบทวนการออกแบบดังกล่าวนี้ ต้องประกอบด้วยตัวแทนทุกหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับขั้นตอนในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ได้รับการทบทวนนั้นบันทึกผลของการทบทวนการออกแบบรวมถึงการปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Verification)

องค์กรต้องทำการทวนสอบตามแผนงานที่กำหนดไว้เพื่อให้มั่นใจได้ว่า ผลของการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องหรือบรรลุข้อกำหนดในข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบ (Design and Development Inputs Requirements) ผลของการทวนสอบตลอดจนปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็นต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.6 การทดสอบเพื่อรับรองผลของการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Validation)

องค์กรต้องทำการทดสอบเพื่อรับรอง (validate) ผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นผลจากการออกแบบและพัฒนา ตามแผนงานที่กำหนดไว้ (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.3.1 Design and Development Planning) เพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าวมีความสามารถ หรือคุณลักษณะการใช้งานตรงตามที่กำหนดหรือตั้งใจไว้ (Specified or Intended Use) ในกรณีที่เราพบ และถ้าหากสามารถกระทำได้ การทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์ต้องดำเนินการให้ครบถ้วนก่อนการส่งมอบผลิตภัณฑ์ หรือก่อนการนำผลิตภัณฑ์นั้นไปใช้งาน ผลของการทดสอบเพื่อรับรองผลิตภัณฑ์รวมถึงปฏิบัติการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา (Control of Design and Development Changes)

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

บันทึกผลของการทบทวนการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบ และการปฏิบัติการที่จำเป็น ต้องได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ (Purchasing Process)

องค์กรต้องควบคุมกระบวนการจัดซื้อของตนเพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณภาพตรงตามความต้องการ วิธีการและความเข้มงวดของการควบคุมที่มีต่อผู้ขายของ (Supplier) และต่อผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามานั้น ต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบจากผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามาต่อกระบวนการผลิต หรือต่อผลิตภัณฑ์สำเร็จในขั้นสุดท้าย (Final Product) ขององค์กร

องค์กรต้องทำการประเมินและคัดเลือกผู้ขายของ (Suppliers) ของตน โดยพิจารณาจากความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามข้อกำหนดขององค์กร องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์การคัดเลือก (Criteria for Selection) เกณฑ์การประเมิน และเกณฑ์ในการประเมินซ้ำ ต้องเก็บรักษาบันทึกผลของการประเมินผู้ขายของและการปฏิบัติการที่สืบเนื่องจากการประเมินดังกล่าวไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ (Purchasing Information)

สารสนเทศในการจัดซื้อต้องมีข้อมูลรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ ในกรณีที่เหมาะสมให้รวมถึงข้อมูลต่อไปนี้

a. ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการอนุมัติผลิตภัณฑ์ (Product) ขั้นตอนการทำงาน (Procedures) กระบวนการ(Process) และเครื่องมือ/อุปกรณ์ (Equipment)

b. ข้อกำหนดที่ใช้เพื่อการรับรองคุณสมบัติของบุคลากร (Personal)

c. ข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ (QMS Requirements)

องค์กรต้องมีมาตรการเพื่อให้มั่นใจได้ว่า ความต้องการซื้อที่กำหนดไว้แล้ว (Specified Purchase Requirements) (ซึ่งอาจจะแสดงอยู่ในเอกสารการสั่งซื้อ หรือใบสั่งซื้อ) มีสารสนเทศการจัดซื้ออย่างเพียงพอก่อนส่งไปยังผู้ขายของ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product)

องค์กรต้องกำหนดมาตรการสำหรับการตรวจสอบหรือมาตรการอื่น ๆ ที่จำเป็นพร้อมมีการดำเนินการดังกล่าวจริง เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อเข้ามามีคุณสมบัติตรงตามความต้องการซื้อที่กำหนดไว้แล้ว (Specified Process Information)

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

7.5 การดำเนินการผลิตและการบริการ (Production and Service Provision)

7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิตและกระบวนการการให้บริการ

(Control of Production and Service Provision)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและการให้บริการโดยอยู่ในสภาวะควบคุม (Controlled Conditions) สภาวะควบคุมประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ (เท่าที่ประยุกต์ได้)

a. การจัดให้มีสารสนเทศที่เพียงพอเกี่ยวกับลักษณะจำเพาะของผลิตภัณฑ์

b. การจัดให้มีเอกสารวิธีการทำงาน (Work Instructions) ตามความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

c. มีการใช้เครื่องจักรกลในการผลิต เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในกระบวนการให้บริการที่เหมาะสม

- d. การจัดให้มีการใช้อำนาจในการตรวจติดตาม (Monitoring Devices) และเครื่องมือวัด (Measuring Devices) ในกระบวนการอย่างเพียงพอ
- e. มีการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจติดตาม (Monitoring) และการวัด (Measurement) และ
- f. มีการดำเนินกิจกรรมด้านการตรวจปล่อย (Release) ผลิตภัณฑ์ การส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Delivery) และกิจกรรมภายหลังการส่งมอบผลิตภัณฑ์ (Post-Delivery Activities)

7.5.2 การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการผลิตและกระบวนการให้บริการ (Validation of Process for Production and Service Provision)

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

การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการ ต้องสามารถแสดงถึงความสามารถของกระบวนการที่จะดำเนินการให้บรรลุผลตามแผนงานที่กำหนดไว้ได้

องค์กรต้องกำหนด แผนงานทดสอบเพื่อรับรอง (Arrangement for Validation) ซึ่งต้องครอบคลุมถึงประเด็นต่อไปนี้เท่าที่จะประยุกต์ใช้ได้ (as Applicable)

- a. การกำหนดเกณฑ์การยอมรับสำหรับการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- b. การอนุมัติอุปกรณ์และบุคลากร
- c. การใช้วิธีดำเนินการ (Methods) และขั้นตอนปฏิบัติงาน (Procedures) ที่กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ
- d. ข้อกำหนดเกี่ยวกับการเก็บบันทึกงาน (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) และ
- e. การทดสอบเพื่อรับรองซ้ำ (Revalidation)

7.5.3 การบ่งชี้และการสอบกลับได้ (Identification and traceability)

ในกรณีที่เหมาะสม (Where Appropriate) องค์กรต้องดำเนินการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดกระบวนการผลิตและการให้บริการ

องค์กรต้องแสดงสถานะของผลิตภัณฑ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องข้อกำหนดด้านการติดตามตรวจสอบและการวัด ในกรณีที่การสอบกลับได้เป็นส่วนหนึ่งของข้อกำหนด องค์กรต้องดำเนินการควบคุมและเก็บรักษานับที่การบ่งชี้แบบเฉพาะตัว (Unique identification) ของผลิตภัณฑ์เอาไว้ด้วย (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

บันทึก : ในบางภาคของการผลิตนั้น Configuration Management ถือว่าเป็นเครื่องมืออันหนึ่งในการช่วยธำรงรักษา ระบบการบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer Property)

องค์กรต้องเอาใจใส่ดูแลรักษาทรัพย์สินซึ่งอยู่ในการควบคุมดูแลหรือการใช้สอยโดยองค์กร องค์กรต้องดำเนินการบ่งชี้ ทวนสอบ ป้องกันความเสียหาย และธำรงรักษาทรัพย์สินของลูกค้าซึ่งได้ส่งมอบให้ องค์กรเพื่อใช้ หรือเพื่อนำไปประกอบ (Incorporate) เข้าเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ หากเกิดกรณีที่ทรัพย์สิน

สินของ ลูกค้านี้ก่อให้เกิดการสูญหาย ชำรุด หรือมีสภาพไม่เหมาะสมกับการใช้งาน จะต้องรายงานให้ลูกค้าทราบและบันทึกในเรื่องนี้ต้องเก็บรักษาเอาไว้ด้วย (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

บันทึก : ทรัพย์สินของลูกค้านี้รวมไปถึง ทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) ของลูกค้าด้วยก็ได้

7.5.5 การถนอมรักษาสินภัณฑ์ (Presevation of Product)

องค์กรต้องดำเนินการถนอมรักษาสินภัณฑ์เพื่อให้คงคุณสมบัติสมบูรณ์ทางคุณภาพตามข้อกำหนดของลูกค้า ทั้งในระหว่างกระบวนการผลิตอยู่ระหว่างการขนส่งผลิตภัณฑ์ไปยังจุดหมายที่กำหนด ในการดำเนินการนี้ ต้องครอบคลุมถึงการบ่งชี้ (Identification) การเคลื่อนย้าย (Handling) การบรรจุหีบห่อ (Packaging) การจัดเก็บ (Storage) และการป้องกันความเสียหาย (Protection) ทั้งนี้การถนอมรักษาดังกล่าวนี้นี้ ต้องครอบคลุมไปถึงชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ (Constituent Parts) ด้วย

7.6 การควบคุมอุปกรณ์ติดตามตรวจและเครื่องมือวัด (Control of Monitoring and Measuring Devices)

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการตรวจติดตามและการวัดที่ต้องมี พร้อมกับต้องกำหนดเครื่องมือวัด (Measuring Devices) และอุปกรณ์ที่ใช้ในการตรวจติดตาม (Monitoring Devices) ที่จำเป็นต้องใช้เพื่อทำให้เกิดหลักฐานที่แสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์กับข้อกำหนดซึ่งได้กำหนดเอาไว้แล้ว (ดูข้อ 7.2.1 Determination of Requirements Related to The Product)

องค์กรต้องกำหนดกระบวนการขึ้นมาเพื่อสร้างความมั่นใจได้ว่า การตรวจติดตามและการวัดสามารถดำเนินการไปได้จริง และมีการตรวจติดตามและการวัดลักษณะที่สอดคล้องกับข้อกำหนดว่าด้วยการตรวจติดตามและการวัดด้วยการเฝ้าติดตามและวัด

ในกรณีที่สามารถปฏิบัติได้ เพื่อให้ผลการวัดมีความเชื่อถือได้ องค์กรต้องดูแลเครื่องมือวัด (Measuring Equipment) ให้

- ได้รับการสอบเทียบ (Calibrated) หรือการทวนสอบ (Verified) ตามช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนการนำไปใช้งาน โดยสอบเทียบกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือวัดที่สามารถสอบมาตรฐานกลับไปถึงมาตรฐานระดับชาติหรือระดับนานาชาติใด ในกรณีที่ไม่มีมาตรฐานดังกล่าว องค์กรต้องบันทึกหลักเกณฑ์ในการสอบเทียบ (Basis Used for Calibration) หรือการทวนสอบ (Verification) หรือการทวนสอบ (Verification) เอาไว้ด้วย
- ได้รับการปรับแต่ง หรือ มีการปรับแต่งใหม่ ตามความจำเป็น
- ได้รับการบ่งชี้เพื่อให้สามารถแสดงถึงสถานะการสอบเทียบของเครื่องมือวัดได้
- ได้รับการป้องกันจากการปรับแต่งใด ๆ ที่จะส่งผลให้ผลการวัดเชื่อถือไม่ได้
- ได้รับการปกป้องหรือดูแลรักษาไม่ให้เกิดการชำรุดเสียหาย (Damage) หรือเสื่อมสภาพ (Deterioration) ในระหว่างการเคลื่อนย้าย การบำรุงรักษา และการจัดเก็บ

นอกจากนี้ องค์กรต้องทำการประเมินความถูกต้องของผลการวัดที่ผ่านมา และบันทึกเอาไว้ หากพบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวัดนั้น ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดองค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับเครื่องมือวัด และผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบดังกล่าวนี้ องค์กรต้องเก็บรักษาบันทึกผลการสอบเทียบและการทวนสอบเครื่องมือวัดเอาไว้ (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

เมื่อมีการนำซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ไปใช้เพื่อตรวจติดตามและการวัดเป็นการเฉพาะกรณี จะต้องให้มีการยืนยัน (Confirm) ถึงความสามารถของซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ดังกล่าวว่าสามารถใช้งานได้ตรงความต้องการ การยืนยันดังกล่าวนี้ต้องกระทำก่อนการใช้งานเป็นครั้งแรกและอาจมีการยืนยันใหม่อีกก็ได้ตามความจำเป็นในโอกาสต่อ ๆ มา

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

8.1 บททั่วไป (General)

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินกระบวนการติดตามตรวจ การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงที่จำเป็น

- a. เพื่อแสดงถึงความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์
- b. เพื่อสร้างความมั่นใจในความสอดคล้องของระบบบริหารคุณภาพ และ
- c. เพื่อการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ให้ครอบคลุมถึง การพิจารณาเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสม รวมถึงเทคนิคทางสถิติ และการพิจารณาของเขตการใช้ด้วย

8.2 การติดตามตรวจ และการวัด (Monitoring and Measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

