

คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001:2000

บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

ประกิต ทับเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001:2000

บริษัท เฟลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

ประกิต ทับเจริญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาพัฒนาการ

ตุลาคม 2546

ประกิต ทับเจริญ (2546). คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท เฟลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด.

ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการควบคุม : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา , รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละออ สุภาผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงาน โดยกำหนดความมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาได้แก่ พนักงานบริษัท เฟลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 85 คน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทฯ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมากด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.67 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .20 ด้านการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมากด้วยคะแนนเฉลี่ย 3.50 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .15 จากการเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์การทำงานในระดับต่าง ๆ กัน มีการศึกษาแตกต่างกัน และสังกัดต่างแผนกกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่ามีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

THE EMPLOYEES' LIFE QUALITY AND ACCEPTANCE OF JOB
PERFORMANCE UNDER THE ADMINISTRATION OF QUALITY SYSTEM ,
ISO9001:2000
AT PLENTY ISLAND (THAI) COMPANY , LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MR.PRAKIT TUPCHAROEN

Presented in partial fulfillment of the requirements for the Master
of Education degree in Developmental Psychology
at Srinakharinwirot University
October 2003

Prakit Tupcharoen.(2003). *The employees' life quality and their acceptance of job performance under the administration of quality system, ISO 9001:2000 at Plenty Island (Thai) Company Limited*. Master of Education degree in Developmental Psychology at Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Wattana Srisatvacha , Assoc. Prof. Dr. Nuanlaor Supaphol

The main purposes of this research were to examine the employees' life quality and their acceptance of job performance under the administration of quality system, ISO 9001:2000 at Plenty Island (Thai) Company Limited in order to find out the employees' life quality with respect to their personal background differences in terms of sex , work , experience , level of education , and division of work to which the employees belonged , and to compare their acceptance of the quality system administration on the same personal background differences.

The subjects for this research were 85 employees of Plenty Island (Thai) Company Limited. It was found in the analysis that the acceptance of the life quality under the administration of quality system , ISO9001:2000 on all personal background variables was very high , with a mean score of 3.67 and a standard deviation of .20 . As for the employees' acceptance of the quality system it was found to be very high with a mean score of 3.50 and a standard deviation of .15 . The results also showed that the employees' acceptance of life quality and their acceptance of job performance were found to be significantly correlated at the level of .001 on all personal background variables.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2000 บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด

ของ
นายประกิต ทับเจริญ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาพัฒนาการ
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.นภาพร หะวานนท์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2546

คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.นวลละอ อสุภาผล)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำจิม)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ธรรมา)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะความอนุเคราะห์ของผู้ช่วยศาสตราจารย์ วัฒนา ศรีสัตย์วาจา ประธานคณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ ดร. นวลละออ สุภาผล , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประณต คำฉิม , ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา ธรรมมา คณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไข ปรับปรุง ข้อบกพร่องต่างๆ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ คุณดาริน เทพสุธรรมรัตน์ ผู้บริหารระบบคุณภาพ บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่างๆในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์และบุคลากรภาควิชาจิตวิทยาทุกท่าน ที่อำนวยความสะดวก และให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดมา

ขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ และน้องๆ ทุกท่านที่ช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจ

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ที่ให้คำแนะนำและความห่วงใย ตลอดจนเป็นกำลังใจอันยิ่งใหญ่แก่ผู้วิจัย คุณค่าและประโยชน์จากการศึกษาครั้งนี้ขอมอบแก่ บพการี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ส่วนข้อผิดพลาดและข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

ประกิต ทับเจริญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
นิยามปฏิบัติการ.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัท เพลนต์ ไอแลนด์(ไทย) จำกัด.....	7
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	8
ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	8
ข้อกำหนดและรายละเอียดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000	11
การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย.....	24
แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน.....	24
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต.....	26
ความหมายของคุณภาพชีวิต.....	27
องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน.....	29
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ.....	36
ความหมายของการยอมรับ.....	36
แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปร.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

2(ต่อ)งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ.....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับ.....	44
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ.....	45
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	48
สมมติฐานในการวิจัย.....	59
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	50
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	50
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	50
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	52
การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม.....	55
ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.....	57
ตอนที่ 3 การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.....	59
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างตัวแปร.....	60
5 สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายในการศึกษาค้นคว้า.....	64
ขอบเขตในการศึกษา.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	67

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5(ต่อ)ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	71
ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งต่อไป.....	72
 บรรณานุกรม.....	 73
 ภาคผนวก.....	 82
ก.แบบสอบถาม.....	83
ข.คำย่อในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000.....	91
 ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	 92

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของเพศ.....	55
2 จำนวนและร้อยละของประสบการณ์การทำงาน.....	55
3 จำนวนและร้อยละของระดับการศึกษา.....	56
4 จำนวนและร้อยละของแผนกที่สังกัด.....	56
5 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและ ความมั่นคงในการทำงานและด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน.....	57
6 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ ระดับความหมายเกี่ยวกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000	59
7 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตที่มีต่อการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ.....	60
8 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	60
9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	61
10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	61
11 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ.....	61
12 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	62
13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัด.....	62
15	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient).....	63

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่า ไม่ว่าธุรกิจประเภทใดและขนาดใด การจะดำเนินกิจการให้ประสบผลสำเร็จและยืนหยัดอยู่ได้ ต้องได้รับการยอมรับและเชื่อถือจากลูกค้าและผู้บริโภคอย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง ยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันที่ธุรกิจทางการค้ามีการแข่งขันในระดับประเทศกันมาก ประเทศต่าง ๆ จึงได้กำหนดมาตรการอย่างเข้มงวด ทั้งนี้เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคและเพื่อความได้เปรียบทางการค้าขององค์กรธุรกิจในประเทศของตน ด้วยเหตุนี้การพัฒนากระบวนการทางธุรกิจ พัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการเพียงอย่างเดียว จึงมีวิธีการที่เข้มแข็งเพียงพอที่จะเป็นเครื่องต่อรองหรือต่อสู้ในทางธุรกิจต่อไปได้ แนวทางการต่อสู้ที่สำคัญในปัจจุบันก็คือพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร ให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไปว่าสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่ยอมรับในระดับนานาชาติ นั่นก็คือการได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามมาตรฐานสากล (นิภา มานะการ.2541:16)

บริษัทเพลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจทางด้านการนำเข้าอะไหล่เครื่องจักรและอะไหล่รถยนต์ ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2532 ซึ่งผู้บริหารได้มีนโยบายจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 คือรูปแบบการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร การจัดหาสินค้าให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด และการลดปัญหาข้อร้องเรียนจากลูกค้า จนได้รับการรับรองอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 7 มกราคม 2546 ระบบมาตรฐานดังกล่าวมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน ซึ่งองค์กรที่นำระบบนี้ไปใช้ได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้คือ

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

จากการดำเนินการเข้าสู่ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของบริษัทเพลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัดนั้น ส่งผลทำให้พนักงานต้องทำงานเป็นระบบ และมีเอกสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งสิ่งดังกล่าวส่งผลดีต่อองค์กร แต่สำหรับพนักงานอาจจะคิดว่าเป็น

เรื่องที่ทำให้เกิดความยุ่งยากไม่เห็นความสำคัญและความจำเป็นเพราะฉะนั้นการดำเนินงานตามระบบบริหารงานคุณภาพดังกล่าว จะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้ สิ่งที่สำคัญคือต้องได้รับการยอมรับและอาศัยความร่วมมือจากพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ สาวิตรี จันทรา อุกฤษฏ์ (2541:91) ที่ศึกษาเรื่องการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าการที่พนักงานมีส่วนร่วม และเกิดการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะทำให้พนักงานเกิดความสามัคคี และยอมรับในระบบซึ่งทำให้รักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้สำเร็จ จะเห็นได้ว่าพนักงานเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นเพราะพนักงานถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุด และเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้ ถ้าองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดการยอมรับได้พนักงานก็มีความกระตือรือร้นในการทำงานก็สามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มความสามารถ นั่นก็คือคุณภาพชีวิตซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่องค์กรพึงต้องให้ความสำคัญแก่พนักงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้คนในองค์กร มีความกระตือรือร้น และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พา ไมจันทรดี (2541:13) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดียิ่งขึ้นดังงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัสชะวนิช (2541:65) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบปริเอนจิเนียร์ริ่ง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 ผลการวิจัยพบว่านับแต่ธนาคารได้มีการนำระบบปริเอนจิเนียร์ริ่งมาใช้โดยมีการเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสาขาใหม่ทั้งหมด เพื่อให้เหมาะสมกับระบบงานแบบใหม่ เสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตจึงเป็นสิ่งที่สามารถวัดได้ว่าพนักงานมีความพอใจในการทำงานจนเกิดการยอมรับ

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุสำคัญ ที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาในเรื่อง คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด ซึ่งจะศึกษาในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งเรื่องดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร และสามารถนำความคิดเห็นของพนักงานนี้ไปปรับปรุงแก้ไขเพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและการยอมรับที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด
3. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด
4. เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัฒนาองค์กรให้มีสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานเพื่อธำรงรักษาระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเฟลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัทเฟลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัดจำนวน 85 คน ในช่วงปี พ.ศ.2546
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

เพศ

 1. ชาย
 2. หญิง

ประสบการณ์การทำงาน

 1. ต่ำกว่า 2 ปี
 2. ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

1. ปวช.หรือต่ำกว่า
2. ปวส., อนุปริญญา
3. ปริญญาตรีขึ้นไป

แผนกที่สังกัด

1. แผนกจัดซื้อ
2. แผนกขาย
3. แผนกสโตร์
4. แผนกจัดส่งสินค้า

ตัวแปรตาม ได้แก่

- คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน
- การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด และได้รับค่าจ้าง เงินเดือน เป็นผลตอบแทน
2. เพศ หมายถึง พนักงานชายและพนักงานหญิง ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่พนักงานสำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตร ได้แก่
 - ปวช. หมายถึง พนักงานที่สำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพ
 - ปวส.,อนุปริญญา หมายถึง พนักงานที่สำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
 - ปริญญาตรี หมายถึง พนักงานที่สำเร็จการศึกษาและได้รับประกาศนียบัตรระดับอุดมศึกษา
4. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เกี่ยวข้องภายใน บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด
5. แผนกที่สังกัด หมายถึง กลุ่มของตำแหน่งงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบเหมือนกัน ภายในบริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด ได้แก่
 - 5.1 แผนกจัดซื้อ มีหน้าที่

ดำเนินการตั้งแต่ การคัดเลือกผู้ขาย เพื่อสั่งซื้อสินค้า มีการควบคุมคุณภาพสินค้าที่ได้รับและมีการประเมินผู้ขายตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดโดยครอบคลุม Supplier ที่มีผลต่อคุณภาพสินค้าและบริการ ได้แก่ บริษัทขนส่ง , Shipping , Trading และ Product supplier ในเรื่องประสิทธิภาพ , บริการในด้านคุณภาพสินค้า , ราคา , บริการหลังการขาย , การส่งมอบและการให้ความร่วมมือด้านสนับสนุนการขายสินค้า