โดยถือเป็นมาตรการหนึ่งในการวัดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร องค์กรต้องตรวจติดตามข้อมูลเกี่ยวกับความรู้สึกของลูกค้า (Customer Perception) ที่มีต่อองค์กรในด้านที่ว่า องค์กรสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้แล้วหรือไม่ องค์กรต้องกำหนดวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว

8.2.2 การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit)

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

- a. สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานระหว่างประเทศฉบับนี้และสอดคล้องกับข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพขององค์กรหรือไม่
- b. ได้รับการนำไปปฏิบัติและธำรงรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

องค์กรต้องวางแผนการตรวจประเมินภายใน โดยใช้ข้อพิจารณาในการวางแผนจาก สถานะและความสำคัญของกิจกรรมและหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมิน ร่วมกับผลการตรวจประเมินที่ผ่านมา องค์กรต้องกำหนด เกณฑ์การตรวจประเมิน (Audit Criteria) ขอบเขต (Scope) ความถี่ (Frequency) และวิธีการตรวจประเมิน การคัดเลือกผู้ตรวจประเมิน และการดำเนินการตรวจประเมินต้องดำเนินการไปด้วยความเป็นกลาง และเพื่อผลการตรวจประเมินที่ตรงตามวัตถุประสงค์เป็นที่ตั้งผู้ตรวจประเมินต้องไม่ตรวจประเมินงานในความรับผิดชอบของตนเอง

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

ผู้บริหารซึ่งรับผิดชอบต่อหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมิน ต้องสร้างความมั่นใจว่ามีการดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินในทันที โดยปราศจากความล่าช้าที่ไม่สมควร เพื่อจัดความบกพร่องที่ตรวจพบและสาเหตุของความบกพร่องด้วย มาตรการการตรวจติดตามผล (Follow-up Actions) ต้องครอบคลุมถึงการประเมินผลการปฏิบัติการแก้ไข และการรายงานผลการประเมินด้วย (ดูข้อ 8.5.2 Corrective Action)

8.2.3 การตรวจติดตามตรวจและการวัดกระบวนการ

(Monitoring and Measurement of Process)

องค์กรต้องใช้วิธีการที่เหมาะสมในการตรวจติดตาม และในกรณีที่ได้ทำการวัดกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพของตน วิธีการเหล่านี้ต้องแสดงถึง ความสามารถของกระบวนการบรรลุถึงผลงานที่วางเป้าหมายไว้ เมื่อไม่อาจบรรลุผลงานตามที่กำหนดไว้ ต้องมีการแก้ไข (Correction) ข้อบกพร่องที่ตรวจพบ และการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action) โดยการขจัดสาเหตุแห่งความบกพร่องตามความเหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

8.2.4 การตรวจติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ (Monitoring and Measurement of Product)

องค์กรต้องดำเนินการตรวจติดตามและวัดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ (Characteristics of The Product) เพื่อทวนสอบให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับข้อกำหนดการตรวจติดตามตรวจและการวัดลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ดังกล่าวนี้ ต้องกระทำในแต่ละขั้นตอนการผลิตที่เหมาะสม ตลอดกระบวนการผลิตตามที่กำหนดไว้ในแผนงาน (Planned Arrangements) (ดูข้อ 7.1 Planning of Product Realization)

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

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

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

(Control of Nonconforming Product)

องค์กรต้องสร้างความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด จะได้รับการบ่งชี้และควบคุมเพื่อป้องกันการถูกนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ มาตรการควบคุม ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้อง และอำนาจในการสั่งดำเนินการกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าว จะต้องกำหนดไว้ใน เอกสารขั้นตอนการทำงาน (Documented Procedure) ที่จัดทำขึ้น

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยใช้มาตรการใดมาตรการหนึ่งหรือมากกว่า จากมาตรการดังต่อไปนี้

- a. ดำเนินการขจัดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบนั้น
- b. อนุมัติให้ใช้โดยผู้มีอำนาจอนุมัติหรือปล่อยผลิตภัณฑ์ หรือยอมรับภายใต้ความยินยอมจากหน่วยงานผู้มีอำนาจและในกรณีที่เป็นไปได้ ก็จากลูกค้า
- c. ดำเนินการป้องกันมิให้มีการนำเอาผลิตภัณฑ์ดังกล่าว ไปใช้งานหรือในหน้าที่ซึ่งกำหนดเอาไว้แต่แรก

บันทึกรายละเอียดของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และมาตรการปฏิบัติใด ๆ ที่ติดตามมารวมถึงเอกสาร หรือหลักฐานแสดงความยินยอม (จากลูกค้าหรือผู้มีอำนาจ) ที่ได้รับมา ต้องจัดเก็บรักษาไว้เป็นบันทึกในระบบบริหารคุณภาพขององค์กร (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้รับการแก้ไขไปแล้วนั้นจะต้องได้รับการทบทวนสอบซ้ำอีกเพื่อให้มั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์ดังกล่าว มีความสอดคล้องกับข้อกำหนด

ในกรณีที่มีการตรวจพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายหลังการส่งมอบไปแล้วหรือเมื่อมีการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นแล้ว องค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมต่อผลกระทบที่เกิดขึ้นหรือที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดดังกล่าวนี้

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data)

องค์กรต้องดำเนินการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงความเหมาะสมและความมีประสิทธิภาพของการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรของตน พร้อมกับพิจารณาระบุถึงจุดที่ควรดำเนินการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ ข้อมูลที่จะจัดเก็บครอบคลุมถึงข้อมูลที่ได้จากการวัด และการตรวจติดตาม (กระบวนการ/ผลิตภัณฑ์) และข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล (Data) ต้องให้ได้สารสนเทศ (Information) เกี่ยวกับ

- a. ความพึงพอใจของลูกค้า (ดูข้อ 8.2.1 Customer Satisfaction)
- b. ความสอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 7.2.1 Determination of Requirements Related to The Product)
- c. ลักษณะจำเพาะ (Characteristics) และแนวโน้มของกระบวนการ และของผลิตภัณฑ์รวมไปถึงโอกาสสำหรับการดำเนินการมาตรการป้องกันความบกพร่อง (Preventive Action) และ
- d. ผู้ขายของให้แก่องค์กร (Suppliers)

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกันและการทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

องค์การต้องดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขเพื่อขจัดต้นเหตุ หรือสาเหตุแห่งความเป็นไปตามข้อกำหนด (Cause of Nonconformity) เพื่อป้องกันมิให้ความเป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้นซ้ำอีก (To Prevent Recurrence) และการปฏิบัติการแก้ไขนั้นจะต้องเหมาะสมกับผลกระทบจากความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบนั้น

เอกสารขั้นตอนการทำงาน ว่าด้วยการปฏิบัติการแก้ไข ต้องได้รับการจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดรายละเอียดซึ่งครอบคลุมประเด็นต่อไปนี้

- การทบทวนความเป็นไปตามข้อกำหนด หรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นนั้น (รวมถึงคำร้องเรียนจากลูกค้าด้วย)
- การค้นหาสาเหตุของการเกิดความบกพร่อง
- การประเมินหาความจำเป็นในการปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกันมิให้ความบกพร่องนั้นเกิดขึ้นซ้ำอีก
- การพิจารณากำหนดมาตรการแก้ไขที่เหมาะสมและการนำมาตรการดังกล่าวไปปฏิบัติ
- การบันทึกผลจากการปฏิบัติการแก้ไข (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records) และ
- การทบทวนการปฏิบัติการแก้ไขที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

องค์การต้องระบุวิธีการปฏิบัติการเพื่อขจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น เพื่อป้องกันมิให้ความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกิดขึ้น (To Prevent Their Occurrence) (เป็นการขจัดสาเหตุของปัญหาก่อนที่ปัญหานั้นจะเกิดขึ้น) การปฏิบัติการป้องกันดังกล่าวนี้ จะต้องมีความเหมาะสมกับความรุนแรงของผลกระทบที่จะเกิดจากการเกิดปัญหา หรือความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่กำลังดำเนินการป้องกันนี้ด้วย

เอกสารขั้นตอนการทำงาน ด้วยการปฏิบัติการป้องกัน ต้องให้รายละเอียดในหัวข้อต่อไปนี้

- การระบุถึงความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้น (Potential Nonconformity) พร้อมกับการระบุถึงสาเหตุความบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นนั้น
- การประเมินถึงความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันการป้องกันมิให้เกิดความบกพร่องนั้นมีโอกาสเกิดขึ้น
- การกำหนดมาตรการป้องกัน และการนำมาตรการป้องกันไปปฏิบัติ
- การจดบันทึกผลจากการปฏิบัติการป้องกัน (ดูข้อ 4.2.4 Control of Records)
- การทบทวนการปฏิบัติการป้องกันที่ได้ดำเนินการไปแล้ว

การกำหนดโครงสร้างของเอกสาร

เอกสารที่เป็นในระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีโครงสร้างเอกสารที่ใช้ในการดำเนินระบบส่วนใหญ่ประกอบด้วยเอกสาร 4 ระดับ คือ

1. เอกสารคู่มือคุณภาพ (Quality Manual)
2. เอกสารระเบียบปฏิบัติ (Procedure)
3. เอกสารวิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction)
4. เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ และแบบฟอร์ม (Supporting Documents and Forms)

โดยที่ในแต่ละเอกสารมีความสำคัญต่างกัน คือ

- เอกสารคู่มือคุณภาพ ใช้ในการกำหนดนโยบาย (Policy) ในการบริหารงานของแต่ละกิจกรรมซึ่ง สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และข้อกำหนดตามมาตรฐาน
- เอกสารระเบียบปฏิบัติ ใช้ในการกำหนดแผนการทำงาน (Strategy) แสดงรายละเอียดใครทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และอ้างอิงไปถึงเอกสารวิธีปฏิบัติงาน และบันทึกผลการปฏิบัติงาน ในระบบ
- เอกสารวิธีปฏิบัติงาน ใช้ในการกำหนดวิธีการทำงาน (Tactics) แสดงรายละเอียดการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน ซึ่งมีวิธีพิจารณาในการจัดทำ คือ ถ้าเนื้องานมีรายละเอียดมาก มีการกำหนดเกณฑ์ในการทำงานและตัดสินใจ เนื้อหาจะมีการปรับเปลี่ยนตามความจำเป็น เนื่องจากจะต้องปรับให้เป็นไปตามแผนการและนโยบายที่อาจปรับเปลี่ยนไป
- เอกสารสนับสนุนอื่น ๆ ใช้ช่วยในการทำงานให้สมบูรณ์มากขึ้น
- แบบฟอร์มใช้เป็นกรอบในการบันทึกผลการปฏิบัติงานตามระเบียบปฏิบัติ และวิธีปฏิบัติงานที่กำหนดซึ่งบันทึกจะต้องแสดงถึงผลการปฏิบัติตามเงื่อนไขและหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในเอกสารการปฏิบัติงานทั้งหมด

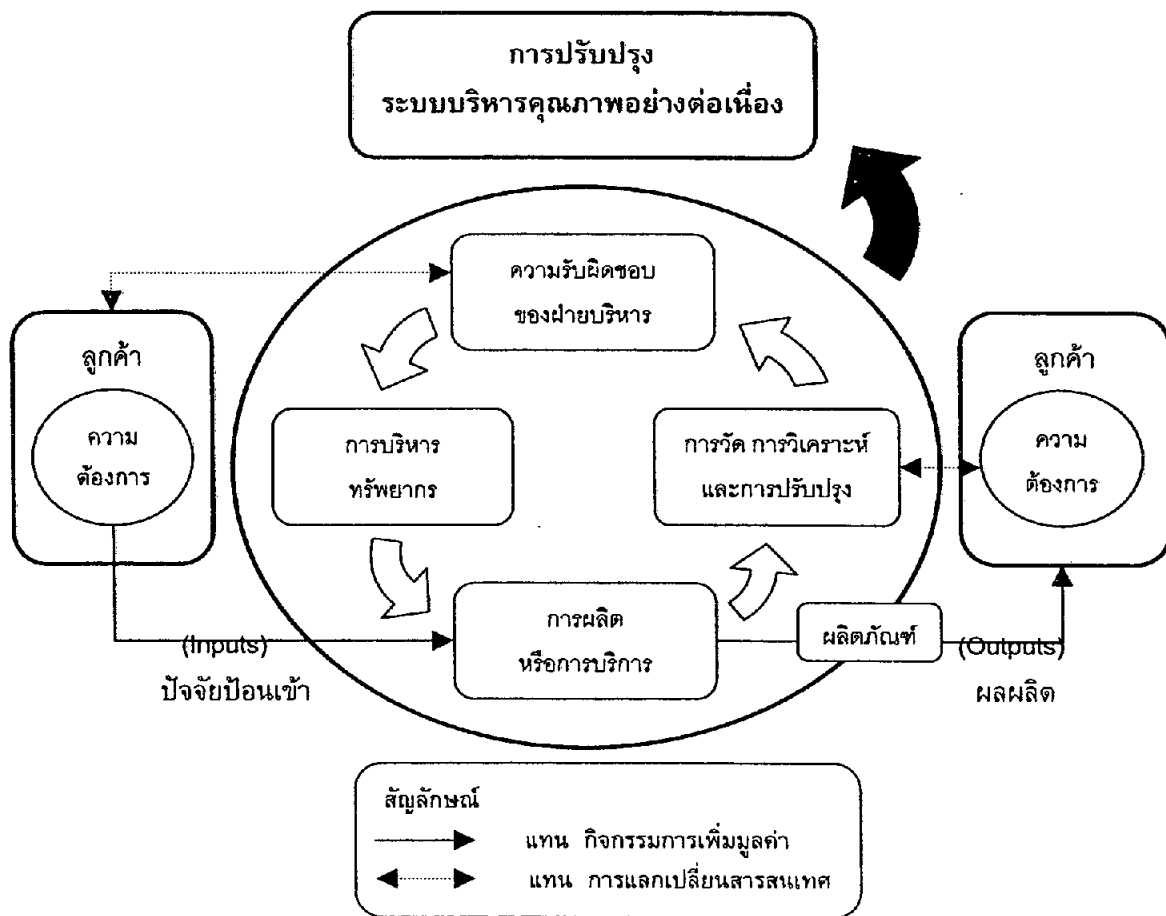
การมองเป็นกระบวนการ

(Process Approach)

ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มุ่งส่งเสริมให้มีการดำเนินการบริหารโดยมองเป็นกระบวนการ เนื่องจากกิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มีการใช้ทรัพยากรและมีการจัดการเพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงป้อนเข้า (Inputs) ให้กลายเป็น ผลผลิต (Outputs) กิจกรรมที่กล่าวนี้ อาจเรียกว่าเป็นกระบวนการ (Process) บ่อยครั้งที่ผลผลิตของกระบวนการหนึ่งจะกลายเป็น ป้อนเข้าให้กับอีกกระบวนการหนึ่งที่อยู่ถัดไป เมื่อนำเอาหลักการบริหารโดยมองเป็นกระบวนการมาใช้ในระบบบริหารคุณภาพ จะทำให้มีการเน้นถึงความสำคัญของเรื่องต่อไปนี้

- a. การทำความเข้าใจและสนองตอบต่อข้อกำหนด หรือความต้องการ
- b. ความจำเป็นในการพิจารณาถึงกระบวนการ ในแง่มูลค่าของการสร้างมูลค่าเพิ่ม (Added Value)
- c. การให้ได้มาซึ่งผลการดำเนินการของกระบวนการและประสิทธิผลของกระบวนการ และ
- d. การปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยข้อมูลจากการตรวจวัดอย่างมีระบบ

ซึ่งในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000 นี้ จะช่วยให้องค์กร สามารถที่จะตอบคำถามในเรื่องความมุ่งมั่นจะตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของลูกค้าและตอบรับกับความสำคัญของเรื่องที่กำลังข้างต้น โดยวางหลักการปฏิบัติในรูปแบบของ “วงจร PDCA” หรือ Plan-Do-Check-Action ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกกระบวนการ และเป็นแบบแผนที่ดีในการบริหารองค์กรเพื่อให้บรรลุถึงประสิทธิผลในการดำเนินระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สำหรับระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีผังแสดงกระบวนการในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 8 รูปแบบในการบริหารระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO : 9001 ฉบับปี 2000

บันทึก : หลักการที่เรียกว่า “วงจร PDCA” หรือ Plan-Do-Check-Action มีความหมายโดยสังเขป ดังนี้

- Plan : ทำการกำหนด หรือระบุชี้ วัตถุประสงค์และกระบวนการ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ / บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และนโยบายขององค์กรเอง
- Do : นำกระบวนการที่กำหนดชัดเจนแล้วไปปฏิบัติให้เกิดผล
- Check : การติดตามตรวจสอบและวัด กระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์
- Action : การปฏิบัติการต่างๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

คุณประโยชน์ประการหนึ่งของการบริหารโดยมองเป็นกระบวนการ ก็คือ การเอื้ออำนวยให้องค์กรสามารถดำเนินการควบคุม ความเชื่อมโยงระหว่างแต่ละกระบวนการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ และการผนวกรวมกันของกระบวนการต่างๆ ที่มีอยู่ในระบบงานขององค์กรได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อพึงปฏิบัติของพนักงาน

เมื่อนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ สิ่งที่พนักงานต้องปฏิบัติ คือ

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

ประโยชน์ที่ได้จากการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพขององค์กร คือ

- เพื่อขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- เพื่อปฏิบัติตามสิ่งที่จำเป็นต้องทำตามและความคาดหวังของลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ
- เพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือ และได้รับการยอมรับ ทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
- เพื่อรักษาและปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพขององค์กร และการรักษาระดับของคุณภาพสินค้าและบริการ และสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินการด้านธุรกิจได้ครบวงจร
- เพื่อภาพพจน์ที่ดีขององค์กร เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

สรุปได้ว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้นั้น สามารถส่งมอบผลประโยชน์หลายๆ อย่างให้กับองค์กร พนักงานที่ทำงานในองค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้นและเอื้อประโยชน์ต่อองค์กรในการพัฒนาบุคลากร เพราะระบบบริหารงานคุณภาพจะช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกที่ดีในการทำงานให้กับพนักงาน อีกทั้งการนำเสนอโครงสร้างในเชิงกระบวนการ มุ่งเน้นในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจลูกค้า เป็นการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานภายในองค์กร เนื่องจากการทำงานแต่ละกระบวนการได้มีการจัดวางและปฏิสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่าย สามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตอบสนองต่อส่วนแบ่งทางการตลาดได้ดีขึ้น

บริษัท เอลต้า จำกัด (ELTA COMPANY LIMITED)

องค์กรและรายละเอียดองค์กรโดยย่อ

(Company & Background)

การดำเนินธุรกิจผลิตเสื้อผ้าและถุงเท้า ของ บริษัท เอลต้า จำกัด เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2525 โดยมีทุนจดทะเบียน 4.00 ล้านบาทสำหรับรัฐ และสินทรัพย์ 30.81 ล้านบาทสำหรับรัฐ

สำนักงานใหญ่ และ โรงงานหลักตั้งอยู่ที่:

224/1 หมู่ 7 สุขุมวิท 77 อ่อนนุช กรุงเทพฯ 10520 ประเทศไทย

โทรศัพท์ : (662) 0-2329-0090 (20 สาย)

โทรสาร : (662) 0-329-1247, (662) 0-2329-1248

อีเมล : admin@elta.co.th

ต่อมา เมื่อกิจการของบริษัทฯ ได้เจริญก้าวหน้าและขยายตัวมากยิ่งขึ้น บริษัทฯ จึงได้เปิดที่ทำการสาขา ปรารจันบุรีขึ้นอีกแห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2530

ในอดีตของธุรกิจทางด้านเสื้อผ้า (Apparel Division) ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจส่งออก 100% ในรูปแบบเสื้อผ้าประเภท แจ็กเก็ตใส่ลำลอง (Casual Jacket) แต่เนื่องจากสถานการณ์ทางการตลาดซึ่งเกิดจากการมีคู่แข่งมาก ทางบริษัทฯ จึงได้เปลี่ยนประเภทของผลิตภัณฑ์ โดยมุ่งเน้นเฉพาะประเภทเสื้อผ้ากีฬา (Sport wear) อย่างเช่น ชุดเล่นสกี ชุดวอร์ม และเสื้อผ้าสำหรับใส่ฤดูหนาว ซึ่งการผลิตภัณฑ์เหล่านี้ ทางบริษัทฯ ต้องใช้ความชำนาญในงาน ช่างฝีมือ และกิจกรรมโรงงานที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนธุรกิจทางด้านถุงเท้า (Socks Division) นั้น ทางบริษัทฯ ได้ดำเนินธุรกิจทั้งในและส่งออกต่างประเทศ โดยในประเทศใช้ตราเครื่องหมาย “ซูเปอร์ด็อก” (Super Dog) ซึ่งเป็นตราเครื่องหมายจดทะเบียนการค้าของบริษัทฯ และนับเป็น 40% ของยอดขายทั้งหมด ส่วนอีก 60% เป็นสินค้าที่ทำการส่งออกตามคำสั่งซื้อของลูกค้าต่างประเทศ ผลิตภัณฑ์หลักของถุงเท้าเป็นประเภท ถุงเท้าธุรกิจ และ ถุงเท้าลำลอง (Business Socks and Casual Socks)

แต่อย่างไรก็ตาม จากปัญหาการกีดกันทางการค้าสิ่งทอโลก และกระแสความตื่นตัวในเรื่องของการรักษาสุขภาพอนามัยความปลอดภัยของผู้บริโภคในสหภาพยุโรป ที่คำนึงถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการผลิตของอุตสาหกรรมต่อชุมชนและสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้บทบาทขององค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า ISO (International Organization for Standardization) ทวีความสำคัญมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมความร่วมมือและกำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมให้อยู่ในระดับที่นานาประเทศทั่วโลกยอมรับ ประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะ สหรัฐอเมริกา และสหภาพยุโรป ต่างก็นำข้อกำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมนี้มาใช้เป็นมาตรการกีดกันทางการค้าที่สามารถหลีกเลี่ยงกฎระเบียบการค้าเสรีขององค์การการค้าโลก (WTO) ดังนั้น คณะผู้บริหารของบริษัทฯ ได้ทำการตัดสินใจนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9002 ฉบับปี 1994 มาใช้และได้รับการรับรองในปี พ.ศ. 2543 และดำเนินการปรับเปลี่ยนเป็นระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 และได้รับการรับรองในปี พ.ศ. 2546

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของอุตสาหกรรมต่างๆ ในการปรับระบบองค์กรตามระบบมาตรฐาน ISO พบว่า

สมศักดิ์ สติวงศ์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ทศนคติต่อระบบบริหารคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีระดับทัศนคติระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ QS-9000 และด้านประโยชน์ของระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน อยู่ในระดับปานกลาง และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ

ภาพ QS-9000 โดยรวมทุกด้านมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมทุกด้านในทิศทางเดียวกัน

สมหมาย จิรจตุรพัคตร์ (2546) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงาน บริษัท กรีนสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุม (HACCP) โดยศึกษาในด้านการปฏิบัติงานตามระบบ และประโยชน์ที่ได้รับจากระบบ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 26-32 ปี มีสถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงานกับบริษัท 6-10 ปี ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี สังกัดฝ่ายผลิต มีรายได้ 5,001-10,000 บาท พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบ (HACCP) ในระดับมาก และมีทัศนคติต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤติที่ต้องควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนในรายด้าน ด้านการปฏิบัติงานตามระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมาก ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบพบว่า มีระดับทัศนคติมากที่สุด

อภิญา อังคสุภณ (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานของบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ จำกัด มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านความมั่นคงก้าวหน้าอยู่ในระดับน้อย พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา และสถานการณสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชา มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการปกครองและบังคับบัญชาและด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานมีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 พนักงานที่มีระดับเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและรายด้านคือการปกครองและบังคับบัญชา พนักงานมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์ (2545) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทยต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ และสื่อบุคคล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะคติของพนักงานฝ่ายโรงงานบริษัทอุตสาหกรรมทำเครื่องแก้วไทย ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาของพนักงานต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับตำแหน่งงาน 1-4 จำนวนมากที่สุด มีทัศนคติเห็นด้วยกับ ด้านการปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพสินค้าและผลิตภัณฑ์ ด้านนโยบายและการบริหาร ส่วนด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO จากสื่อเฉพาะกิจและสื่อบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามแนวคิดต่างๆ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่จะนำระบบบริหารคุณภาพไปประยุกต์ใช้ในองค์กรต่อไป

ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ (2545 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน แตกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการยอมรับต่อระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดต่างกันมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สุชาติ ศรีพัฒนาสุวรรณ (2545 : บทคัดย่อ) ทศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกต แปสมีโอลิฟ (ประเทศไทย) จำกัด. ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ อยู่ในระดับดี พนักงานมีระดับการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ อยู่ในระดับสูง พนักงานที่มีเพศต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ต่างกัน พนักงานที่มีการศึกษาต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีการยอมรับต่อมาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมและรายด้าน ในด้านประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านคุณสมบัติที่ปรากฏเด่นชัด ด้านความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตเห็นได้ ไม่ต่างกัน ทศนคติของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 โดยรวมในทางเดียวกัน

ประภาวดี กุศลสาร (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัท ไทยเพรสซิเดนทียูนิฟ จำกัด(มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วม

ร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานของบริษัท ไทยเพรซิเดนซ์ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมทั้ง 5 ด้านอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นเพียงด้านเดียวคือ การมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการมีส่วนร่วมของการดำเนินการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำสุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือ พนักงานชายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มากกว่าเพศหญิง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 และการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002