5.2 แผนกขาย มีหน้าที่

- จัดจำหน่ายสินค้าของบริษัท รับความต้องการของลูกค้า และให้บริการข้อมูลสินค้า
- ช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า และ เสนอสินค้าให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า
- ทบทวนความต้องการของลูกค้า
- ยืนยันการสั่งซื้อจากลูกค้า
- รายงานผลการขาย

5.3 แผนกสโตร์ มีหน้าที่

- รับข้อมูลการสั่งซื้อและทบทวนรายละเอียดให้ชัดเจน , ทำการตรวจรับสินค้า , เอกสารและจำนวนสินค้าที่รับมา ไปจนถึงตรวจสอบสภาพการจัดเก็บสินค้า
- รับเอกสารจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และจัดเก็บเอกสารสำเนาไปกำกับสินค้า , ใบรายงานการตรวจรับสินค้า , และการบันทึกยอดสินค้าที่รับเข้าเพื่อทำรายงานยอดสินค้าคงคลัง รวมถึงการส่งเอกสารและข้อมูล ให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ
- ตรวจสอบสินค้าที่ผู้ขายนำมาส่ง ทั้งเอกสาร , รายการและจำนวนให้เกิดความถูกต้อง , ดัดรหัสสินค้าไปจัดเก็บ ตามสถานที่ที่กำหนด และจัดเก็บเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการตรวจรับสินค้า พร้อมทั้งแจ้งผลการตรวจรับสินค้าให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

5.4 แผนกจัดส่งสินค้า มีหน้าที่

วางแผนเส้นทางการจัดส่ง , ควบคุมการขนย้ายสินค้าขึ้นรถ เพื่อส่งให้กับลูกค้า , นำเอกสารที่ลูกค้าเซ็นต์รับกลับมาส่งคืนให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง , ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและสินค้าก่อนจะนำขึ้นรถ เพื่อส่งมอบสินค้าให้ลูกค้า

6. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายคุณภาพขององค์กร คือ การจัดหาสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด และการลดปัญหาคำร้องเรียนของลูกค้า

ซึ่งสามารถตรวจวัดความต่อเนื่องของการปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9001:2000 ได้จากการจัดให้มีการตรวจสอบระบบบริหารคุณภาพภายในขององค์กรปีละ 2 ครั้ง

นิยามปฏิบัติการ

1. คุณภาพชีวิต หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสะท้อนความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1.1 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพที่เหมาะสมในการทำงาน ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย หรือความสะดวกสบายในการทำงาน อันได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

1.2 ค่าตอบแทนในการทำงาน หมายถึง ส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจจะเป็นในรูปของเงินและสิ่งของ เพื่อตอบแทนในการที่ลูกจ้างทำงานให้นายจ้าง ค่าตอบแทนอาจเรียกได้อีกอย่างว่า ค่าจ้าง โดยรวมถึงโบนัส ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการอื่นๆ ที่นายจ้างจ่ายในเวลาทำงาน และในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เช่นวันลา หรือวันหยุดด้วย

1.3 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง โอกาสในการเลื่อนขั้น เงินเดือน และเลื่อนตำแหน่งงานภายในองค์กร ส่วนความมั่นคงในงาน คือ ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่ตนทำงานอยู่มีขนาดและฐานะที่มั่นคง มีความมั่นใจที่ได้ทำงานในองค์กรนั้น

1.4 สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในการให้ความร่วมมือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบภายในงานด้านเดียวกัน และงานด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์กัน นำไปสู่การสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน

ซึ่งวัดได้โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจอย่างยิ่ง

2. การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 หมายถึง การที่พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน มีความพอใจต่อวิธีการ แนวคิด และการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความพร้อมสำหรับการพัฒนาและตั้งใจเข้าร่วมดำเนินการโดยการปฏิบัติตามกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000

ซึ่งวัดได้โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจ ไม่พอใจและไม่พอใจอย่างยิ่ง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำเสนอแบ่งออกเป็นลำดับต่อไปนี้คือ

1. ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000
 - 2.1 ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000
 - 2.2 ข้อกำหนดและรายละเอียดของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000
 - 2.3 การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน
 - 3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต
 - 3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ
 - 3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

1. ข้อมูลทั่วไปและแนวคิดคุณภาพของบริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด

บริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด ตั้งอยู่เลขที่1072/11 ตรอกวัดจันทร์ใน แขวงบางโพธิ์พาง เขตยานนาวา จังหวัดกรุงเทพฯ 10120 ทำธุรกิจนำเข้าอะไหล่เครื่องจักรและอะไหล่รถยนต์ เป็นบริษัทในเครือของ บริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไต้หวัน)จำกัด

บริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด ได้ก่อตั้งเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม พ.ศ.2532 มีจำนวนพนักงานเพียง 22 คน โดยดำเนินการนำเข้าอะไหล่เครื่องจักรและอะไหล่รถยนต์ มีลูกค้าหลักคือบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และแม่พิมพ์ ปัจจุบัน บริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด มีพนักงานทั้งสิ้น 85 คน และขยายกำลังการบริหารอย่างเต็มรูปแบบโดยมีลูกค้าทั้งสิ้น 1314 ราย

ปัจจุบันได้รับการรับรอง ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างเป็นทางการในวันที่ 7 มกราคม พ.ศ.2546 และผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้พนักงานเป็นผู้ตอบเพื่อการจัดทำปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ในวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ.2546 ดังนั้นวันที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้พนักงานเป็นผู้ตอบ บริษัทเพลนตี้ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาแล้วเป็นระยะเวลา 7 เดือน (นับจากวันที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 อย่างเป็นทางการจนถึงวันที่ผู้วิจัยให้พนักงานตอบแบบสอบถาม)

นโยบายคุณภาพ

พนักงานทุกคนในบริษัทเพลนตี้ โอแลนด์(ไทย) จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพขององค์กร เพื่อให้บรรลุถึงข้อกำหนดที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าและเพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพขององค์กรมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดย

1. จัดหาสินค้าให้ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. จัดส่งสินค้าตรงตามเวลาที่กำหนด
3. ลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า

2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

2.1 ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000

การประกอบธุรกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะธุรกิจอุตสาหกรรม ได้มีการแข่งขันกันอย่างมากระหว่างการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก ที่มุ่งสู่ระบบเสรี ดังนั้นหลายประเทศจึงได้มีการรวมตัวกันเพื่อประโยชน์ทางการค้าให้เป็นตลาดเดียวกันของกลุ่มประเทศ และใช้วิธีกำหนดมาตรฐานคุณภาพของกลุ่มตนให้แตกต่างไปจากกลุ่มอื่น ๆ จึงทำให้การได้เปรียบในทางการค้าระหว่างประเทศ การรวมกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มตลาดร่วมยุโรป หรือ EC ประกอบด้วย 12 ประเทศ ได้แก่ เบลเยียม เดนมาร์ก ฝรั่งเศส เยอรมัน ไอร์แลนด์ อิตาลี ลักเซมเบิร์ก กรีซ เนเธอร์แลนด์ โปรตุเกส สเปน และอังกฤษ กลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก หรือ APEC กลุ่มประเทศภายใต้ข้อตกลงทางการค้าเสรีอเมริกาเหนือ หรือ NAFTA เขตการค้าเสรีอาเซียน หรือ ATFA และสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้หรือ ASEAN เป็นต้น กลุ่มประเทศเหล่านี้ นอกจากการรวมตัวกันเพื่อการคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มแล้ว ยังเป็นการกีดกันทางการค้าของกลุ่มต่างกลุ่มได้ดีด้วย อย่างไรก็ตาม ถึงแม้แต่ละกลุ่มประเทศจะมีมาตรฐานคุณภาพและยังมีหน่วยงานตรวจสอบมาตรฐานรับรองคุณภาพอยู่แล้ว แต่มาตรฐานแต่ละประเทศมีความแตกต่างกัน จึงเป็นเรื่องยุ่งยากที่ต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ อีกทั้งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ อีกมากมาย ดังนี้ จึงให้เกิดแนวคิดที่จะจัดทำระบบประกันการบริหารงานคุณภาพระดับสากล ที่เป็นมาตรฐานแบบเดียวกันที่ใช้ได้ทั่วโลก และสามารถตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรฝ่ายที่ 3 (Third-Party Assessment) ได้เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง จึงเป็นที่มาในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

ระบบการจัดการคุณภาพสินค้า เริ่มนำเข้ามาใช้อย่างจริงจังในอุตสาหกรรมการผลิตอาวุธภายหลังจากสงครามโลก ครั้งที่ 2 ซึ่งวิธีการส่วนใหญ่ได้รับการถ่ายทอดจากกระทรวงกลาโหมหรือหน่วยงานทางทหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกาและสหราชอาณาจักร อังกฤษ โดยในยุคแรกของการจัดการคุณภาพ จะเน้นที่การรับรองคุณภาพผลิตภัณฑ์ (Product Certification) มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกิดในยุคแรกจึงเป็นมาตรฐานในการผลิตภัณฑ์หรือสินค้า ต่อมาคริสต์ศตวรรษ 1960 ได้เริ่มมีแนวคิดในการพัฒนามาตรฐานเพื่อรับรองระบบคุณภาพ (Quality System Certification) โดยมีมาตรฐานการประกันทางการทหารหมายเลข 05-21, 05-

24 และ 05-29 ของกระทรวงกลาโหม แห่งสหราชอาณาจักรอังกฤษเป็นแนวทางของมาตรฐาน เพื่อการรับรองระบบคุณภาพที่มีการใช้ในยุคแรก ๆ และมาตรฐานได้ทำให้ผู้ผลิตในอุตสาหกรรมของอังกฤษเริ่มตระหนักในความสำคัญของการจัดการระบบคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม ก่อนปี ค.ศ. 1977 แต่ละประเทศมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน จนกระทั่งปี ค.ศ. 1978 โดยสถาบันมาตรฐานแห่งประเทศเยอรมัน(DIN)มีแนวคิดพื้นฐานว่า ควรมีการนำระบบมาตรฐานของแต่ละประเทศที่ไม่เหมือนกันมารวมให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อขจัดอุปสรรคทางการค้าที่เกิดขึ้น ซึ่งองค์การระหว่างประเทศ ว่าด้วยการมาตรฐาน(International Organization for Standardization:ISO) เห็นชอบกับแนวคิดนี้