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

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยข้างต้น เป็นการศึกษาแบบแยกส่วนในด้านทัศนคติ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน การยอมรับมาตรฐาน และการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งยังไม่มีการศึกษาไปสู่ พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ได้แก่ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลพนักงานในด้าน ความรู้ ความเข้าใจ การยอมรับ การมีส่วนร่วม และทัศนคติของพนักงานที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เพื่อเป็นประโยชน์ในการนำมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ปรับปรุงระบบการทำงาน และพัฒนาบุคลากรของบริษัท ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของ บริษัท เอลต้า จำกัด มีจำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนกลุ่มประชากรที่แน่นอนของ ทาโร ยามาเน (ยูทพรพงศ์ กัยวรรณ. 2543 : 79)

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

เมื่อแทนค่า

$$n = \text{จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง}$$
$$N = \text{จำนวนของประชากร}$$
$$e = \text{ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง}$$

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

$$\begin{aligned} N &= 1050 \\ e &= 0.05 \\ n &= \frac{1050}{1 + 1050(0.05)^2} \\ &= 289.66 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 290 คน โดยผู้วิจัยจะสำรวจไว้ 10% (เพื่อสำรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์) หรือเท่ากับ 29 คน รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 319 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling) โดยจัดแบ่งพนักงานตามระดับตำแหน่งงาน และพิจารณาเลือกตัวอย่างพนักงาน 319 คน จากสัดส่วนของพนักงานแต่ละระดับ

ขั้นที่ 2 กำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างของจำนวนประชากรในแต่ละระดับ (Proportional Stratified Sampling) โดยจะทำการกระจายแบบสอบถามตามสัดส่วนของพนักงานในระดับต่าง ๆ วิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละบริษัท} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละหน่วยงาน} \times 319}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ประชากรสายการผลิตเสื้อผ้า		
1. ระดับผู้บริหาร ได้แก่	66	20
- ผู้จัดการฝ่าย		
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย		
- หัวหน้าฝ่าย		
- ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย		
2. ระดับพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่		
- เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่างๆ	59	18
- พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต	520	158
ประชากรสายการผลิตถุงเท้า		
1. ระดับผู้บริหาร ได้แก่	39	12
- ผู้จัดการฝ่าย		
- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย		
- หัวหน้าฝ่าย		
- ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย		
2. ระดับพนักงานปฏิบัติการ ได้แก่		
- เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่างๆ	46	14
- พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต	320	97
รวมเป็นจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด	1050	319

ที่มา: บริษัท เอลต้า จำกัด. ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2546.

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีเวลา และเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ และศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำสาระ ข้อมูลต่างๆ ที่รวบรวมได้มาสร้างเป็นแบบสอบถาม โดยกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ที่นำมาประยุกต์ใช้จัดระบบงานในองค์กร

3. ลักษณะของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อศึกษาทัศนคติและใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ แบ่งออกได้เป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 7 ข้อ ได้แก่

- | | |
|-------------------------------|--|
| ข้อที่ 1 : เพศ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| ข้อที่ 2 : อายุ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| ข้อที่ 3 : ระดับการศึกษา | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| ข้อที่ 4 : หน่วยงานสายการผลิต | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| ข้อที่ 5 : ระดับตำแหน่งงาน | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale) |
| ข้อที่ 6 : อายุงาน | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) |
| ข้อที่ 7 : รายได้ต่อเดือน | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) |

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ คำตอบ "ใช่" ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ "ไม่ใช่" ให้คะแนน 0 คะแนน จำนวน 10 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลแล้ว จะเลือกเอาเฉพาะข้อที่ตอบได้ถูกต้องมาทำเป็น scale โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

- | | |
|---------------------------|---|
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 7 – 10 | หมายถึง พนักงานมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับสูง |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4 – 6 | หมายถึง พนักงานมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1 – 3 | หมายถึง พนักงานมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับต่ำ |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการยอมรับ	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับการมีส่วนร่วม	ข้อความเชิงบวก
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามทัศนคติ ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนี้

ระดับทัศนคติ	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เกณฑ์เฉลี่ยระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1

เกณฑ์เฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned} \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง	พฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจง ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

การหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

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

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานของบริษัท เอลต้า จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) ของ รศ.ดร. กัลยา วาณิชยปัญญา (2546) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อแทนค่า	k	=	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	=	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8163

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือจาก บริษัท เอลต้า จำกัด ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะจัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะกระทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาจัดทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. ทำการลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามปลายปิดที่สมบูรณ์มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนแบบสอบถามปลายเปิด ผู้วิจัยจะนำมาจัดกลุ่มคำตอบแล้วจึงนับคะแนนใส่รหัส
3. ทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)
4. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) การวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)
5. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับแบบสอบถามปลายเปิด โดยใช้การแจกแจงความถี่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติโดยพิจารณาถึงวัตถุประสงค์ และความหมายของข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) หรือ ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร

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

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

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

เมื่อแทนค่า $\bar{X}$ = ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
 $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

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

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

เมื่อแทนค่า S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

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

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

เมื่อแทนค่า t	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\overline{X_1}$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1
$\overline{X_2}$	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 2
S_1^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 1
S_2^2	=	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ 2
n_1	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 1
n_2	=	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างที่ กลุ่มที่ 2

2.2 ค่า F-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้สูตร

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

เมื่อแทนค่า F = ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติการแจกแจงแบบ F

MS_B = ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W = ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$$

$$MS_W = \frac{SS_W}{k - 1}$$

k = จำนวนกลุ่ม

n = จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ = Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

$(n-1)$ = Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

k คือจำนวนกลุ่ม

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

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

เมื่อแทนค่า	LSD	=	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
	MSE	=	ค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ ความแปรปรวน
	k	=	ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
	n	=	ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

2.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร ทักษะคิดในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) โดยใช้สูตร

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

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

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ลักษณะที่สำคัญของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 310-311)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 ค่า -1.00 และ $+1.00$ แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสูงที่สุดแต่สัมพันธ์กันในทิศทางที่ต่างกัน ส่วนค่า 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางบวก หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตามกัน หมายความว่า เหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย หรือกล่าวในทางกลับกันว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่งด้วย
3. ข้อมูลมีความสัมพันธ์กันทางลบ หรือข้อมูลมีความสัมพันธ์ตรงข้ามกัน หมายความว่า เหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนต่ำในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนสูงในอีกตัวแปรหนึ่ง หรือกล่าวในทางกลับกันว่าเหตุการณ์ใดก็ตามที่ได้คะแนนสูงในตัวแปรหนึ่ง แล้วได้คะแนนต่ำในอีกตัวแปรหนึ่ง

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูศรี วงศ์รัตน์ 2544 : 316)

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova)

ข้อที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova)

ข้อที่ 4 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สังกัดหน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 5 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 6 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova)

ข้อที่ 7 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One Way Anova)

ข้อที่ 8 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ข้อที่ 9 การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ข้อที่ 10 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ข้อที่ 11 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัยเรื่อง ทักษะของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออก เครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
r	แทน	ค่าสถิติของการทดสอบความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น (Probability)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ และพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
4. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สังกัดหน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
5. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
6. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
7. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
9. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
11. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของพนักงานบริษัท เอสต้า จำกัด จากแบบสอบถามปลายเปิด โดยนำมาแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
- ชาย	43	13.5
- หญิง	276	86.5
รวม	319	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	118	27.0
- 25 – 34 ปี	133	41.7
- 35 – 44 ปี	53	16.6
- 45 – 54 ปี	13	4.1
- 55 ปีขึ้นไป	2	.6
รวม	319	100.0
3. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	185	58.0
- มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	93	29.2
- อนุปริญญา / ปวส.	26	8.1
- ปริญญาตรี	14	4.4
- สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	1	.3
รวม	319	100.0
4. หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด		
- สายการผลิตเสื้อผ้า	196	61.4
- สายการผลิตถุงเท้า	123	38.6
รวม	319	100
5. ระดับตำแหน่งงาน		
- ระดับผู้บริหาร	32	10.0
- ระดับพนักงานปฏิบัติการ	287	90.0
รวม	319	100.0
6. อายุงาน		
- ต่ำกว่า 1 ปี	74	23.1
- ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	86	27.0
- ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	50	15.7
- ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	27	8.5
- ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป	82	25.7
รวม	319	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	284	89.0
- 10,001 – 20,000 บาท	22	6.8
- 20,001 – 30,000 บาท	5	1.6
- 30,001 – 40,000 บาท	4	1.3
- สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป	4	1.3
รวม	319	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 319 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และเพศหญิง มีจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 พนักงานที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 พนักงานที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 พนักงานที่มีอายุ 45 - 54 ปี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ .6 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 35 - 44 ปี ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ .3 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และอนุปริญญา/ ปวส. ตามลำดับ

หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่ทำงานอยู่ในสายการผลิตเสื้อผ้า มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 และพนักงานที่ทำงานอยู่ในสายการผลิตถุงเท้า มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 38.6 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในสายการผลิตเสื้อผ้ามากกว่าทำงานสายการผลิตถุงเท้า

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในระดับผู้บริหาร มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และพนักงานที่อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 287 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากกว่าระดับผู้บริหาร

อายุงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมาคือ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.8 พนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 และพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา คือ 10,001 – 20,000 บาท และ 20,001 – 30,000 บาท ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนของพนักงาน

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
- ต่ำกว่า 25 ปี	118	27.0
- 25 – 34 ปี	133	41.7
- 35 – 44 ปี	53	16.6
- 45 ปีขึ้นไป	15	4.7
รวม	319	100.0
2. ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	185	58.0
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	93	29.2
- อนุปริญญา/ ปวส.	26	8.2
- ตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป	15	4.6
รวม	319	100.0
3. รายได้ต่อเดือน		
- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	284	89.0
- 10,001 – 20,000 บาท	22	6.9
- สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	13	4.1
รวม	319	100.0

เนื่องจากมีช่วงอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีอายุ 45 – 54 ปี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นช่วงอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 พนักงานที่มีอายุ 25 - 34 ปี มีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 พนักงานที่มีอายุ 35 - 44 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 35 - 44 ปี ตามลำดับ

เนื่องจากมีช่วงการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป มีข้อมูลในช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่ โดยรวมเข้ากับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งจะได้ช่วงข้อมูลใหม่เป็นระดับการศึกษาดังแต่ปริญญาตรีขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาดำรงศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.0 พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาดังแต่ปริญญาตรีขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาดำรงศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และอนุปริญญา/ ปวส. ตามลำดับ

เนื่องจากมีช่วงผู้ที่มีรายได้ 20,001 – 30,000, 30,001 – 40,000 และสูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป มีข้อมูลในแต่ละช่วงจำนวนน้อย ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ จึงทำการปรับช่วงข้อมูลใหม่เป็น ช่วงรายได้สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป และสามารถแจกแจงได้ดังนี้ พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 284 คน คิดเป็นร้อยละ 89.0 พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 และพนักงานที่มีรายได้สูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.1 โดยผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา คือ 10,001 – 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

2. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

ความรู้และความเข้าใจ	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ	308	96.6	11	3.4
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น	291	91.2	28	8.8
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ	263	82.4	56	17.6
4. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	294	92.2	25	7.8
5. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	305	95.6	14	4.4
6. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น	270	84.6	49	15.4
7. เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด การตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น	116	36.4	203	63.6
8. การทำระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มีระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยก สินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า	298	93.4	21	6.6
9. ประโยชน์ของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น	310	97.2	9	2.8
10. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร	288	90.3	31	9.7
ระดับความรู้และความเข้าใจ				8.6

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามครั้งนี้จำนวน 319 คน จำแนกได้ดังนี้

1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ พบว่า พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 96.6 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง มีจำนวน 291 คน คิดเป็นร้อยละ 91.2 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 82.4 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6

4. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 92.2 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8

5. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

6. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 84.6 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4

7. เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด การตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6

8. การทำระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มีระบบที่ดีในการตรวจสอบและการคัดแยกสินค้าเพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 298 คน คิดเป็นร้อยละ 93.4 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

9. ประโยชน์ของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 97.2 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8

10. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร พนักงานเลือก “ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 90.3 และพนักงานเลือก “ไม่ใช่” เป็นคำตอบที่ถูกต้อง จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7

การวิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ พบว่า พนักงานมีระดับคะแนนความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ 8.60 คะแนน

จากข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีคะแนนรวมความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับวิธีทอยู่ระหว่าง 1 – 10 คะแนน ดังนั้น ผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ดังนี้

พนักงานตอบถูก 7 - 10 ข้อ แสดงว่า มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับสูง

พนักงานตอบถูก 4 - 6 ข้อ แสดงว่า มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับปานกลาง

พนักงานตอบถูก 1 - 3 ข้อ แสดงว่า มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับต่ำ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละ ระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