ปี ค.ศ. 1979 สถาบันมาตรฐานแห่งประเทศอังกฤษ(British Standard Institute:BSI) ได้นำแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพมาใช้ โดยมีการประกาศใช้มาตรฐานระบบคุณภาพ BS 5750 เพื่อรองรับโรงงานอุตสาหกรรมและสถานประกอบการด้านบริการ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล และภัตตาคาร เป็นต้น หลักการสำคัญของมาตรฐาน BS 5750 คือการกำหนดแนวทางเพื่อสร้างระบบคุณภาพ โดยจัดทำระบบเอกสารสำหรับกระบวนการให้มีประสิทธิภาพและประหยัด เพื่อให้การปฏิบัติงานของธุรกิจในประเทศอังกฤษสอดคล้องกับปรัชญา ของนายกรัฐมนตรีหุยมการเร็ด แทตเชอร์ ที่กล่าวไว้ว่า “คุณภาพ คือ การทำให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะดีที่สุด โดยลูกค้าจะไม่ส่งคืนกลับมาในระยะหลัง” ซึ่งจากการที่ประเทศอังกฤษใช้มาตรฐานระบบคุณภาพเดียวกันนี้ ทำให้องค์กรธุรกิจของอังกฤษสามารถลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการตรวจสอบสินค้า จึงทำให้ระบบคุณภาพ BS 5750 เป็นที่นิยมอย่างมาก และขยายตัวไปทั่วประเทศอังกฤษ จากวงการอุตสาหกรรมการผลิตไปสู่กลุ่มบริการ และอื่น ๆ ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ หันมาจัดทำระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในประเทศของตน ปรากฏว่าได้รับการแพร่ขยายไปสู่ระดับสากลมากยิ่งขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ประเทศอังกฤษเป็นประเทศแรกที่กำหนดให้มีมาตรฐานเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ

ในปี ค.ศ. 1979 นี้เอง ที่องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน(องค์การ ISO) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากล ชุดที่176 คือ Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance หรือ ISO/TC – 176 ขึ้นมาชุดหนึ่งประกอบด้วยประเทศสมาชิก 5 ประเทศ คือ ประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และแคนาดา ทำหน้าที่ในการนำมาตรฐาน BS 5750 ของประเทศอังกฤษมาปรับปรุงและพัฒนาจัดทำเป็นระบบมาตรฐานสากล

สำหรับการร่างอนุกรมมาตรฐานนี้ได้มีการร่างมาตรฐานที่เกี่ยวข้องจากหลายมาตรฐาน โดยจัดตั้งคณะอนุกรรมการ 3 ชุด คือ

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

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

ISO / TC – 1763 รับผิดชอบในการพัฒนาเอกสาร เพื่อสนับสนุนด้านเทคนิคต่าง ๆ ผู้รับผิดชอบ คือ สำนักงานมาตรฐานแห่งประเทศไทย

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

ต่อมาประเทศอังกฤษ ได้ประสานระบบคุณภาพ BS 5750 ของตนเอง เข้ากับระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่วนกลุ่มประเทศประชาคมยุโรป(EC) ก็ให้การยอมรับ และกำหนดให้ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสำหรับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการในกลุ่มประเทศตน ส่งผลให้ประเทศคู่ค้าต้องปรับตัว โดยการนำระบบนี้ไปใช้เป็นมาตรฐานระดับประเทศ เพื่ออำนวยความสะดวกต่ออุตสาหกรรมส่งออก หลังจากนั้น ระบบคุณภาพ

ISO 9000 ก็ได้รับความสนใจจากประเทศทั่วโลก และขยายไปสู่ธุรกิจบริการ SOFTWARE และอื่นๆ สำหรับการปรับปรุงระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นองค์การ ISO จะทำทุกๆ 5 ปี ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปีค.ศ.1994 และครั้งที่2 ปีค.ศ. 2000

ระบบคุณภาพ ISO 9000 แบ่งออกเป็น 5 ฉบับคือ

ISO 9000 เป็นแนวทางในการเลือกหรือกรอบการเลือกการจะใช้มาตรฐานชุดนี้ให้เหมาะสม มีการแยกย่อยดังต่อไปนี้

ISO 9000 – 1 เป็นการแนะนำการเลือกใช้

ISO 9000 – 2 เป็นแนวทางทั่วไปในการเลือกและการประยุกต์ใช้มาตรฐาน

ISO 9000 – 3 เป็นแนวทางในการนำ ISO 9000 ไปพัฒนาประยุกต์ใช้

ISO 9000 – 4 เป็นข้อแนะนำในเรื่องการจัดการที่น่าเชื่อถือ

ISO 9001 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ

ISO 9002 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ

ISO 9003 คือรูปแบบการบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการตรวจสอบและทดสอบขั้นสุดท้ายก่อนการส่งมอบ

ISO 9004 เป็นแนวทางการบริหารงานคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยเป็นข้อแนะนำการจัดการระบบคุณภาพ ซึ่งมีการกำหนดย่อยในแต่ละประเภทธุรกิจ เช่น

ISO 9004 – 1 ข้อเสนอแนะการใช้มาตรฐาน

ISO 9004 – 2 ข้อเสนอแนะการใช้สำหรับธุรกิจบริการ

ISO 9004 – 3 ข้อเสนอแนะการใช้สำหรับกระบวนการผลิต

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

2.2 ข้อกำหนดในระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000

ข้อกำหนดในระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นข้อบังคับหรือข้อปฏิบัติที่ใช้เป็นเกณฑ์วัดการเข้าสู่มาตรฐานระบบคุณภาพ แต่ละมาตรฐานของระบบคุณภาพนี้ หากองค์กรหรือสถานประกอบการอุตสาหกรรม หรือธุรกิจใดนำไปใช้ก็จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดแตกต่างกันออกไป กล่าวคือการจัดทำระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 ต้องปฏิบัติตามกำหนดทั้ง 20 ข้อ ส่วนมาตรฐาน ISO 9002 จะมีข้อกำหนด 19 ข้อ และ ISO 9003 มีข้อกำหนด 16 ข้อ ต่อไปนี้

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

2.3 การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึง การบริหารสำหรับการประกันคุณภาพในกระบวนการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ การผลิต การส่งมอบ ติดตั้ง และการบริการ ดังนั้น หน้าที่ขององค์กรที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2000 นี้ จะมีหน้าที่จัดทำผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามแบบหรือข้อกำหนดที่ได้มีการออกแบบไว้แล้วเท่านั้น สำหรับองค์กรที่จะขอรับรองตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้นจะต้องมีข้อกำหนดดังนี้

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

ดังนั้น แผนหรือขั้นตอนต่างๆของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อนำไปปฏิบัติและขอรับการรับรองมี 9 ขั้นตอน ดังนี้

1. ความมุ่งมั่นและการมีส่วนร่วมของผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ

การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนมีส่วนร่วมและให้ความสำคัญในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการต้องมีบทบาทสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

- 1.1 กำหนดขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพ

สำหรับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น สามารถทำทั้งทั่วองค์กร หรืออาจเลือกทำบางส่วนขององค์กรหรือเฉพาะแต่ละผลิตภัณฑ์ ซึ่งผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดขอบเขตของการจัดระบบให้ชัดเจนว่าจะจัดทำส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งองค์กร

- 1.2 กำหนดนโยบายขององค์กร

ในการกำหนดนโยบายผู้บริหารระดับสูงควรต้องดำเนินการเอง หรืออาจให้ทีมงานที่ผู้บริหารจัดตั้งและมอบหมายให้เป็นผู้กำหนดนโยบาย แต่จะต้องได้รับความเห็นชอบของผู้บริหารระดับสูงก่อน แล้วจึงประกาศใช้โดยผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรนั้น

- 1.3 จัดทำแผนการดำเนินงานและติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผน

1.3.1 จัดตั้งทีมงานรับผิดชอบการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อพิจารณาว่าแผนการดำเนินงานที่จัดทำขึ้นสอดคล้องกับนโยบายหรือไม่และแผนงานใดบ้างที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ ซึ่งจำเป็นจะต้องจัดทำรายละเอียดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้นได้

1.3.2 ให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ สำหรับใช้ในการดำเนินการในเรื่องงบประมาณบุคลากร การฝึกอบรมบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ

1.3.3 ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวกับทรัพยากร และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน หลังจากนั้นต้องติดตามผลการดำเนินงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งการติดตามผลนี้ผู้บริหารระดับสูงต้องลงมาติดตามงานอย่างใกล้ชิด จะทำให้ผู้เกี่ยวข้องมีความกระตือรือร้นในกาดำเนินการมากขึ้น

1.4 มีการประชาสัมพันธ์และสื่อข้อความ

พนักงานในองค์กรจะมีความเข้าใจตรงกันและสามารถดำเนินงานไปในทางเดียวกันได้ ต้องอาศัยการให้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้องโดยองค์กรต้องดำเนินการดังนี้

1.4.1 ให้พนักงานทุกระดับได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบ แนวคิด ผลประโยชน์ที่จะได้รับ และนโยบาย/วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่องค์กรได้กำหนดไว้ พร้อมกับให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการตั้งแต่ต้น เช่น จัดนิทรรศการให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ จัดประกวดคำขวัญเกี่ยวกับคุณภาพ เป็นต้น

1.4.2 ให้มีการเผยแพร่นโยบายคุณภาพ และความคืบหน้าของการดำเนินงานให้พนักงานทุกคนได้ทราบเป็นระยะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

1.4.3 ผู้บริหารระดับสูงต้องกล่าวย้ำ ถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพเมื่อมีโอกาสพบปะกับพนักงานเป็นหมู่คณะ (กรณีเปิดสัมมนาหรือพิธีมอบของที่ระลึกต่าง ๆ ให้กับพนักงาน)

2. จัดตั้งทีมงานดำเนินงานรับผิดชอบการจัดทำระบบ ระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001:2000 เกี่ยวข้องกับทุกคนและทุกหน่วยในองค์กร ดังนั้น องค์กรจึงจำเป็นต้องแต่งตั้งทีมงานจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพขึ้นมา เพื่อนำระบบไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและเหมาะสมทั่วองค์กร ดังนั้นทีมงานจึงประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ระดับบริหารจากทุกหน่วยงานที่อยู่ในขอบเขตของระบบบริหารงานคุณภาพที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งเจ้าหน้าที่ระดับบริหารควรเป็นบุคคลที่มีความรู้ในเรื่องการดำเนินงาน/กิจกรรมภายในหน่วยงานเป็นอย่างดี ในทีมงานนี้จะมีหัวหน้าหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ(Quality Management Representative หรือ QMR)

หน้าที่ของทีมงานมีดังนี้

1. ต้องศึกษา/ฝึกอบรมเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001:2000
2. ต้องศึกษากฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
3. สามารถทบทวนสถานะปัจจุบันของการบริหารคุณภาพในองค์กร
4. ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน

5. ดำเนินการจัดทำคู่มือต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ในการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ
6. ดำเนินงานตามแผนงานและรายงานความคืบหน้าต่อผู้บริหารระดับสูง

หน้าที่ของ QMR มีดังนี้

- 1.1 สามารถสร้างความมั่นใจให้กับองค์กร ว่าระบบคุณภาพที่จัดทำขึ้นได้มีการนำไปปฏิบัติจริง และสามารถรักษาระบบคุณภาพไว้ได้
- 1.2 จัดทำรายงานผลการดำเนินงานระบบคุณภาพต่อคณะผู้บริหาร เพื่อทบทวนและปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 1.3 จัดทำแผนการดำเนินงาน

การจัดแผนการดำเนินงานโดยการนำหลักการของการบริหารโครงการมาใช้ซึ่งส่วนใหญ่จะใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานประมาณ 1 ปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความสามารถของแต่ละองค์กรโดยมีวิธีปฏิบัติ ดังนี้

- 1.4 พิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องทำรวมถึงลำดับความสำคัญ ของแต่ละกิจกรรมให้สอดคล้องกับนโยบาย
- 1.5 กำหนดระยะเวลาสิ้นสุดของโครงการและกิจกรรมย่อย ๆ ที่มี
- 1.6 จัดสรรงบประมาณ/ทรัพยากร และกำหนดผู้รับผิดชอบ
- 1.7 ติดตาม/ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

3. ทบทวนสถานะปัจจุบันของการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ

เป็นการตรวจสอบเพื่อประเมินสถานะปัจจุบันภายในองค์กร โดยเทียบกับข้อกำหนดใน ISO 9001:2000 ซึ่งทีมงานจะเป็นผู้ทบทวนสถานะปัจจุบันตามขอบเขตของการจัดทำระบบคุณภาพที่ผู้บริหารระดับสูงกำหนดไว้ โดยมีหลักในการปฏิบัติ ดังนี้

- 3.1 ทำการกำหนดขอบเขตของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
- 3.2 จัดทำตาราง ความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละหน่วยงาน กับข้อกำหนดใน ISO9001:2000 สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ทำแบบตรวจสอบ และตรวจสอบสภาพการทำงานจริง แล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อกำหนดใน ISO9001:2000 เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่มีอยู่แล้วสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน
- 3.3 หาข้อมูลสถานะปัจจุบันขององค์กรจากตารางความสัมพันธ์ โดยการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ทำแบบตรวจสอบและตรวจสอบสภาพการทำงานที่แท้จริงแล้วรวบรวมข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับข้อกำหนดใน ISO9001:2000 เพื่อตรวจสอบว่าสิ่งที่มีอยู่แล้วสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่ จากนั้นนำผลการวิเคราะห์มาสรุปเป็นสถานะปัจจุบัน

4. จัดทำผังกระบวนการทางธุรกิจ

เป็นการจัดทำผังที่แสดงถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักในการดำเนินธุรกิจของหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร โดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการก่อนหน้าและกระบวนการถัดไป หลักในการปฏิบัติมีดังนี้

4.1 ดำเนินการกำหนดขอบเขตของการดำเนินงานทางธุรกิจนั้น ๆ

4.2 ทำการรวบรวมและแสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลักที่สำคัญในกระบวนการธุรกิจที่มีผลต่อการบริหารระบบคุณภาพ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์

5. นโยบายคุณภาพ

เป็นการกำหนดทิศทาง วัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร และยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน การกำหนดนโยบายคุณภาพประกอบด้วย

5.1 กำหนดนโยบายคุณภาพ

นโยบายคุณภาพต้องประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์กร ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงเจตนาที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

5.2 เผยแพร่นโยบายคุณภาพ

หลังจากผู้บริหารระดับสูงประกาศใช้นโยบายแล้ว ต้องทำการเผยแพร่โดยจัดแถลงนโยบายแก่พนักงานทุกระดับ ติดประกาศหรือพิมพ์เผยแพร่ หรือเผยแพร่ตามสายภายในองค์กรก็ได้

5.3 ติดตามและทบทวนนโยบายคุณภาพ

ในการติดตามผล ของการปฏิบัติตามนโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีมาตรการในการติดตาม โดยใช้วิธีการสอบถามพนักงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน เพื่อให้มีความเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการทบทวน และปรับปรุงนโยบายคุณภาพตลอดเวลาด้วย

6. จัดทำ/ควบคุมเอกสารและข้อมูล

การจัดทำเอกสารของวิธีการทำงาน รวมทั้งผลของการปฏิบัติตามข้อกำหนดต่าง ๆ จะช่วยให้การจัดระบบเป็นไปโดยสะดวก การทำความเข้าใจในระบบเป็นไปโดยง่ายสามารถถ่ายทอดรักษา และพัฒนาไปได้อย่างต่อเนื่อง แม้ว่าคนดูแลระบบจะเปลี่ยนไป ในการจัดทำเอกสารควรเน้นถึงประสิทธิผลมากกว่าความซับซ้อน ดังนั้น พนักงานทุกระดับต้องทำความเข้าใจในการปฏิบัติตามระบบที่จัดทำขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 2 ขั้นตอน

6.1 การจัดทำเอกสาร

การจัดทำเอกสารประกอบด้วย 5 ประการ ดังนี้

6.1.1 การกำหนดโครงสร้างเอกสารโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) คู่มือคุณภาพ (Quality Manual-QM)

- 2) ขั้นตอนการดำเนินงาน (Quality Procedure)
- 3) วิธีปฏิบัติงาน(Work Instruction-WI)
- 4) ข้อกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ข้อกำหนด ระเบียบต่าง ๆ ฯลฯ
- 5) เอกสารอื่น ๆ เช่น แบบฟอร์ม

หมายเหตุ ถ้าองค์กรใดมีระบบเอกสารอยู่แล้ว ควรพิจารณาปรับปรุงระบบเอกสารเดิมให้รองรับเอกสารของระบบ ISO9001:2000 ด้วย

6.1.2 การกำหนดชื่อ รหัส และสถานะของเอกสาร จะทำให้การใช้และการควบคุมเอกสารมีความสะดวก เข้าใจง่ายและชัดเจนมากขึ้น การกำหนดชื่อของเอกสารจะขึ้นต้นด้วยประเภทของเอกสารและตามด้วยชื่อเรื่องของเอกสารนั้น การกำหนดรหัสเอกสารทำได้หลายรูปแบบ เช่น ใช้ตัวอักษรและตัวเลขแสดงสถานะของเอกสาร เพื่อแสดงถึงการปรับปรุงเอกสารครั้งที่ วันที่เอกสารมีผลบังคับใช้ เป็นเอกสารต้นฉบับหรือเอกสารสำเนา

6.1.3 การจัดทำคู่มือคุณภาพ (QM)

คู่มือคุณภาพ โดยทั่วไปจะจัดทำเป็น 2 แบบคือ

- 1) เรียงลำดับตามกิจกรรมขององค์กร
- 2) เรียงลำดับตามข้อกำหนด

การจัดทำคู่มือคุณภาพนี้เป็นการตกลงร่วมกันของเจ้าหน้าที่ระดับบริหาร และการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา ผู้อนุมัติคู่มือคุณภาพเพื่อให้มีผลบังคับใช้คือ ผู้บริหารสูงสุดขององค์กร

6.1.4 การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน(QP) หมายถึง การทำงานแต่ละ

ขั้นตอนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบในการทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร ขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจจะอธิบายถึงการทำงานที่ต้องมีความสัมพันธ์มากกว่า 1 หน่วยงานก็ได้และอ้างอิงถึงวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในขั้นตอนการปฏิบัติงานนั้น ๆ ไว้ด้วย ขั้นตอนการปฏิบัติงานสามารถจัดทำได้หลายวิธี แต่ส่วนใหญ่มอบหมายให้พนักงานคนใดคนหนึ่งหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบร่างขึ้นแล้ว นำมาเสนอให้ทีมงานการจัดทำระบบคุณภาพพิจารณา

6.1.5 การจัดทำวิธีปฏิบัติงาน(WI) วิธีการปฏิบัติงานเป็นวิธีการทำงานโดยละเอียดของงานใด ๆ การจัดทำต้องคำนึงถึงความเข้าใจของพนักงานผู้ปฏิบัติ ควรเข้าใจได้ง่ายชัดเจน นำไปปฏิบัติได้ การจัดทำควรมอบหมายให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานนั้น หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกัน รับผิดชอบร่างขึ้นแล้ว นำเสนอผู้บังคับบัญชาตามสายงานพิจารณา

6.2 การควบคุมเอกสาร

การควบคุมเอกสารประกอบด้วย 3 รายการ ดังนี้

6.2.1 การจัดทำ แก้ไข และยกเลิก

- 1) ให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและอนุมัติการจัดทำเอกสารแต่ละประเภท

- 2) ให้กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบและอนุมัติในการแก้ไขหรือยกเลิกเอกสารแต่ละประเภท ซึ่งต้องเป็นผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการจัดทำเอกสารนั้น ๆ เว้นแต่จะกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น
- 3) ต้องกำหนดการแสดงสถานะของเอกสาร
- 4) ต้องทบทวนเอกสารเป็นระยะ
- 5) ต้องกำหนดวันที่เอกสารมีผลบังคับใช้
- 6) ให้บันทึกความจำเป็นหรือเหตุผลและสาระของการเปลี่ยนแปลงไว้ด้วย
- 7) ให้จัดทำบัญชีรายชื่อ เอกสารที่มีการแสดงสถานะให้ทันสมัยอยู่เสมอ

6.2.2 การครอบครอง การแจกจ่าย และการเรียกคืน

เอกสารซึ่งใช้กันอยู่ในปัจจุบันจะมีการใช้งานที่ต่างกัน และจะมีผู้ครอบครองหลายคน

- 1) เอกสารต้นฉบับ ให้จัดเก็บที่เจ้าหน้าที่ควบคุมเอกสาร
- 2) สำเนาฉบับควบคุม คือเอกสารสำหรับผู้ครอบครองที่สำเนาจากต้นฉบับซึ่งจะมีการระบุว่าเป็นสำเนาฉบับควบคุมที่เท่าไร เป็นเอกสารที่ต้องควบคุมให้ทันสมัยเสมอ
- 3) สำเนาฉบับไม่ควบคุม คือสำเนาจากเอกสารต้นฉบับซึ่งไม่ต้องควบคุมให้ทันสมัยเสมอ เช่น การทำสำเนาให้ผู้สนใจทั่ว ๆ ไป (สำเนาฉบับไม่ควบคุมบันทึกไว้ด้วยว่าจะส่งให้ใครบ้าง)

6.2.3 การจัดเก็บและการทำลาย

- 1) เอกสารที่ใช้งานควรมีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ สามารถเรียกใช้ได้ง่าย และสะดวกจัดเก็บในสถานที่ที่ปลอดภัยและป้องกันการเสื่อมสภาพก่อนเวลาอันควร
- 2) เอกสารที่ยกเลิกให้ทำลาย ก่อนการทำลายต้องพิจารณาว่าจะมีการเก็บไว้เพื่ออ้างอิงหรือไม่ ซึ่งอาจจะพิจารณาจากข้อกำหนดของกฎหมาย/เกณฑ์มาตรฐานหรือความจำเป็นในการใช้งาน หากจำเป็นต้องมีการจัดเก็บต้องแสดงสถานะของการยกเลิกให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยพลั้งเผลอ

7. กำหนดโครงสร้าง หน้าที่และความรับผิดชอบ

โดยทั่วไปแล้วองค์กรในปัจจุบันจะต้องมีโครงสร้างองค์กร(Organization Structure) เป็นที่ยอมรับและทันสมัย รวมทั้งมีการบริหารงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบโดยบุคลากรขององค์กรเอง ดังนั้นโครงสร้างหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรจะต้องกำหนด ดังนี้

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

8. จัดทำแผนคุณภาพ(Quality Plan)

แผนคุณภาพเป็นเอกสารที่แสดงถึงลำดับขั้นตอนของกิจกรรมและเกณฑ์ด้านคุณภาพ รวมถึงผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการทำงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการควบคุมการดำเนินงานต่างๆ

วิธีการจัดทำแผนคุณภาพมี 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1.นำกิจกรรมต่าง ๆ ในผังกระบวนการทางธุรกิจ (Business Process Map) ทุกกิจกรรมที่มีผลต่อคุณภาพ มาแบ่งเป็นขั้นตอนการทำงานย่อยๆ
- 2.กำหนดผู้รับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานขั้นตอนต่างๆ ให้ชัดเจน
- 3.พิจารณาว่าในแต่ละขั้นตอนของการทำงานมีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างไร และสอดคล้องกับข้อกำหนดของ ISO 9001:2000 ข้อใด แล้วจัดทำเอกสารในการควบคุมการทำงาน การแก้ไขและป้องกันกรณีไม่เป็นไปตามข้อกำหนดคุณภาพ

9. จัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) เป็นขั้นตอนที่ทำให้มั่นใจว่ามีขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ โดยแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น จึงนำเอาผังกระบวนการทางธุรกิจมาใช้เป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

9.1 การตลาดและการขาย

9.1.1 แนวทางความต้องการ

- 1) เพื่อทราบความต้องการของลูกค้าอย่างชัดเจน ทั้งในด้านคุณภาพ และปริมาณสินค้า การบริการ และรายละเอียดการส่งมอบสินค้า
- 2) เพื่อการประสานงานภายในองค์กรระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 3) เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน และอนาคตที่จะเกิดขึ้น

9.1.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การพยากรณ์ความต้องการของตลาด ประกอบด้วย
 - (1) หาข้อมูล โดยสามารถใช้ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสำรวจเยี่ยมลูกค้า ดูสภาพการขายสินค้า และกิจกรรมคู่แข่ง หรือสามารถใช้ข้อมูลทุติยภูมิ จากนิตยสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
 - (2) วิเคราะห์ข้อมูล สรุปความต้องการของตลาดรวม พิจารณาขีดความสามารถในการสนองความต้องการของตลาด จัดทำงบประมาณการขาย

2)การขาย มีองค์ประกอบด้วย กำหนดเป้าหมายขาย วางแผนการขาย

การรับคำสั่งซื้อ ติดตามการขายเทียบกับแผนการขาย

9.2 การจัดซื้อ

9.2.1 แนวทางความต้องการ

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

9.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) คัดเลือกและประเมินผู้ขายหรือผู้ให้บริการ เป็นการทำให้มั่นใจว่าหลังจากที่ได้ตกลงซื้อขายหรือว่าจ้างแล้วโอกาสของความผิดพลาดจะน้อยลง
- 2) การแจ้งสั่งซื้อ/ว่าจ้าง (การออก Purchase Requisition: P/R)
- 3) การสั่งซื้อ/ว่าจ้าง (Purchase Order: P/O)

9.3 การตรวจสอบ

9.3.1 แนวทางความต้องการ

- 1) เพื่อให้มีระบบการตรวจ การทดสอบวัตถุดิบ และวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตก่อนนำไปใช้งานทุกครั้ง
- 2) เพื่อให้มีระบบการตรวจและการทดสอบสินค้าสำเร็จรูปก่อนการส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง
- 3) เพื่อให้มีการแสดงสถานะการตรวจและการทดสอบในทุกขั้นตอนการผลิต

9.3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ขั้นตอนการเตรียมการ มีดังนี้
 - กำหนดเกณฑ์มาตรฐาน ในการยอมรับคุณภาพของวัตถุดิบ วัสดุ ระหว่างกระบวนการผลิต และสินค้าสำเร็จรูป
 - กำหนดให้มีการตรวจสอบ และการทดสอบตามช่วงที่ระบุไว้ในแผนคุณภาพ (Quality Plan)
 - จัดเตรียมเครื่องมือ ตรวจ วัด ทดสอบ ที่เหมาะสมและเพียงพอ
 - จัดเตรียมหน่วยงานและบุคลากร พร้อมให้การฝึกอบรม
- 2) ขั้นตอนของแผนการเก็บและทดสอบตัวอย่าง มีดังนี้
 - แผนการเก็บตัวอย่าง ประกอบด้วย ชนิดของตัวอย่างที่จะเก็บและปริมาณตัวอย่างที่เก็บต่อครั้ง จุดที่เก็บตัวอย่าง และวิธีการเก็บตัวอย่าง ความถี่ในการเก็บตัวอย่าง

- แผนการตรวจสอบและการทดสอบ ประกอบด้วยผู้รับผิดชอบในการตรวจและทดสอบ รายการตรวจและการทดสอบ ความถี่ ปริมาณที่ใช้ในการตรวจและทดสอบขั้นตอนการปฏิบัติงาน/วิธีปฏิบัติงาน

- 3) ขั้นตอนการตรวจและทดสอบ ดำเนินการตรวจและทดสอบคุณภาพตามที่ระบุไว้ในแผนการเก็บและทดสอบตัวอย่าง โดยต้องทราบผลการตรวจและการทดสอบว่าผ่านเกณฑ์การยอมรับคุณภาพหรือไม่
- 4) ขั้นตอนการรายงานผลการตรวจสอบและทดสอบ ต้องทำการเก็บบันทึกข้อมูลจากการตรวจไว้เป็นหลักฐาน และแสดงสถานะการตรวจและทดสอบให้ชัดเจนว่า ผ่านหรือไม่ผ่านเกณฑ์การยอมรับ
- 5) ขั้นตอนการนำวัตถุดิบและวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตไปใช้อย่างเร่งด่วน ต้องจัดทำบันทึกพิเศษเพื่อแสดงสถานะของวัตถุดิบและวัสดุระหว่างกระบวนการผลิตนั้นอย่างเด่นชัด และได้รับการอนุมัติให้นำไปใช้ได้จากผู้มีอำนาจ และดำเนินการเฝ้าติดตามผลการตรวจสอบและการทดสอบเพื่อให้สามารถที่จะระงับการใช้หรือปรับหรือเปลี่ยน เมื่อพบว่ามีความไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด

9.4 การรับข้อร้องเรียน

9.4.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ข้อร้องเรียนของลูกค้า เกี่ยวกับด้านคุณภาพและบริการได้รับการจัดการอย่างมีระบบ

9.4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) กำหนดช่องทางการรับข้อร้องเรียน
- 2) แยกประเภทข้อร้องเรียน เพื่อนำมาดำเนินการกำหนดประเภท
- 3) กำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการ กับข้อร้องเรียน ต้องเป็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเกิดปัญหาจากข้อร้องเรียนนั้น
- 4) การค้นหาสาเหตุ สำหรับหน่วยงานผู้รับผิดชอบข้อร้องเรียนนั้นจะต้องหาข้อมูล ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับปัญหาดังกล่าว
- 5) ดำเนินการแก้ไขและแจ้งผลกลับลูกค้า
- 6) สรุปผลและรายงานผล

9.5 การตรวจรับ การจัดเก็บและการจ่ายวัสดุ

9.5.1 แนวทางความต้องการ เพื่อมั่นใจว่าวัสดุต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในกระบวนการผลิต การติดตั้ง การให้บริการมีคุณภาพและปริมาณตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในเวลาที่กำหนด

9.5.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การตรวจรับ กำหนดหัวข้อและเกณฑ์การตรวจรับวัสดุแต่ละประเภท
- 2) การจัดเก็บ ให้ดำเนินการจัดเก็บวัสดุในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและป้องกันไม่ให้วัสดุเกิดการเสียหาย
- 3) การจ่ายวัสดุ มีระบบในการเบิก-จ่ายและตรงตามความต้องการของผู้เบิก

9.6 การจัดเก็บและขนส่งสินค้า

9.6.1 แนวทางความต้องการ เพื่อมั่นใจว่าสินค้าที่ลูกค้าจะได้รับมีคุณภาพปริมาณ และกำหนดการส่งมอบตรงตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงกับลูกค้า

9.6.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การตรวจรับสินค้า กำหนดหัวข้อและเกณฑ์การตรวจรับสินค้าแต่ละประเภท
- 2) การบรรจุ ทำการบรรจุสินค้าลงหีบห่อที่สามารถป้องกันไม่ให้สินค้าเสียหาย และระบุรายละเอียดบนหีบห่อและตรวจสอบสภาพหีบห่อที่บรรจุสินค้า
- 3) การจัดเก็บ ให้แยกประเภทสินค้า
- 4) การส่งมอบ ก่อนส่งมอบต้องตรวจเช็คคุณภาพและปริมาณของสินค้า ให้มั่นใจว่าสินค้าที่จะนำมาส่งมอบให้ลูกค้ายังอยู่ในช่วงอายุที่ใช้งานได้

9.7 การสรรหาคูคลากร

9.7.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ได้พนักงานที่มีคุณสมบัติ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์เหมาะสมกับงานที่จะมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลให้การผลิตและการบริหารมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

9.7.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การทำแผนกำลังคน
- 2) กำหนดหน้าที่งาน
- 3) สรรหาและคัดเลือก
- 4) บรรจุเข้าทำงาน
- 5) ปฐมนิเทศ
- 6) มอบหมายงาน

9.8 การฝึกอบรม

9.8.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้พนักงานทุกหน่วยงานและทุกระดับที่เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย

9.8.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ระบุความจำเป็นในการฝึกอบรม

- 2) จัดทำแผนการฝึกอบรม
- 3) การฝึกอบรม
- 4) ประเมินผล
- 5) จัดเก็บบันทึกประวัติ

9.9 การแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

9.9.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขและป้องกันการเกิดซ้ำ

9.9.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) ติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง เมื่อพบ NC ต้องมีผู้แจ้งให้กับผู้รับผิดชอบทราบโดยเร็วที่สุด
- 2) ค้นหาสาเหตุที่แท้จริง
- 3) ดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- 4) ทบทวนและปรับปรุงสิ่งที่เกี่ยวข้อง
- 5) บันทึกและรายงาน

9.10 การสอบเทียบและการทวนสอบ

9.10.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้ทราบและคงไว้ซึ่งความแม่นยำของเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจ การวัด และการทดสอบ

9.10.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

ทำทะเบียนประวัติเครื่องมือ

- 1) ทำแผนการสอบเทียบเครื่องมือ
- 2) การดำเนินการในการสอบเทียบเครื่องมือ
- 3) การรายงานผลการสอบเทียบ
- 4) ทำบันทึกประวัติการสอบเทียบ

9.11 การบริการ

9.11.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ตกลงกับลูกค้า

9.11.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) กำหนดแผนการให้บริการ
- 2) เตรียมการให้บริการ ให้บริการตามวิธีการ ที่ได้กำหนดไว้ในข้อกำหนดตกลง กับลูกค้าทวนสอบและรายงานการให้บริการ

9.12 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

9.12.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าการบันทึกคุณภาพถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน อ่านได้ สอบกลับได้ และเรียกใช้ได้ง่าย

9.12.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

- 1) การระบุรายการบันทึกคุณภาพ
- 2) การจัดเก็บและดูแลรักษา
- 3) การจำกัด (Disposition) ให้กำหนดวิธีการและผู้มีอำนาจในการยกเลิกและจำกัดบันทึกต่าง ๆ

9.13 การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

9.13.1 แนวทางความต้องการ เพื่อตรวจสอบระบบคุณภาพว่า ได้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดและมีประสิทธิผลหรือไม่

9.13.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

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

9.14 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

9.14.1 แนวทางความต้องการ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบดังกล่าวมีความเหมาะสมเพียงพอและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