ความรู้และความเข้าใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับสูง (7 – 10 คะแนน)	295	92.5
2. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับปานกลาง (4 – 6 คะแนน)	21	6.6
3. ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ระดับต่ำ (1 – 3 คะแนน)	3	0.9
รวม	319	100.0

จากตาราง 6 แสดงระดับความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพพบว่า พนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับสูง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 พนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับปานกลาง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และพนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับต่ำ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ตามลำดับ

3. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
1. การยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000	3.65	.82	มาก
2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ในหน่วยงาน	3.86	.75	มาก
3. การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.79	.87	มาก
4. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง	3.54	.86	มาก
5. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน	3.81	.75	มาก
รวม	3.73	.58	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ อยู่ในระดับมาก

4. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการมีส่วนร่วม
1. การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจง่ายขึ้น	2.63	1.11	ปานกลาง
2. การมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	2.45	1.11	น้อย
3. ความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า	3.86	.75	มาก
4. การมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	3.89	.78	มาก
5. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด	3.84	.76	มาก
รวม	3.33	.59	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับน้อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ($\bar{X} = 2.45$) ที่พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจง่ายขึ้น ($\bar{X} = 2.63$) ส่วนรายข้ออื่น พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ อยู่ในระดับมาก

5. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ	4.05	.65	ดี
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วไม่มีผิดขั้นตอน	3.90	.68	ดี
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเอง มีการ กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	3.78	.67	ดี
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.85	.68	ดี
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน*	3.10	.91	ไม่แน่ใจ
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจ สอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	3.97	.72	ดี
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับ การผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	4.03	.57	ดี
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	3.75	.74	ดี
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง*	2.51	.84	ไม่ดี
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจใน คุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	4.26	.68	ดีมาก
รวม	3.72	.36	ดี

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการกลับค่าของคำตอบเป็นเชิงบวกเรียบร้อยแล้ว

จากตาราง 9 แสดงว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 โดยรวม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับไม่ดี ได้แก่ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้การทำงานลดน้อยลง ($\bar{X} = 2.51$) ข้อที่พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับแน่ใจ ได้แก่ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน ($\bar{X} = 3.10$) ข้อที่พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ ($\bar{X} = 4.26$) ส่วนรายข้ออื่น พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับดี

6. พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
1. สภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ (ดีขึ้น → แย่ลง)	3.34	.98	ปานกลาง
2. ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	3.47	.86	ดี
3. เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ การใช้เวลาในการทำงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย (น้อยลง → เพิ่มขึ้น)	3.04	1.08	ปานกลาง
4. การขาดงาน เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 (ลดลง → เพิ่มขึ้น)	3.72	1.04	ดี
5. แนวโน้มการทำงานกับองค์กรนี้ในอนาคต (ทำต่อไปแน่นอน → ไม่ทำต่อไปแน่นอน)	3.23	1.37	ปานกลาง
รวม	3.36	.65	ปานกลาง

จากตาราง 10 แสดงว่า พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี คือ การขาดงานลดลงเมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ และผลผลิตจากการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ($\bar{X} = 3.72$ และ 3.47) ส่วนข้ออื่น ๆ พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามเพศ

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	ชาย (n = 43)			หญิง (n = 276)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ		
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีความมั่นใจในการควบคุมกระบวนการ	3.98	.597	ดี	4.06	.660	ดี	-.854	.397
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด	3.84	.094	ดี	3.91	.692	ดี	-.669	.506
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	3.77	.611	ดี	3.79	.678	ดี	-.185	.854
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.74	.658	ดี	3.87	.688	ดี	-1.122	.267
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	2.98	.831	ไม่แน่ใจ	3.12	.917	ไม่แน่ใจ	-1.034	.305

ตาราง 11 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ	ชาย (n = 43)			หญิง (n = 276)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ช่วยให้ระบบการ ตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสีย ลดลง	3.84	.785	ดี	3.99	.706	ดี	-1.196	.237
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้สามารถรักษา ระดับการผลิตตามมาตรฐาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	3.88	.498	ดี	4.05	.582	ดี	-1.996	.050
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุ เป้าหมาย	3.58	.823	ดี	3.78	.724	ดี	-1.460	.150
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพนั้น ทำให้การทำงาน ลดน้อยลง	2.70	.708	ไม่แน่ใจ	2.49	.859	ไม่ดี	1.539	.125
10. การทำงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความ มั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ จะได้รับ	4.23	.527	ดีมาก	4.26	.696	ดีมาก	-.312	.756
รวม	3.65	.275	ดี	3.73	.374	ดี	-1.611	.112

จากตาราง 11 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามเพศโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .112 ซึ่งมากกว่า .05 (.112 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปเป็นอิสระกัน (One-Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามอายุ

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.490	.497	1.170	.321
	ภายในกลุ่ม	315	133.707	.424		
	รวม	318	135.197			
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.738	.597	1.251	.291
	ภายในกลุ่ม	315	145.848	.463		
	รวม	318	147.075			
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้ อย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.483	.494	1.108	.346
	ภายในกลุ่ม	315	140.592	.446		
	รวม	318	142.075			
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.593	.531	1.137	.334
	ภายในกลุ่ม	315	147.184	.467		
	รวม	318	148.777			
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3	.457	.152	.184	.907
	ภายในกลุ่ม	315	260.333	.826		
	รวม	318	260.790			
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	ระหว่างกลุ่ม	3	.522	.174	.336	.800
	ภายในกลุ่ม	315	163.165	.518		
	รวม	318	163.687			
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	.190	.063	.191	.903
	ภายในกลุ่ม	315	104.556	.332		
	รวม	318	104.746			
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	1.591	.530	.969	.408
	ภายในกลุ่ม	315	172.347	.547		
	รวม	318	173.937			

ตาราง 12 (ต่อ)

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	3	.459	.153	.214	.887
	ภายในกลุ่ม	315	225.228	.715		
	รวม	318	225.687			
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	.698	.233	.508	.677
	ภายในกลุ่ม	315	144.224	.458		
	รวม	318	144.922			

“ จากตาราง 12 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพโดยรวมทุกรายข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปเป็นอิสระกัน (One – Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.046	.682	1.613	.186
	ภายในกลุ่ม	315	133.151	.423		
	รวม	318	133.197			
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3	.653	.218	.466	.706
	ภายในกลุ่ม	315	146.933	.466		
	รวม	318	147.586			
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.553	.518	1.161	.325
	ภายในกลุ่ม	315	140.522	.446		
	รวม	318	142.075			
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	1.880	.627	1.344	.260
	ภายในกลุ่ม	315	146.897	.466		
	รวม	318	148.777			
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.155	1.052	1.286	.279
	ภายในกลุ่ม	315	257.635	.818		
	รวม	318	260.790			
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	ระหว่างกลุ่ม	3	.162	.054	.104	.958
	ภายในกลุ่ม	315	163.525	.519		
	รวม	318	163.687			
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	.327	.109	.329	.805
	ภายในกลุ่ม	315	104.419	.331		
	รวม	318	104.749			
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	.416	.139	.252	.860
	ภายในกลุ่ม	315	173.521	.551		
	รวม	318	173.937			

ตาราง 13 (ต่อ)

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	3	2.929	.976	1.380	.249
	ภายในกลุ่ม	315	222.758	.707		
	รวม	318	225.687			
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	.803	.268	.585	.625
	ภายในกลุ่ม	315	144.119	.458		
	รวม	318	144.922			

จากตาราง 13 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ทุก
 รายข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มี
 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี
 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี หน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : หน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : หน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตาม หน่วยงานสายการผลิต

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	สายการผลิตเสื้อผ้า (n = 196)			สายการผลิตถุงเท้า (n = 123)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ		
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้ระบบที่ดีใน								
การควบคุมกระบวนการต่าง ๆ	4.10	.587	ดี	3.98	.741	ดี	1.539	.125
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	3.91	.639	ดี	3.87	.746	ดี	.533	.594
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	3.73	.609	ดี	3.86	7.50	ดี	-1.581	.115
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.92	.611	ดี	3.74	.777	ดี	2.163*	.023
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	3.12	.854	ไม่แน่ใจ	3.07	.985	ไม่แน่ใจ	.410	.682

ตาราง 14 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ	สายการผลิตเสื้อผ้า (n = 196)			สายการผลิตถุงเท้า (n = 123)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ช่วยให้ระบบการ ตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสีย ลดลง	4.07	.668	ดี	3.80	.765	ดี	3.279**	.001
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้สามารถรักษา ระดับการผลิตตามมาตรฐาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	4.03	.545	ดี	4.02	.620	ดี	.091	.927
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุ เป้าหมาย	3.73	.702	ดี	3.77	.798	ดี	-.429	.668
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพนั้น ทำให้การทำงาน ลดน้อยลง	2.65	.818	ไม่แน่ใจ	2.29	.837	ไม่ดี	3.776**	.000
10. การทำงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความ มั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ จะได้รับ	4.29	.626	ดีมาก	4.20	.746	ดีมาก	1.084	.280
รวม	3.76	.333	ดี	3.66	4.01	ดี	2.180*	.030

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .030 ซึ่งน้อยกว่า .05 (.030 < .05) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .000 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) และ (.001 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้

การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และพบว่า มีค่าความน่าจะเป็น เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.023 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ นอกนั้นไม่พบความสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกันใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	ระดับผู้บริหาร (n = 32)			ระดับพนักงานปฏิบัติการ (n = 287)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ		
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ	4.09	.530	ดี	4.05	.665	ดี	.477	.636
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	3.97	.474	ดี	3.89	.701	ดี	.631	.528
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม	3.91	.530	ดี	3.77	.681	ดี	1.094	.275
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	3.84	.515	ดี	3.85	.701	ดี	-.064	.949
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	3.28	.991	ไม่แน่ใจ	3.08	.895	ไม่แน่ใจ	1.099	.279

ตาราง 15 (ต่อ)

ทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ	ระดับผู้บริหาร (n = 32)			ระดับพนักงานปฏิบัติการ (n = 287)			t	P
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ทัศนคติ		
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ช่วยให้มีการ ตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสีย ลดลง	3.97	.595	ดี	3.97	.731	ดี	.001	.999
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้สามารถรักษา ระดับการผลิตตามมาตรฐาน คุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	3.97	.538	ดี	4.03	.578	ดี	-.654	.517
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุ เป้าหมาย	3.84	.574	ดี	3.74	.756	ดี	.762	.447
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหาร คุณภาพนั้น ทำให้การทำงาน ลดน้อยลง	2.66	.865	ไม่แน่ใจ	2.50	.840	ไม่ดี	.982	.332
10. การทำงานตามระบบบริหาร คุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความ มั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่ จะได้รับ	4.31	.471	ดีมาก	4.25	.694	ดีมาก	.664	.510
รวม	3.78	.335	ดี	3.71	.366	ดี	1.139	.261

จากตาราง 15 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .261 ซึ่งมากกว่า .05 (.261 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าความน่าจะเป็น มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

6. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปเป็นอิสระกัน (One – Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพจำแนกตามอายุงาน

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.254	.313	.735	.569
	ภายในกลุ่ม	314	133.944	.427		
	รวม	318	135.197			
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.080	.520	1.122	.346
	ภายในกลุ่ม	314	145.506	.463		
	รวม	318	147.586			
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้ อย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	4	1.127	.282	.628	.643
	ภายในกลุ่ม	314	140.948	.449		
	รวม	318	142.075			
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	4	8.075	2.019	4.505**	.001
	ภายในกลุ่ม	314	140.702	.448		
	รวม	318	148.777			
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	4	4.195	1.049	1.283	.276
	ภายในกลุ่ม	314	256.595	.817		
	รวม	318	260.790			
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	ระหว่างกลุ่ม	4	.997	.249	.481	.750
	ภายในกลุ่ม	314	162.690	.518		
	รวม	318	163.687			
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	ระหว่างกลุ่ม	4	1.659	.415	1.263	.284
	ภายในกลุ่ม	314	103.087	.328		
	รวม	318	104.746			
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	4	3.065	.766	1.408	.231
	ภายในกลุ่ม	314	170.872	.544		
	รวม	318	173.937			

ตาราง 16 (ต่อ)

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.169	.292	.409	.802
	ภายในกลุ่ม	314	224.517	.715		
	รวม	318	225.687			
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.270	1.068	2.383	.051
	ภายในกลุ่ม	314	140.651	.448		
	รวม	318	144.922			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามอายุงาน ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้ สะดวกรวดเร็วขึ้น มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.001 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันเป็นรายคู่ใดบ้าง จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD (Least - Significant Difference) ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อจำนวน จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน		ต่ำกว่า 1 ปี	ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.80	4.01	3.56	3.70	3.95
ต่ำกว่า 1 ปี	3.80	-	-.210* (.044)	.240 (.054)	.090 (.534)	-.150 (.153)
ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี	4.01		-	.450** (.000)	.310* (.038)	.060 (.559)
ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	3.56			-	-.140 (.369)	-.390** (.001)
ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี	3.70				-	-.250 (.097)
ตั้งแต่ 7 ปี ขึ้นไป	3.95					-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตาราง 17 แสดงว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.044 < .05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปี ($\bar{X} = 3.80$) มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ($\bar{X} = 4.01$) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.210

พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ($\bar{X} = 4.01$) มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ($\bar{X} = 3.56$) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .450

พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.038 < .05$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ($\bar{X} = 4.01$) มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี ($\bar{X} = 3.70$) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .310

พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.001 < .01$) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ($\bar{X} = 3.56$) มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.95$) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.390

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไปเป็นอิสระกัน (One – Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงความแตกต่างของทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกตามรายได้

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.763	.588	1.387	.247
	ภายในกลุ่ม	315	133.434	.424		
	รวม	318	135.194			
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดพลาด	ระหว่างกลุ่ม	3	.579	.193	.414	.743
	ภายในกลุ่ม	315	147.007	.467		
	รวม	318	147.586			
3. คู่มือการปฏิบัติงานของตนเองมีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้ อย่างเหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	.247	.082	.183	.908
	ภายในกลุ่ม	315	141.828	.450		
	รวม	318	142.075			
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	3	.685	.228	.486	.692
	ภายในกลุ่ม	315	148.092	.470		
	รวม	318	148.777			
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.495	.832	1.014	.387
	ภายในกลุ่ม	315	258.295	.820		
	รวม	318	260.790			
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	ระหว่างกลุ่ม	3	.412	.137	.265	.851
	ภายในกลุ่ม	315	163.275	.518		
	รวม	318	163.687			
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.444	.481	1.467	.223
	ภายในกลุ่ม	315	103.302	.328		
	รวม	318	104.746			
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3	2.758	.919	1.692	.169
	ภายในกลุ่ม	315	171.179	.543		
	รวม	318	173.937			

ตาราง 18 (ต่อ)

ทัศนคติ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง	ระหว่างกลุ่ม	3	1.169	.188	.263	.852
	ภายในกลุ่ม	315	224.517	.715		
	รวม	318	225.687			
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.270	.204	.445	.721
	ภายในกลุ่ม	315	140.651	.458		
	รวม	318	144.922			

จากตาราง 18 พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ทุก
รายข้อ มีค่าความน่าจะเป็น (p) มากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มี
รายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

H_0 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

H_1 : ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตาราง 19 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตัวแปร	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ	.299**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพโดยรวม มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติ ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 20 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ

ความรู้และความเข้าใจ	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ	-.138*	.013
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น	-.310**	.000
3. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ	-.125*	.025
4. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน	-.273**	.000
5. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ	-.185**	.001
6. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น	-.170**	.002
7. เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด การตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น	-.009	.871
8. การทำระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า	.006	.908
9. ประโยชน์ของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น	-.119*	.034
10. ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร	-.088	.117

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.000 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.273 หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางแยกลง ในระดับต่ำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.001 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.185 หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยกลง ในระดับต่ำ

การหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 ($.002 < .01$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.170 หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อการหาระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยกลง ในระดับต่ำ

เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัดการตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .871 ซึ่งมากกว่า .05 ($.871 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อเมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัดการตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็น

สิ่งที่ไม่จำเป็น ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้ากับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .908 ซึ่งมากกว่า .05 ($.908 > .05$) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้นกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .034 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.034 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.088 หมายความว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001-ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยกลง ในระดับต่ำ

9. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

H_0 : การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

H_1 : การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตาราง 21 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตัวแปร	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ	.599**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติ ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 22 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ

การยอมรับ	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
1. การยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000	.332**	.000
2. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ในหน่วยงาน	.461**	.000
3. การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	.526**	.000
4. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง	.329**	.000
5. การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน	.489**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การยอมรับ ในข้อการยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332 หมายความว่า การยอมรับ ในข้อการยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการยอมรับ ในข้อการยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

.489 หมายความว่า การยอมรับ ในข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการยอมรับ ในข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

H_0 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

H_1 : การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตาราง 23 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ตัวแปร	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ	.350**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติ ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 24 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ จำแนกรายข้อ

การมีส่วนร่วม	ทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	
	Pearson Correlation (r)	p
1. การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น	.138*	.013
2. การมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร	.134*	.017
3. ความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพเพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า	.198**	.000
4. การมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้	.430**	.000
5. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด	.324**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 ($.013 < .05$) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .138 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจมากยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของ

คุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 หมายความว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับ ปานกลาง

11. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวัดความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจ กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ตาราง 25 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร	
	Pearson Correlation (r)	p
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ	.404**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เนื่องจากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ทักษะของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร ผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับกับทัศนคติ ในแต่ละข้อ ซึ่งผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ตาราง 26 แสดงสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร จำแนกรายข้อ

ทัศนคติ	พฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร	
	Pearson Correlation (r)	p
1. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ	.398**	.000
2. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ท่านทำงานได้รวดเร็วไม่มีผิดขั้นตอน	.361**	.000
3. คู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเอง มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้เหมาะสม	.351**	.000
4. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	.281**	.000
5. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่ายรวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน	.015	.783
6. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง	.191**	.001
7. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้	.259**	.000
8. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย	.175**	.002
9. การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง	-.014	.797
10. การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ	.171**	.002

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 26 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.000 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทักษะ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มีความ

(.797 > .05) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้นทำให้การทำงานลดน้อยลง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะได้รับ กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 (.002 < .01) นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .171 หมายความว่า ทศนคติ ในข้อการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะได้รับ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อทศนคติ ในข้อการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และบริการที่จะได้รับ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

ตอนที่ 3 ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม

ผลการสรุปข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

1. ข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 27 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000

ข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. การทำงานของพนักงานและการทำงานของแต่ละแผนกมีระบบและระเบียบวินัยมากขึ้น	74	48.37
2. สินค้ามีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า	69	45.10
3. มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และใน แต่ละแผนกมีความระมัดระวังในการทำงานของตนเองมากขึ้น	10	6.53
รวม	153	100.0

จากตาราง 27 แสดงข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า การทำงานของพนักงานและการทำงานของแต่ละแผนกมีระบบและระเบียบวินัยมากขึ้น มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 48.37 รองลงมา คือ สินค้ามีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 และมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และใน แต่ละแผนกมีความระมัดระวังในการทำงานของตนเองมากขึ้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 ตามลำดับ

2. ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 28 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000

ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอน ทำให้ยุ่งยาก และการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น	48	63.16
2. กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น	16	21.05
3. พนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน	12	15.79
รวม	76	100.0

จากตาราง 28 แสดงข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทำให้ยุ่งยากและการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และพนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

3. ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 29 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000

ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000	19	28.36
2. ต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้หัวหน้าแผนกพูดจาดี ๆ กับลูกน้อง	6	8.95
3. ต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว	12	17.91
4. การนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตั้งเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน	14	20.90
5. ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น ติดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มในบางจุดที่มีอากาศร้อนเกินไป เพิ่มขึ้นวางสินค้า และตู้ล็อกเกอร์ แก่พนักงาน และรักษาความสะอาดให้มากขึ้น	16	23.88
รวม	67	100.0

จากตาราง 13 แสดงข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 รองลงมา คือ ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น ติดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มในบางจุดที่มีอากาศร้อนเกินไป เพิ่มขึ้นวางสินค้า และตู้ล็อกเกอร์ แก่พนักงาน และรักษาความสะอาดให้มากขึ้น มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตั้งเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้หัวหน้าแผนกพูดจาดี ๆ กับลูกน้อง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษา ทักษะคิดของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ของ บริษัท เอลต้า จำกัด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้พนักงานเกิดการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมาตรฐานและการปฏิบัติงานมากขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากร ของ บริษัท เอลต้า จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยจำแนกลักษณะประชากรศาสตร์ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้
3. เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
4. เพื่อศึกษาการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
5. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้
6. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับทัศนคติของพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
2. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบว่าพนักงาน บริษัท เอลต้า จำกัด มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพียงใด และควรที่จะให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมในด้านใด เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจนขึ้น
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย จะทำให้ทราบระดับการยอมรับและการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนและเสริมสร้างให้เกิดการยอมรับและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมาตรฐานและการปฏิบัติงานมากขึ้น

4. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และพัฒนาบุคลากร ของ บริษัท เอลต้า จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐาน เพื่อทำการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
2. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
3. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
4. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่สังกัดหน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
5. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
6. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี आयु งาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
7. ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน
8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
9. การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000
11. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท เอลต้า จำกัด ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่เปิดดำเนินกิจการมานานกว่า 20 ปี มีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 1,050 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2546)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน (ยูทพงศ์ กัยวรรณ. 2543 : 79) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้

ในการวิจัยเป็นจำนวน 290 คนและบวกเพิ่มอีก 10% เพื่อสำรองการตอบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ รวมเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยทั้งสิ้นจำนวน 319 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกได้เป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed Ended) จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เป็นคำถามให้เลือกตอบว่า ใช่ / ไม่ใช่ คำตอบ "ใช่" ให้คะแนน 1 คะแนน คำตอบ "ไม่ใช่" ให้คะแนน 0 คะแนน จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการยอมรับได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเลือกระดับการมีส่วนร่วม ได้ 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนการประเมินค่า (Likert Scale) เพื่อให้ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติได้ 5 ระดับตามความคิดเห็น คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ โดยสร้างแบบสอบถามเป็นมาตรวัดตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบบสอบถามจะวัดจากซ้ายไปขวาด้วยคำถามที่มีลักษณะตรงกันข้าม การให้คะแนนแบ่งเป็นลำดับ คือ 5, 4, 3, 2 และ 1 จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถชี้แจงข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด

แบบสอบถามฉบับนี้ ได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.8163

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือรับรองการศึกษาวิจัยจากทางบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขออนุญาตต่อกรรมการผู้จัดการ บริษัท เอลต้า จำกัด เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้
2. ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยเป็นผู้นำส่งแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนจากพนักงานในหน่วยงานต่างๆ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 340 ฉบับ และได้รับคืนมา 319 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.82

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ทำการตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยการตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม พบว่า แบบสอบถามทั้ง 319 ฉบับ มีความสมบูรณ์สามารถนำไปวิเคราะห์ได้ จึงนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Package for the Social Science for Windows)
2. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน
3. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบสถิติต่างๆ เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยการทำการทดสอบ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม และโดยใช้สถิติค่าสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรการยอมรับและการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 และทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร
4. รวบรวม ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อ ข้อดีของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ข้อเสียของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ข้อเสนอแนะของการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 โดยเก็บเป็นความถี่ของข้อเสนอแนะ และค่าร้อยละของข้อเสนอแนะ

สรุปการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 25 - 34 ปี รองลงมา คือ อายุต่ำกว่า 25 ปี และอายุ 35 - 44 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. และอนุปริญญา/ ปวส. ตามลำดับ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในสายการผลิตเสื้อผ้ามากกว่าทำงานสายการผลิตถุงเท้า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะทำงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการมากกว่าระดับผู้บริหาร พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี รองลงมา คือ ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป และต่ำกว่า 1 ปี ตามลำดับ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท รองลงมา คือ 10,001 - 20,000 บาท และสูงกว่า 20,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้และความเข้าใจของพนักงาน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับสูง มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 พนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับปานกลาง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 และพนักงานมีระดับความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพในระดับต่ำ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ .9 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ ระดับปานกลาง และระดับต่ำตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีการยอมรับในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ อยู่ในระดับมาก กล่าวคือ

1. พนักงานยอมรับอย่างมากในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาใช้ในหน่วยงาน
2. พนักงานมีความเต็มใจอย่างมากที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ในหน่วยงาน
3. พนักงานยอมรับอย่างมากว่าการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด
4. พนักงานยอมรับอย่างมากว่าการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง
5. พนักงานยอมรับอย่างมากว่าการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ

1. พนักงานเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้นพอสมควร
2. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรน้อย
3. พนักงานมีความมั่นใจอย่างมากว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า
4. พนักงานมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เป็นอย่างมาก
5. พนักงานเห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดอย่างมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 โดยรวม อยู่ในระดับดี กล่าวคือ

1. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ
2. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วไม่ผิดขั้นตอน
3. พนักงานเห็นด้วยว่าคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเอง มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม
4. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
5. พนักงานไม่แน่ใจว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน
6. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง
7. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้
8. พนักงานเห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย
9. พนักงานไม่เห็นด้วยว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง
10. พนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. พนักงานเห็นว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ดีพอสมควร
2. พนักงานเห็นว่าผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้น
3. พนักงานไม่แน่ใจว่าเมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้การใช้เวลาในการทำงานเพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายลดลง
4. พนักงานเห็นว่าการขาดงาน เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ลดลง
5. พนักงานไม่แน่ใจว่าในอนาคตจะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปอีกหรือไม่