9.14.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ

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

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

3.1 แนวคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐาน ลักษณะของมาตรฐานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับที่จะปฏิบัติตาม และให้ความร่วมมือ ควรมีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้ คือ

1) มาตรฐานหรือเป้าหมายนั้นจะต้องมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงาน ความหมายของมาตรฐานที่กล่าวถึงในที่นี้ ก็นั่นคือ 3 ประการคือ ประการแรก มาตรฐานนั้นจะต้องบอกแนวทางการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายหรือมาตรฐานและผลที่จะได้รับ ประการที่สอง มาตรฐานนั้นก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และประการที่สาม ผลการปฏิบัติงานนั้นจะต้องวัดได้อย่างชัดเจนด้วย โดยควรที่จะกำหนดเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ

2) มาตรฐานควรจะมี ความยากที่จะดำเนินการ เพื่อบรรลุเป้าหมายพอสมควร ทั้งนี้เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ แต่ก็ไม่ควรเหลือกำลัง ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติได้ เพราะจะให้ผลตรงกันข้าม คือผู้ปฏิบัติงานเกิดความท้อถอยหมดกำลังใจ

3) มาตรฐานจะต้องแสดงถึงส่วนที่สำคัญที่สุดของงาน บุคคลจะยอมรับมาตรฐานต่อเมื่อเห็นว่ามาตรฐานนั้นเกี่ยวข้องกับงานหลักขององค์การ มิใช่ไปวัดในเรื่องอื่น เพราะมีเช่นนั้น การปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามมาตรฐานก็จะมีประโยชน์หรือเกิดผลอันใดขึ้นมา

4) บรรยาการของการดำเนินงานที่จะสร้างแรงจูงใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุมาตรฐานนั้น ควรจะมีบรรยาการของความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน กล่าวคือ หากเขาสามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้ ก็จะได้ผลตอบแทนทางบวก เช่น การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการเพิ่มค่าตอบแทน แต่ในทางตรงกันข้าม หากผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานตามมาตรฐานได้ ผู้บริหารก็ไม่ควรถือว่าเป็นความผิดพลาดอย่างร้ายแรงจนอภัยไม่ได้ แต่ก็ควรร่วมมือกันคิดหาหนทางแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดนั้น และในกรณีที่ความสำเร็จของงานตามมาตรฐานขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ต้นทุนการผลิตขึ้นกับการสั่นคลอนของลูกค้านั้น ลักษณะงานเช่นนี้ยังต้องการบรรยาการของการดำเนินงานแบบช่วยเหลือกันมากขึ้น

5) มาตรฐานหรือเป้าหมายนั้นไม่ควรขัดแย้งกับปทัสถานทางสังคม ค่านิยมของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกอึดอัดใจ ไม่ยอมรับ ไม่ให้ความร่วมมือกับผู้บริหาร หากมาตรฐานนั้นไม่สอดคล้องกับค่านิยมของเขา และค่านิยมของสังคมเขาจะยอมรับให้ความร่วมมือในการทำงานและจะสนับสนุนให้คนอื่นยอมรับด้วย

6) มาตรฐานนั้นควรจะนำมาปฏิบัติโดยไม่เกินกำลังความสามารถของผู้ปฏิบัติงานที่จะปฏิบัติงานได้ โดยเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ตั้งไว้นั้นสูงเกินไป แนวทางการดำเนินงานและผลที่จะได้รับเลอะเลือนไม่ชัดเจน รวมทั้งองค์การที่มีทรัพยากรไม่เพียงพอที่จะเอื้ออำนวยให้ปฏิบัติงานได้ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นหนทางที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐาน จะเกิดความรู้สึกท้อถอยเป็นสิ่งที่สร้างแรงกดดันให้เขาปฏิบัติในสิ่งที่ไม่อาจปฏิบัติได้ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เช่น บริษัทเล็ก ๆ มีทุนจดทะเบียนเพียง 5 ล้านบาท แต่บริษัทกำหนดมาตรฐานไว้ว่า ในอีก 5 ปีข้างหน้า บริษัทจะเป็นบริษัทใหญ่ที่สุดในเอเชียอาคเนย์ หากฝ่ายบริหารซึ่งเป็นผู้กำหนดมาตรฐาน ไม่ชี้แจงให้ทราบถึงแนวทางที่จะปฏิบัติ หรือชี้แจงเหตุผลในการตั้งมาตรฐานเช่นนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะรู้สึกว่าคุณบังคับ เกิดความรู้สึกคับข้องใจ ไม่สามารถปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่เป้าหมายวางไว้ หรือเกิดความรู้สึกต่อต้าน โดยทำงานเข้าขามเย็นขาม อัดอาด ขาดความกระตือรือร้น ทำงานผิดพลาดเป็นปฏิปักษ์ต่อผู้บริหาร ป้ายความผิดให้ผู้อื่น

องค์การจะมีทางเลือกที่จะแก้ไขปัญหานี้หลายประการด้วยกัน กล่าวคือ อาจจะลดมาตรฐานให้ต่ำลงพอที่จะปฏิบัติได้ อาจจะปรับปรุงใหม่ อาจจะใช้วิธีฝึกรอบรม หรือโยกย้าย เปลี่ยนแปลงตัวบุคคลที่จะทำงานใหม่

7) เนื่องจากมาตรฐานที่ดีจะต้องเป็นที่เข้าใจ และยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นหลัก การของการกำหนดมาตรฐานที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจต่อผู้ปฏิบัติงานก็คือ การเปิดโอกาสให้ผู้ ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการสร้างมาตรฐานในการทำงานด้วย โดยปรึกษาหารือร่วมกันกำหนด มาตรฐาน ในหมู่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นทุกคน ทั้งผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง เช่น คนงาน จนถึงผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานบริษัทเป็นการเปิดโอกาสให้มีการติดต่อสื่อสาร 2 ทาง ผู้ ปฏิบัติงานจะยอมรับหรือยินดีที่จะปฏิบัติตามเป้าหมายนั้น เพราะสอดคล้องกับความต้องการ ของเขา และเขาถือว่าเป้าหมายนั้นเขามีส่วนร่วมในการกำหนด นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานยินดี และเต็มใจที่จะทำเพราะเข้าใจ

การมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานนั้น อาจจะมีหลายวิธี ได้แก่ การหาข้อมูล ข้อเท็จจริงร่วมกัน การติดต่อสื่อสาร การคาดคะเน เปรียบเทียบกันจนถึงการได้มติข้อตกลงร่วมกัน แต่ อย่างไรก็ตาม ความมากมายของการมีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานนั้นก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของ มาตรฐานด้วย กล่าวคือ หากเป็นมาตรฐานเฉพาะงาน มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนแปลงมากนัก ดังนั้น จะแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานชนิดนี้ก็ต่อเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อม และเทคโนโลยี เฉพาะงานนั้น ๆ ส่วนมาตรฐานอีกชนิดหนึ่งคือ มาตรฐานที่กว้างขึ้น เกี่ยวพันและมีผลกระทบ กับงานหลาย ๆ อย่างในองค์กร เช่น นโยบายขององค์กรโดยส่วนรวม การเปลี่ยนแปลงต่อ เมื่อผู้ปฏิบัติงานรับรู้สถานการณ์ใหม่ ๆ

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของพนักงาน

เป็นที่ทราบกันดีโดยทั่วไปแล้วว่า ไม่ว่าองค์กรของรัฐบาลหรือเอกชนต่างก็มีเป้าหมาย ที่จะให้การผลิตหรือการให้บริการมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและประหยัดทั้งในด้านแรงงาน เงิน และวัสดุอุปกรณ์ทั้งปวง อย่างไรก็ตามสภาพที่พึงปรารถนาดังกล่าวนั้นจะประสบผลสำเร็จได้ มากน้อยเพียงใดก็ต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของคนองค์กรนั้น อย่างมากทีเดียว ด้วยเหตุนี้นักพฤติ กรรมศาสตร์สมัยใหม่ จึงได้พยายามอย่างยิ่งในการศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างแนวคิด ทฤษฎีและ วิธีปฏิบัติเพื่อการผสมผสานระหว่างการสร้างหรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานในองค์ การไปพร้อมๆ กับการพัฒนางาน การพัฒนาโครงสร้างขององค์กร วิธีการทำงานและแนวทาง ปฏิบัติร่วมกันในการทำงานรวมทั้งการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยอื่นๆ ที่มีส่วน ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นั่นก็คือ จะทำอย่างไรเพื่อให้ ทั้งคนและองค์การเจริญเติบโตและก้าวหน้าไปพร้อมๆ กันนั่นเอง

ในปัจจุบันนี้ได้มีแนวคิดทฤษฎีและวิธีการต่างๆ เป็นจำนวนมากที่พยายามจะช่วย พัฒนาและพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนปฏิบัติงานไปพร้อมๆ กัน ซึ่งได้แก่ การพัฒนาองค์การ (Organization Development) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) และการพัฒนาคุณภาพงาน (Quality Circles)

3.2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life)

คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Working Life) นั้นเอง การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นวิธีหนึ่งในการพัฒนาองค์กร ซึ่งถือกำเนิดและแพร่หลายในประเทศที่พัฒนาแล้ว เพราะถือว่าเป็นเรื่องที่มีผลกระทบโดยตรงกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเอาใจใส่ เพราะหากบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะทำให้ได้รับความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า สามารถดำเนินกิจกรรมได้บรรลุเป้าหมาย ในปัจจุบันได้มีนักวิชาการได้ให้แนวคิดและความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

เกสท์ (Guest, 1979 อ้างใน ผจกญ เจลิมसार, 2540 : 5) ให้ความหมายไว้ว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละบุคคลต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับปัจเจกบุคคล อันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน นั่นก็คือ คุณภาพชีวิตการทำงานอาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือผลประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

दनัย เทียนพุมิ (2533 : 28) ได้ให้แนวคิดว่าการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อที่จะสามารถทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ตามวัตถุประสงค์ขององค์กร คือวิธีสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ดิน ปรัชญาพฤทธิ (2530 : 28) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคคล ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

เดลามอตเต้ และทาเคซาวา (Delamotte and Takezawa. 1984 อ้างใน อ้างใน ผจกญ เจลิมसार, 2540 : 6) คุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายในหลายแง่มุมดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจและเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายอย่างแคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน ซึ่งหมายถึง การปรับปรุงในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของ

คนงานในเรื่องของความพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย

3. คุณภาพชีวิตการทำงานในแง่มุม ที่มีความหมายเทียบเท่าได้กับการทำงานเยี่ยงมนุษย์ (Humanization of Work) หรือการปรับปรุงสภาพการทำงาน

บลูสโตน (Bluestone, 1977 อ้างใน พา ไม้จันทร์ดี, 2541 : 13) ได้กล่าวถึงความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้นโดยผ่านการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์กร ซึ่งจะเกิดผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ ได้หมายความว่ารวมถึงการปรับปรุงการบริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสใหม่ๆ ให้สมาชิกขององค์กรในทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญและความสามารถอื่นๆ มาใช้ในการทำงานในองค์กรย่อมทำให้สมาชิกได้รับความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่ม และองค์กรขึ้น เช่น การขาดงานลดลง คุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532 : 154) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติอยู่ในองค์กรหนึ่งว่ามีความพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

พา ไม้จันทร์ดี (2541 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง และทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังทำให้การดำเนินชีวิตของบุคคลมีความสุขมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

ผจญ เฉลิมสาร (2540 : 7) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าเป็นคำที่มีความหมายกว้างครอบคลุมไปในทุกด้าน ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานของปัจเจกบุคคล และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรทั้งทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งถือเป็นกลไกสำคัญในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในสถานที่ทำงานและสภาพของการทำงานที่ปัจเจกบุคคลมีความรู้สึกทั้งหลายเกี่ยวกับสภาพในการทำงานทั้งผลตอบแทนในเรื่องเศรษฐกิจ ความมั่นคง ความก้าวหน้าในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และผลกระทบต่อสุขภาพ รวมทั้งความคาดหวังในการทำงาน

3.2.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

ในชีวิตการทำงานทั่วไป มีองค์ประกอบหลายประการที่มีบทบาทในการกำหนดระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งก็ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

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

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

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย

(Safe and Healthy Environment)

หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและจิตใจด้วย นั่นคือสภาพการทำงานต้องไม่ลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และควบคุมสภาพแวดล้อมได้ปลอดภัย และจะต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย

3. เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี (Development of Human Capacities) งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ความรู้และพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง รวมถึงการมีโอกาสได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมาย

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

5. ลักษณะงานนั้น มีส่วนส่งเสริมด้านบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงาน (Social Integration) ซึ่งงานนั้นช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังหมายถึง โอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรมมากน้อยเพียงใดอีกด้วย

6. ลักษณะของงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม (Constitutionalism) ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคน มีความเป็นธรรมในการพิจารณาในการให้ผลตอบแทนและรางวัลมากน้อยเพียงใด รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย คือมีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคลมีเสรีในการพูด มีความเสมอภาคและมีการปกครองด้วยกฎหมาย

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม

(The Total Life Space)

เป็นเรื่องของการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัว ในองค์การอย่างสมดุล นั่นคือต้องไม่ปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับความกดดันจากการปฏิบัติงานมากเกินไป อันเนื่องมาจากการที่ต้องคร่ำเคร่งอยู่กับงานจนไม่มีเวลาได้พักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวอย่างเพียงพอ หรือการเดินทางที่ใช้เวลานาน ซึ่งเวลาเหล่านี้ควรเหมาะสมที่ทำให้บุคคลได้มีเวลาเพียงพอในการพักผ่อนหรือทำงานอย่างเหมาะสม

8. ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่ง ที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต การจำกัดของเหลือใช้ หรือของเสีย การปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานและเทคนิคในทางการตลาด เป็นต้น

นพรัตน์ รุ่งอุทัย (ผ 2533:201-206) ได้เสนอว่า องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอยู่ 9 ประการ ดังนี้

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

นอกจากนี้ ยังมีการนำทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก มาใช้เป็นเกณฑ์ในการกำหนดคุณภาพชีวิตดังนี้

1. นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะนโยบายเกี่ยวกับการบริหารบุคลากร ซึ่งย่อมเป็นเครื่องก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือความรู้สึกอึดอัดใจในการทำงาน
2. สัมพันธภาพกับหัวหน้าหน่วยงาน และวิธีควบคุมงาน บางทีงานเป็นสิ่งที่ถูกกับนิสัยหรือความสามารถ แต่การปฏิบัติของหัวหน้าหน่วยงานทำให้เกิดความไม่พอใจต่อตัวบุคคลแล้วกลายเป็นความไม่พอใจต่องานนั้นเป็นส่วนรวม
3. ภาวะหรือเงื่อนไขในการทำงาน เช่น ความสะดวกในการทำงานก็จะทำให้งานเดินไปด้วยความราบรื่น แต่ถ้าต้องมีหลายขั้นตอน คนที่ไม่ชอบความจำเจก็จะเกิดความเบื่อหน่าย ในทำนองเดียวกันสถานทำงานก็มีส่วนช่วย

ให้เกิดความรู้สึกต้องงานได้ เช่น ถ้าที่ทำงานมีลักษณะอึดอัด คับแคบ ความรู้สึกไม่โปร่งใจที่จะทำงานก็เกิดขึ้นได้ง่าย

4. เงินเดือนหรือรายได้เป็นปัจจัยหนึ่ง ที่จะช่วยจูงจูงรักษาคนให้อยู่กับองค์กร แต่ไม่มีส่วนช่วยมากนักต่อการสร้างแรงจูงใจ ถึงแม้เงินเดือนจะสูงกว่าที่อื่น แต่เมื่อเวลา ผ่านไปความรู้สึกว่าได้รับเงินสูงกว่าก็จะกลายเป็นของธรรมดาไป
5. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี มีความกลมเกลียวกันดีก็จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานดีขึ้น ถ้าเกิดความไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่ๆ น่าเบื่อ แรงจูงใจในการทำงานก็จะลดลง
6. ชีวิตส่วนตัว เรื่องงานกับเรื่องส่วนตัวนั้นน่าจะแยกจากกัน แต่ก็แทบจะเป็นไปไม่ได้ คนที่มีความไม่สบายใจส่วนตัวจะไม่มีความสุขในการทำงานด้วย ผลที่ได้ก็คือการขาดความกระตือรือร้นและขาดความตั้งใจที่จะทำงาน ผู้บังคับบัญชาที่มีปัญหาขัดแย้งทางบ้าน ก็อดไม่ได้ที่จะมาปล่อยอารมณ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และเห็นการทำงานกับบุคคลเหล่านี้เป็นของที่น่าเบื่อ
7. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ถ้าเป็นไปในทางดีความร่วมมือกันทำงานก็เกิดขึ้น ถ้าเป็นไปในทางตรงข้ามก็ก่อให้เกิดความไม่สบายใจในการทำงาน แต่ผลนี้มักจะเกิดขึ้นแก่ผู้น้อยมากกว่าผู้ใหญ่ เพราะผู้ใหญ่มีอำนาจสูงกว่าอยู่ในมือแล้ว
8. สภาพภาพในหน่วยงาน เช่น ตำแหน่งหน้าที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจหรือความภูมิใจอันก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน ตัวอย่างจะเห็นได้จากการได้เป็นหัวหน้างานถึงจะมีความรับผิดชอบสูงขึ้นแม้เงินเดือนจะไม่สูงขึ้นตามส่วนของความรับผิดชอบ แต่คนก็มักจะพอใจ
9. ความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความมั่นใจและพึงพอใจที่จะทำงาน เป็นความรู้สึกที่จะก่อให้เกิดความมานะพยายามที่จะทำงานให้ดีขึ้น เพราะมีฐานที่มั่นไว้วางใจเป็นเครื่องรองรับ ขจัดความหวาดกลัวที่จะคิดริเริ่มงานใหม่ๆ ขึ้นมา ก่อให้เกิดความสุขที่ได้ทำงาน

จากองค์ประกอบ ตัวกำหนดคุณภาพชีวิต การทำงานตามแนวความคิดของนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงใช้เป็นแนวทางในการบ่งบอกถึงการยอมรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของพนักงานบริษัท เพลนต์ ไอแลนด์(ไทย)จำกัด โดยนำรายละเอียดบางข้อเกี่ยวกับองค์ประกอบตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานดังต่อไปนี้

1. สภาพการทำงาน

ภายในองค์การต่างๆ การทำงานต้องคำนึงถึงสภาพการทำงาน ซึ่งสามารถทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่วางไว้ ซึ่งได้แก่ การจัดระบบการทำงาน การควบคุมกำกับ และสภาพแวดล้อมที่ดีอีกด้วย

สมชาย วงศ์เจริญผล (2538 : 13 อ้างใน ผจกญ เจลิมสาร, 2540 : 11) ได้กล่าวไว้ว่า สภาพการทำงานได้แก่

- 1.1 การจัดระบบการทำงาน การมอบหมายงานที่เหมาะสม ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล มีการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การปฐมนิเทศงาน และการปฏิบัติตนเพื่อป้องกันโรค อันเนื่องมาจากการทำงานอย่างเคร่งครัด
- 1.2 ระยะเวลาการทำงาน โดยทั่วไปไม่ควรเกิน 8 ชั่วโมง ต่อวัน ซึ่งอาจปรับชั่วโมงการทำงานตามลักษณะหนักเบา หรือความเสี่ยงของงานได้ และควรทำงานตอนกลางวัน แต่ก็มียานหลายอย่างที่ต้องการทำงานเป็นกะ หรือเป็นผลัด และทำงานล่วงเวลา ซึ่งจะมีผลต่อสุขภาพได้
- 1.3 มีการควบคุมกำกับงานที่ดี มีการเตือนภัย การดูแลพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน การระมัดระวังเกี่ยวกับความชำรุดหรือบกพร่องของอุปกรณ์และการเกิดอุบัติเหตุ
- 1.4 สวัสดิการพื้นฐานที่ดี และเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ห้องส้วม น้ำดื่ม อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลที่ถูกต้อง และสวัสดิการทางสุขภาพอนามัย การดูแลทางการเงินน้อย

นอกจากนี้ ควรพิจารณาในด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น

1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เช่น แสง เสียง ความร้อน
2. สิ่งแวดล้อมทางเคมี ได้แก่ สารเคมีในการทำงานซึ่งสามารถผ่านเข้าสู่ร่างกายได้
3. สิ่งแวดล้อมในการทำงานทางชีวภาพ ได้แก่ เชื้อโรคและแมลงนำโรคต่างๆ
4. สิ่งแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม หมายถึงถึงสัมพันธภาพระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง รวมทั้งค่าตอบแทนและความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในระบบโดยปกติสิ่งเหล่านี้จะเกี่ยวข้องกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานประกอบการ โดยจะมีผลกระทบต่อภาวะสุขภาพของคนงาน และจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วย

2. ค่าตอบแทนในการทำงาน

ค่าตอบแทนเป็นส่วนหนึ่งของผลประโยชน์ที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างซึ่งอาจจะ

เป็นในรูปของตัวเงินหรือเงินและสิ่งของ เพื่อตอบแทนในการที่ลูกจ้างทำงานให้แก่นายจ้าง ค่าตอบแทนอาจเรียกได้อีกอย่างว่า ค่าจ้าง โดยรวมถึงโบนัส ค่าล่วงเวลา เบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการอื่นๆ ที่นายจ้างจ่ายในเวลาทำงานและในเวลาที่ไม่ได้ทำงาน เช่นวันลา หรือวันหยุดด้วย

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

ลีลา สิมานูเคราะห์ (2530 : 116) ในสภาพปัจจุบันความเป็นอยู่ของบุคคลขึ้นอยู่กับรายได้ที่ได้รับจากการทำงานให้องค์กร อัตรากำลัง เงินเดือน จึงเป็นเงื่อนไขและเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลปรารถนาที่จะทำงานถ้าหากได้รับค่าจ้างในอัตราที่สูงในทางตรงกันข้าม หากบุคคลได้รับค่าจ้างต่ำย่อมไม่เกิดแรงจูงใจที่จะทำงานและอาจมีการเปลี่ยนแปลงงานใหม่ได้ง่าย