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติม ข้อดี ข้อเสีย และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อดี ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า การทำงานของพนักงานและการทำงานของแต่ละแผนกมีระบบและระเบียบวินัยมากขึ้น มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 48.37 รองลงมา คือ สินค้ามีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 และมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และในแต่ละแผนกมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองมากขึ้น มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.53 ตามลำดับ

ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทำให้ยุ่งยากและการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 63.16 รองลงมา คือ กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.05 และพนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 15.79 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 28.36 รองลงมา คือ ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น ดิฉันดื่มหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มในบางจุดที่มีอากาศร้อนเกินไป เพิ่มขึ้นวางสินค้า และตู้ล็อกเกอร์ แก่พนักงาน และรักษาความสะอาดให้มากขึ้น มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 23.88 และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าถึงเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.90 และต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กระทั่งรัดเพื่อความรวดเร็ว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 17.91 และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้หัวหน้าแผนกพูดจาดี ๆ กับลูกน้อง มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 8.95 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี เพศ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี หน่วยงานสายการผลิต แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี อายุงาน แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มี รายได้ แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ที่

แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 8 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ ประโยชน์ของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้นระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.138 และ -.088 และ -.125 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดียิ่งขึ้น การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.310 และ -.273 และ -.185 และ -.170 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อเมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัดการตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น การทำระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มีระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 9 การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การยอมรับ ในข้อการยอมรับในหน่วยงานเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ในหน่วยงาน กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง

การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .332 และ .461 และ .526 และ .329 และ .489 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 10 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 พบว่า การยอมรับของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจยิ่งขึ้น และการมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .138 และ .134 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมีส่วนร่วม ในข้อความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า การมีส่วนร่วม ในข้อการมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ และการมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .198 และ .430 และ .324 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 11 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร พบว่า ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วไม่มีผิดขั้นตอน ทัศนคติ ในข้อคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเอง มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ

บุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .398 และ .361 และ .351 และ .281 และ .191 และ .259 และ .175 และ .171 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานทั้งเพศชายและหญิงมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อ ใกล้เคียงกัน
2. พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ใกล้เคียงกัน
3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ใกล้เคียงกัน
4. พนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้นทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง แตกต่างกัน กล่าวคือ สายการผลิตเสื้อผ้ามีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้นทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มากกว่าสายการผลิตถุงเท้า
5. พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ แตกต่างกัน กล่าวคือ ทัศนคติของพนักงานระดับผู้บริหาร มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมากกว่า ทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการ
6. พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ใกล้เคียงกัน
7. พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ใกล้เคียงกัน

8. ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับต่ำ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับปานกลาง

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่าง ๆ เป็นไปในที่ดีมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับต่ำ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยทำให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับต่ำ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจนมากขึ้น เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับต่ำ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่าง ๆ ภายในองค์กรดีขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง ในระดับต่ำ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อเมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัดการตรวจสอบติดตามงาน หรือกำกับดูแลเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็น และความรู้และความเข้าใจ ในข้อการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ระบบที่ดีในการตรวจสอบและคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ ไม่มีผลกับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ความรู้และความเข้าใจ ในข้อประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อความรู้และความเข้าใจ ในข้อประโยชน์ของการทำให้ระบบบริหารคุณภาพ

ISO:9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยกลงในระดับต่ำ

9. การยอมรับ ในข้อการยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อมีการยอมรับในหน่วยงานในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การยอมรับ ในข้อความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ในหน่วยงานมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การยอมรับ ในข้อการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการยอมรับ ในการทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ว่าช่วยให้ทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนดมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การยอมรับ ในข้อการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการยอมรับ ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลงมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การยอมรับ ในข้อการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อการยอมรับในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าทำให้มีระเบียบวินัยในการทำงานมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

10. การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ คือ การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองให้เข้าใจง่ายยิ่งขึ้น มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการเรียบเรียงคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานตนเองทำให้เข้าใจง่ายมากยิ่งขึ้นทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการตอบคำถามหรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

การมีส่วนร่วม ในข้อความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความมั่นใจว่ามีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า มากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้นในระดับต่ำ

การมีส่วนร่วม ในข้อการมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้มากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

การมีส่วนร่วม ในข้อการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัดมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

11. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร คือ ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร คือ ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าช่วยให้มีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่าง ๆ มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ท่านทำงานได้รวดเร็วไม่มีผิดขั้นตอน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) จะช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วไม่มีผิดขั้นตอน เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ทัศนคติ ในข้อคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเอง มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของตนเองว่ามีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ตนเองทำอยู่เอาไว้อย่างเหมาะสม เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้นมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้นในระดับต่ำ

ทัศนคติในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ ทัศนคติในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพทำให้เกิดความง่าย รวดเร็ว เนื่องจากไม่ต้องทำงานหลายขั้นตอน ไม่มีผลกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลงมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้มากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมายมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

ทัศนคติ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้การงานลดน้อยลง ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ ทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ว่าทำให้การงานลดน้อยลง ไม่มีผลกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร

ทัศนคติ ในข้อการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้าผลิตภัณฑ์ และบริการที่จะได้รับมากขึ้น ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กร เป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ในระดับต่ำ

12. พนักงานเห็นว่า ข้อดีของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 คือ การทำงานของพนักงานและการทำงานของแต่ละแผนกมีระบบและระเบียบวินัยมากขึ้น สินค้ามีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และในแต่ละแผนกมีความระมัดระวังในการทำงานของตนเองมากขึ้น

ข้อเสีย ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในความคิดเห็นของพนักงาน คือ มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทำให้ยุ่งยากและการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น และพนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน

ข้อเสนอแนะ ของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในความคิดเห็นของพนักงาน คือ ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001

ฉบับปี 2000 ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น จิตพัฒน์หรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มในบางจุดที่มีอากาศร้อนเกินไป เพิ่มชั้นวางสินค้า และตู้ล็อกเกอร์ แกะพนักงาน และรักษาความสะอาดให้มากขึ้น และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าต้องเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน และต้องการให้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้หัวหน้าแผนกพูดจาดี ๆ กับลูกน้อง

จากข้อมูลข้างต้น ผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 พอสรุปได้ว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่ ต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพทุกข้อใกล้เคียงกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทรี เวชสวรรค์ (2545 : 110) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO : 9002 ไม่ต่างกัน เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบที่ทุกคนมีส่วนร่วมเหมือน ๆ กัน ดังนั้น เพศที่ต่างกันจึงไม่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 และสอดคล้องกับงานวิจัยของเรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์ (2545 : 94) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO: 9000 ด้านการปรับปรุงระบบปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ในข้อการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้น ทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง แตกต่างกัน กล่าวคือสายการผลิตเสื้อผ้ามีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพนั้นทำให้การทำงานลดน้อยลง และการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพช่วยให้มีการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง มากกว่าสายการผลิตถุงเท้า อาจเนื่องมาจาก สายการผลิตถุงเท้ามีจำนวนพนักงานที่น้อยกว่าสายการผลิตเสื้อผ้า และมีทัศนคติเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพไปในทางที่ไม่ดีมากกว่าสายการผลิตเสื้อผ้า กล่าวคือ เห็นว่าการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพไม่ทำให้การทำงานลดน้อยลง ทำให้ทัศนคติของพนักงานที่มีหน่วยงานสายการผลิตแตกต่างกัน

ทัศนคติของพนักงานระดับผู้บริหาร มีผลต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพไปในทางที่ดีมากกว่าทัศนคติของพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจาก พนักงานระดับผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มากกว่าระดับพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเรือเอกอัครพล อรุณฤกษ์ (2545 : 94) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO: 9000 ด้านการปรับปรุงระบบปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุชาติ ตรีพัฒนาสุวรรณ (2545 : 96) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO: 9000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องมาจากการนำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงมาให้พนักงานทุกคนปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันทุกคน แต่การวิจัยครั้งนี้มีการแบ่งตำแหน่งงานออกเป็นระดับผู้บริหาร และระดับพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้น จึงเป็นไปได้ที่ตำแหน่งงานที่ต่างกันจะมีทัศนคติที่ต่างกัน

ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพมากขึ้น จะทำให้มีทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพแยลง อาจเนื่องมาจาก พนักงานมีความรู้สึกว่าการทำระบบบริหารคุณภาพมีความยุ่งยากซับซ้อนและไม่คล่องตัว เพราะพนักงานยังไม่มีความรู้ความเข้าใจที่แท้จริงเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ประกอบกับพนักงานยังคงต้องทำงานตามแบบเดิมและต้องเพิ่มการทำเอกสารคู่มือควบคู่ไปด้วย จึงอาจทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ไม่ดีขึ้นได้เหมือนเป็นการเพิ่มงานให้พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ตรีพัฒนาสุวรรณ (2545 : 112) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อระบบมาตรฐาน ISO : 9002 ต่างกัน

การยอมรับในหน่วยงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ในหน่วยงานมากขึ้น ทำให้เกิดทัศนคติในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเป็นไปในทางที่ดีมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธี สมุทระประจุต (2540) ที่กล่าวไว้ว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO : 9000 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ ตรีพัฒนาสุวรรณ (2545 : 96) ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO : 9000 สูงมีแนวโน้มที่จะมีการยอมรับมาตรฐาน ISO : 9000 สูงด้วย อาจเนื่องมาจาก เมื่อพนักงานเกิดการยอมรับในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO:9001 ฉบับปี 2000 ก็จะปฏิบัติตามและทำงานด้วยความเต็มใจทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

การมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมของพนักงานในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพมากขึ้น ทำให้พนักงานมีทัศนคติของพนักงานในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพไปในทางที่ดีมากขึ้น นั่นคือ เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง จะทำให้พนักงานมีความเข้าใจและเกิดการยอมรับในกิจกรรมนั้น ๆ มากยิ่งขึ้น ซึ่งส่งผลต่อทัศนคติในการทำงานซึ่งจะมีแนวโน้มไปในทางที่ดีด้วย สอดคล้องกับสายสุนีย์ ปุณณันท์ (2541: 40) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์หนึ่ง ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนั้นเป็นเหตุเร้าใจให้บรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่ม ทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่ม ซึ่งก็คือการเกิดทัศนคติร่วมกันของพนักงานในบริษัท ที่ช่วยกันในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ

พนักงานเห็นว่า ข้อดีของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 คือ การทำงานของพนักงานและการทำงานของแต่ละแผนกมีระบบและระเบียบวินัยมากขึ้น สินค้ามีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ และสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า และมีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบชัดเจนทำให้ทำงานง่ายขึ้น สะดวกขึ้น และในแต่ละแผนกมีความกระตือรือร้นในการทำงานของตนเองมากขึ้น ข้อเสียของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในความคิดเห็นของพนักงาน คือ มีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทำให้ยุ่งยากและการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น และพนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน ข้อเสนอแนะของการมีระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ในความคิดเห็นของพนักงาน คือ ต้องการให้มีการอบรมทำความเข้าใจแก่พนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ต้องการให้เพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ อาทิเช่น ติดพัดลมหรือเครื่องปรับอากาศเพิ่มในบางจุดที่มีอากาศร้อนเกินไป เพิ่มชั้นวางสินค้า

และตู้ล็อกเกอร์ แก่พนักงาน และรักษาความสะอาดให้มากขึ้น และการนำกฎระเบียบมาใช้ไม่ควรใช้ครั้ง ๆ กลาง ๆ ควรทำอย่างจริงจัง แต่ไม่ใช่ว่าตึงเกินไปหรือหย่อนเกินไป ชี้แจงให้ชัดเจน และต้องการให้นาระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 มาใช้แบบค่อยเป็นค่อยไป เพื่อให้พนักงานมีโอกาสได้ปรับตัว หรือปรับการทำงานให้น้อยลง กะทัดรัดเพื่อความรวดเร็ว และต้องการให้ผู้บริหารรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และต้องการให้หัวหน้าแผนกพูดจาดี ๆ กับลูกน้อง

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานบริษัท เอลต้า จำกัด ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพแก่พนักงานทุกระดับในองค์กรอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพและผลดีของการจัดทำระบบมากขึ้น เนื่องจากผลจากการวิจัย พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เพราะ พนักงานเห็นว่ามีการตรวจสอบการทำงานทุกขั้นตอนทำให้ยุ่งยากและการทำงานซับซ้อนขึ้น พนักงานทำงานหนักและเสียเวลาในการทำงานมากขึ้น กฎระเบียบมีมากขึ้นไม่สามารถพลิกแพลงได้ ขาดความยืดหยุ่น พนักงานมีความเครียดสูงขึ้น และพนักงานไม่สามารถปรับตัวเข้าตามระบบได้ หรือไม่เข้าใจระบบ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 เกิดความกดดัน

2. ควรจัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานมีการยอมรับและมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3. ควรนำปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และปัญหาต่างๆที่พบจากการตรวจสอบคุณภาพ มาทบทวนปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่อง เพื่อแสดงให้เห็นถึงการทุ่มเทของผู้บริหารระดับสูงที่เล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ต้องการให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง และต้องการทำให้สินค้าและบริการได้มีคุณภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพในองค์กรอื่นของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่ม ที่ได้รับการรับรองและปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพว่ามีทัศนคติเหมือนหรือต่างกันอย่างไร

2. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ และประสิทธิผลของการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

3. ควรศึกษาความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบริษัท และคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทโดยรวม เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กฤษฎี อุทัยรัตน์. (2542). คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลก ISO 9002. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). บริษัท ส. เอเชียเพรส จำกัด.
- กัลยา วาณิชย์ปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา พูลลาภทวี. (2539). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- กฤษณ์ เวชสาร. (2542). การวิจัยตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตรพี ขวาลวลย์. (2539). เสื้อผ้าอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : บริษัท ดันอ้อ แกรมมี่ จำกัด.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธ์. (2527). การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ. ม.ป.พ.
- ธีรพันธ์ พลมณี. (2544). การจัดทำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์หน้าต่างสู่โลกกว้าง จำกัด.
- นพพร ไพบูลย์. (2545). ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาวดี กุศลสาร. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัท ไทยเพรสซิเดนทียูไนเต็ด จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ ศ.ศม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ปาริชาติ ถิ่นหัวเสือ. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัท ทาคาโอะ อีสเทิร์น จำกัด. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรรณเพ็ญ วัชรเจริญ. (2539). การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่อ ISO 9000. วิทยานิพนธ์ ศ.ศม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิภพ ลลิตาภรณ์. (2544). เจาะลึกข้อกำหนดใหม่ ISO 9001 : 2000. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). สำนักพิมพ์ สสท.
- พิภพ ลลิตาภรณ์. (2545). ระบบการวางแผนและควบคุมการผลิต. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). สำนักพิมพ์ สสท.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. (2543). พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุริยสาส์นการพิมพ์.
- เรือเอกอัศวพล อรุณฤกษ์. (2545). ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรมท่าเรือกรุงเทพ ต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วรรณ บัญช่วยเหลือ. (2545). *ทัศนคติ การยอมรับมาตรฐาน Joint Commission International Accreditation ของพนักงานโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิฑูรย์ สิมะโชติดี. (2542). *T.Q.M. วิกิสู่อำนาจคุณภาพยุค 2000*. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น). TPA Publishing.
- วีณา โฆษิตสรังกุล. (2544). *PRODUCTIVITY (PQCASMEE) HANDBOOK*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. บริษัท สยาม เอ็ม แอนด์ บี พับบลิชซิง จำกัด.
- วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. (2544). *ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. บริษัท เรดเฟิร์น ศรีเอชเอ็น จำกัด.
- ศิริพร ขอพรกลาง. (2544). *การควบคุมคุณภาพ*. กรุงเทพฯ : บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2543). *การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ (Production and Operations Management) ฉบับมาตรฐาน*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- สมชาย หิรัญภิตติ. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ : Diamond Business World.
- สมศักดิ์ สติวงศ์. (2546). *ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมหมาย จิรจตุรพักตร์. (2546). *ทัศนคติของพนักงาน บริษัท กรีนสปอร์ต (ประเทศไทย) จำกัด ต่อระบบการวิเคราะห์อันตรายและจุดวิกฤตที่ต้องควบคุม (HACCP)*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัลยุทธ์ สว่างสุวรรณ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เพียร์สันเอดิเตอร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *กลยุทธ์การตลาด : การวางแผนการตลาด*. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- สุชาติ ตรีพัฒนสุวรรณ. (2545). *ทัศนคติและการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานบริษัท คอลเกตปาล์มโอลีฟ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุธี สมุทระประภูติ. (2540). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ก.ษ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุนทร เวชสวรรค์. (2543). *ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อระบบมาตรฐาน ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อภิญา อังสุณ. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท โรงพิมพ์นิยมกิจ (1994) จำกัด. สารนิพนธ์ บ.ธม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

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

Levine, M.David. and others. (2000). *Statistics for Managers. Using Microsoft Excel. 3rd Edition*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

Schiffman, Leon G. and Kanuk, Leslie & Lazar. (1994). *Consumer Behavior 5th Edition*. New Jersey : Prentice Hall, Inc.

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

ภาคผนวก

--	--	--

แบบสอบถาม

โครงการวิจัยเรื่อง

ทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร สาขาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน ในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงด้วยตัวของท่านเอง ซึ่งทั้งนี้จะไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเก็บคำตอบของท่านไว้เป็นความลับ และนำมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความกรุณาและความร่วมมือจากท่านและขอขอบพระคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวอรรณ สุวรรณประสพ

ผู้วิจัย

คำชี้แจง : แบบสอบถามชุดนี้มี 7 ตอน ประกอบด้วย

- ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่นำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร
- ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในองค์กร
- ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามข้อมูลและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้นและกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องไปใช้ในการวิเคราะห์และเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บ [] หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวของท่านมากที่สุด

1. เพศ

[] 1. ชาย

[] 2. หญิง

2. อายุ

[] 1. ต่ำกว่า 25 ปี

[] 2. 25-34 ปี

[] 3. 35-44 ปี

[] 4. 45-54 ปี

[] 5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

[] 1. ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

[] 2. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

[] 3. อนุปริญญา/ปวส.

[] 4. ปริญญาตรี

[] 5. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. หน่วยงานสายการผลิตที่สังกัด

[] 1. สายการผลิตเสื้อผ้า

[] 2. สายการผลิตถุงเท้า

5. ระดับตำแหน่งงาน

[] 1. ระดับผู้บริหาร

[] 2. ระดับพนักงานปฏิบัติการ

- ผู้จัดการฝ่ายขึ้นไป

- เจ้าหน้าที่ประจำฝ่ายต่างๆ

- ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่าย

- พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต

- หัวหน้าฝ่าย

- ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่าย

6. อายุงาน

[] 1. ต่ำกว่า 1 ปี

[] 2. ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี

[] 3. ตั้งแต่ 3 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี

[] 4. ตั้งแต่ 5 ปี แต่ไม่เกิน 7 ปี

[] 5. ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

[] 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

[] 2. 10,001 - 20,000 บาท

[] 3. 20,001 - 30,000 บาท

[] 4. 30,001 - 40,000 บาท

[] 5. สูงกว่า 40,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้และความเข้าใจที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

ข้อความต่อไปนี้ ท่านคิดว่า "ใช่" หรือ "ไม่ใช่" โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความรู้และความเข้าใจของท่าน ที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000		ใช่	ไม่ใช่
1	ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานสากลในการรับรองคุณภาพของสินค้าและบริการ		
2	ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานที่ดีมากขึ้น		
3	ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้มีระบบที่ดีในการควบคุมเอกสารที่สำคัญต่างๆ		
4	การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้ระบบการทำงานดีขึ้น เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีระเบียบขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน		
5	การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ควรมีการตรวจสอบภายในที่ชัดเจน เพื่อประเมินผลว่าได้มีการนำไปปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ		
6	การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้การสื่อสารต่างๆ ภายในองค์กรดีขึ้น		
7	เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพอย่างเคร่งครัด การตรวจสอบติดตามงาน หรือการกำกับดูแล เป็นสิ่งที่ไม่มีความจำเป็น		
8	การทำระบบบริหารคุณภาพ ทำให้มีระบบที่ดีในการตรวจสอบและการคัดแยกสินค้า เพื่อป้องกันสินค้าที่ไม่ได้คุณภาพถูกส่งไปให้ลูกค้า		
9	ประโยชน์ของการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 จะทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากขึ้น		
10	ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 เป็นระบบมาตรฐานที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้กับทุกองค์กร		

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับของท่านในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ	ระดับการยอมรับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	หน่วยงานของท่านมีการยอมรับในเรื่องของมาตรฐานการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000				
2	ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานตาม คู่มือการปฏิบัติงาน (W/I : Work Instruction) ของหน่วยงานท่าน				

ข้อความ		ระดับการยอมรับ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	การทำงานตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน ช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างคล่องตัว เพื่อให้ได้งานเสร็จตามเป้าหมายที่กำหนด					
4	การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานลดน้อยลง					
5	การทำระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ท่านมีวินัยในการทำงาน					

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของท่านในการทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		ระดับการมีส่วนร่วม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านมีส่วนร่วมในการเรียบเรียง คู่มือการปฏิบัติงาน (WI : Work Instruction) ของหน่วยงานท่านให้เข้าใจง่ายขึ้น					
2	ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือการแก้ไขเอกสาร เพื่อใช้ในการถูกตรวจประเมินทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร					
3	ท่านมั่นใจว่าท่านมีส่วนร่วมในการผลิตงานที่มีคุณภาพ เพื่อส่งมอบงานที่ดีให้กับแผนกถัดไปและกับลูกค้า					
4	ท่านยินดีที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้					
5	ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการดำเนินงานอย่างเคร่งครัด					

ตอนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของท่านที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

ข้อความ		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ช่วยให้เรามีระบบที่ดีในการควบคุมกระบวนการต่างๆ					
2	การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน (WI: Work Instruction) จะช่วยให้ท่านทำงานได้รวดเร็ว ไม่ผิดขั้นตอน					

	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3	คู่มือการปฏิบัติงาน (W/I: Work Instruction) ของท่าน มีการกำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ท่านทำอยู่เอาไว้เหมาะสม					
4	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น					
5	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้เกิดความยุ่งยาก ลำบาก เนื่องจากต้องผ่านหลายขั้นตอน					
6	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ช่วยให้มีระบบการตรวจสอบงานที่ดี ทำให้ของเสียลดลง					
7	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้สามารถรักษาระดับการผลิตตามมาตรฐานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ไว้ได้					
8	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ทำให้ได้งานบรรลุเป้าหมาย					
9	การปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 นั้น ทำให้ท่านต้องเพิ่มการทำงานมากขึ้น					
10	การทำงานตามระบบบริหารคุณภาพ ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์และการบริการที่จะได้รับ					

ตอนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของท่านในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียวเท่านั้นและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่าน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO: 9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ ดีขึ้น 5 4 3 2 1 แย่ลง
2	ผลผลิตจากการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ที่องค์กรนำมาประยุกต์ใช้ เพิ่มขึ้น 5 4 3 2 1 ลดลง
3	เมื่อปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ การใช้เวลาในการทำงานของท่าน เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมาย น้อยลง 5 4 3 2 1 เพิ่มขึ้น
4	การขาดงานของท่าน เมื่อปฏิบัติงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 ลดลง 5 4 3 2 1 เพิ่มขึ้น
5	แนวโน้มการทำงานในอนาคต ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรนี้ต่อไปหรือไม่ ทำต่อไปแน่นอน 5 4 3 2 1 ไม่แน่ใจ

การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 25

Alpha = .8163

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา	กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. ศุภินญา ญาณสมบูรณ์	กรรมการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ที่ ทม 1012/5600



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

17 กรกฎาคม 2546

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน MANAGING DIRECTOR บริษัท เอลต้า จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวอรรณ สุวรรณประสพ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติตนภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน ของบริษัท เอลต้า จำกัด ตอบแบบสอบถามทัศนคติของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มที่มีต่อการปฏิบัติตน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO : 9001 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา บริษัท เอลต้า จำกัด ในระหว่างเดือน กรกฎาคม - สิงหาคม 2546.

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวอรรณ สุวรรณประสพ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ภาภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ณนภัค

(ศาสตราจารย์ภาภรณ์)
กรรมการผู้จัดการ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

23 ก.ค. 2546

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-3290099 ต่อ 186

มือถือ 09-7715732

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นางสาวอรรณ สุวรรณประสพ Miss Orawan Suwan-Prasob
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2507
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 316 หมู่ 5 ซอยเทิดเกียรติเกษัตริย์ เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกขายเสื้อผ้า บริษัท เอลต้า จำกัด 224/1 หมู่ 7 ถนนสุขุมวิท 77 กรุงเทพมหานคร 10520
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2517	ประถมศึกษา โรงเรียนวัดสังฆราชา กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2524	มัธยมศึกษา โรงเรียนสงวนหญิง จังหวัดสุพรรณบุรี
พ.ศ. 2528	ปริญญาอักษรศาสตรบัณฑิต (สาขาวิชาภาษาอังกฤษ) มหาวิทยาลัยศิลปากร
พ.ศ. 2546	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