บุญแสง ชีระภากร (2533 : 7-12) กล่าวว่า ค่าตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน (Salary and Wage) ซึ่งพิจารณาได้เป็น 2 ประเด็น คือค่าตอบแทนที่เหมาะสมและค่าตอบแทนที่เพียงพอ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม (Fair Pay) คือ การจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal) ซึ่งเป็นหลักการที่ต้องใช้เทคนิคการบริหารค่าจ้างเงินเดือน เช่น การวิเคราะห์งาน (Job Analysis) การประเมินค่างาน (Job Evaluation) การจัดทำโครงสร้างค่าจ้างเงินเดือน (Pay Structure) มาประยุกต์ใช้ให้มีความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจภายนอกองค์การด้วย ส่วนค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay) คือการจ่ายค่าจ้างและเงินเดือนตามสภาพทางเศรษฐกิจ ค่าครองชีพ ภาวะเงินเฟ้อ ซึ่งค่าจ้างและเงินเดือนที่เหมาะสม ควรจะสามารถเลี้ยงครอบครัวที่ประกอบสมาชิก 4 คน คือ พ่อ แม่ และลูก 1 คนได้

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 : 151) ได้กล่าวถึงความสำคัญของค่าตอบแทนไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถนำไปแลกเปลี่ยนสิ่งต่างๆ เพื่อสนองตอบความต้องการทางร่างกาย และจิตใจของคนได้
2. เป็นรางวัลที่ทำให้มนุษย์ ภาคภูมิใจ และยอมรับว่าตนเป็นคนที่มีคุณค่าคนหนึ่ง ในสังคมที่สามารถทำอะไรๆ ให้ผู้อื่นยอมรับการกระทำ
3. เป็นสิ่งที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการทำงาน ทำให้ผลงานที่บุคคลกระทำนั้นมีคุณภาพหรือด้อยลง ซึ่งค่าตอบแทนที่เหมาะสม จะมีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ผลงานออกมามีคุณภาพ

อุทัย หิรัญโต (2523 : 124-125) กล่าวว่า ค่าตอบแทนการทำงานได้แก่ ค่าจ้างและเงินเดือน รวมทั้งได้เสนอทรรศนะของนักวิชาการในหลายสาขาวิชาที่เกี่ยวกับค่าจ้างและเงินเดือนไว้ ได้แก่ ทรรศนะของนักสังคมวิทยา ค่าจ้างและเงินเดือน หมายถึง สิ่งตอบแทนจากการ

ใช้แรงงานของบุคคลอื่นแสดงถึงฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจของคน กล่าวคือ คนที่ได้รับค่าจ้าง และเงินเดือนสูงย่อมมีฐานะทางสังคมสูง และแสดงให้เห็นว่าบุคคลนั้นมีสถานภาพ (Status) สูงกว่าคนที่ได้รับค่าจ้างและเงินเดือนน้อย มองในทรรศนะของนักจิตวิทยา เงินเดือนและค่าจ้าง คือสิ่งกระตุ้นในการทำงานหรือสิ่งที่สนองความต้องการของมนุษย์ มองในทรรศนะของนักเศรษฐศาสตร์ ค่าจ้างและเงินเดือนจะเป็นรายจ่ายต้นทุนของผู้จ้าง และในขณะเดียวกันก็เป็นรายได้ของผู้ปฏิบัติงานได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการใช้แรงงาน โดยปกติการจ่ายค่าจ้างจะถือเกณฑ์จ่ายเป็นระยะเวลาสั้นๆ เป็นชั่วโมง รายวันหรือรายสัปดาห์ หรืออาจจ่ายตามจำนวนงานเป็นชิ้นๆ ก็ได้ คำว่า ค่าจ้าง หมายถึงเงินเดือน เงินโบนัส ค่าบำเหน็จ นายหน้า รวมถึงประโยชน์ที่ได้รับอื่นๆ ด้วย

3.ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

นอกจากผลประโยชน์ตอบแทนที่นายจ้างจ่ายให้แก่ลูกจ้างในแบบของค่าตอบแทนแล้ว ลูกจ้างก็มิได้มุ่งหวังแต่ผลประโยชน์ดังกล่าวเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกด้วยเช่นกัน ซึ่งก็เป็นหน้าที่ขององค์กรที่จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาตนเอง เพื่อโอกาสในการก้าวหน้าและรายได้ที่เพิ่มขึ้นในภายหน้า

วอลตัน (พา ไมจันท์ตี. 2541 : 22 ; อ้างอิงจาก Walton.1975.) ได้กล่าวว่าในการทำงานนั้นพนักงานมีความปรารถนา 4 ประการคือ

1. ปรารถนาที่จะพัฒนาและขยายขอบเขตความสามารถในการทำงานของตนเองให้สูงขึ้นไม่ว่าจะโดยวิธีการอบรมหรือการศึกษาต่อ มิใช่ปฏิบัติหน้าที่อยู่แต่ในตำแหน่งงานเดิมตลอดไป
2. เมื่อได้รับความรู้ความสามารถและทักษะใหม่ๆ แล้ว จะนำเอาความรู้ความสามารถเหล่านั้นกลับมาปฏิบัติให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนในอนาคตต่อไป
3. ปรารถนาที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม อันจะเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ญาติพี่น้อง และคนอื่นๆ ในสังคม
4. ปรารถนาที่จะมีรายได้ที่มั่นคงเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พวกเขาทำอยู่

อุทัย หิรัญโต (2534 : 135-139) ได้ให้ความหมายการเลื่อนตำแหน่งของข้าราชการหรือพนักงานขององค์กรธุรกิจ เอกชน หมายถึง การที่บุคคลได้เปลี่ยนแปลงฐานะก้าวหน้าขึ้นสู่ตำแหน่งหน้าที่การงานสูงและดีกว่าเดิม ซึ่งหมายความว่ามีความรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น เกียรติภูมิ หรือฐานะทางสังคมก็สูงขึ้นด้วย

พะยอม วงศ์สารศรี (2534 :197) ได้กล่าวว่า ผลประโยชน์ที่บุคคลจะได้รับจากการฝึกอบรมมี 3 ประการคือ

1. ทำให้เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติงาน

2. พนักงานสามารถรู้ถึงมาตรฐานการทำงานและนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน
3. การให้พนักงานมีอนาคตก้าวหน้าต่อไป ในตำแหน่งและหน้าที่ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ในองค์การประกอบได้ด้วยบุคคลหลายฝ่าย และร่วมกันทำกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะกลุ่ม และมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผู้ที่มีความพอใจกัน มีความต้องการหรือความนิยมที่คล้ายคลึงกัน มีความสัมพันธ์กันเป็นส่วนตัว ก็จะรวมตัวกันเป็นกลุ่มในรูปแบบไม่เป็นการทำให้แต่ละคนได้รับประโยชน์ คือสนองตอบความต้องการด้านต่างๆ ของตนโดยเฉพาะอย่างยิ่งทางสังคม ดังนั้นแต่ละคนจึงพยายามรักษาผลประโยชน์ไว้โดยให้กลุ่มตนคงอยู่เป็นกลุ่มต่อไป และโดยธรรมชาติเช่นกันที่คนมีความแตกต่างกัน ดังนั้นปัจจัยที่ช่วยให้กลุ่มอยู่ได้ คือมีกิจกรรมร่วมกัน อาจจะเป็นกิจกรรมส่วนตัวของชีวิตประจำวัน เช่น รับประทานอาหารร่วมกัน การสนทนาเรื่องต่างๆ รวมทั้งการจับกลุ่มนินทาเพื่อนร่วมงาน หรือวิพากษ์วิจารณ์การบริหารงานของผู้บริหารกิจกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดเป็นความผูกพันรักใคร่ อาหารช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งจะช่วยเหลือหลอมให้ความแตกต่างระหว่างบุคคลกลายเป็นความรู้สึก ความคิด ทศนคติและค่านิยมของกลุ่มขึ้นมา (Rothidberger, 1968 : 261-262 อ้างใน พา ไมจันทร์ดี, 2541 : 26) และลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the Job) ได้แก่ การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (Gerlmer and Other, 1966 : 255 อ้างใน ผจกญ เฉลิมสาร, 2540 : 17)

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

พนัส หันนาคินทร์ (มปป : 136) กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน ถ้ามีความสัมพันธ์ในทางที่ดี มีความกลมเกลียวกันดีก็จะมีแรงใจที่จะทำงานดีขึ้นถ้าเกิดความไม่ลงรอยกันที่ทำงานก็จะกลายเป็นที่ๆ น่าเบื่อ แรงจูงใจในการทำงานลดลงเพราะต้องคอยระแวงบรรดาเพื่อนร่วมงานกำลังงานที่น่าจะใช้ในการทำงานกลับถูกบั่นทอนให้ลดลงไปด้วยปัญหากับเพื่อนร่วมงาน

สินีนาง วังส์दान (2542 : 38) กล่าวว่า สัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หมายถึงสามารถทำงานด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันและมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อพนักงานและลูกจ้างที่ทำงานร่วมกัน ความสัมพันธ์อันดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับ

3.3.1 ความหมายของการยอมรับ

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ และค่านิยมของปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในสังคม โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เพลินพร ผิวงาน (2533:14) ได้สรุปความหมายของการยอมรับว่า เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการจะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่า ทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นโดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาแล้วครั้งหนึ่งโดยระยะเวลาในการตัดสินใจรับเอาสิ่งนั้นอาจกินเวลาเป็นปี ๆ

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

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

จากความหมายของการยอมรับดังกล่าวข้างต้น นำมาสรุปเป็นความหมายของการยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้ว่าการยอมรับคือการที่พนักงานมีความตระหนักถึงความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน มีความพอใจต่อวิธีการ แนวคิด และการดำเนินการภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความพร้อมสำหรับการพัฒนาและตั้งใจเข้าร่วมดำเนินการ โดยปฏิบัติตามกระบวนการของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001

3.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับ

กาญจนา เกียรติประวัติ (ม.ป.ป. : 3) ให้ความเห็นว่า ยอมรับนวัตกรรมควรเริ่มที่บุคคลสำคัญของกลุ่มเสียก่อน แล้วจึงค่อยขยายไปสู่บุคคลอื่น เปรียบเสมือนปฏิกิริยาลูกโซ่โดยมีบุคคล 3 ประเภทที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนั้น ๆ ได้แก่

1. นวัตกรรม(innovator) เป็นบุคคลที่มีลักษณะรอบรู้ กล้าเสี่ยงที่จะเริ่มทำการเปลี่ยนแปลงหรือรับความคิดใหม่ได้เร็ว มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบการผจญภัยและสั่งท้าทายความสามารถและความคิดที่ยืดหยุ่น
2. ผู้ต่อต้าน(resistor) คือผู้ที่ขัดการทำงานชนิดที่ปลอดภัยเอาไว้ก่อนจึงพยายามต่อต้านมิให้กลุ่มรับการเปลี่ยนแปลงใด ๆ อยู่เสมอ บางคนอาจจะต่อต้านการรับความคิดใหม่ มีลักษณะไม่รู้งาน เกรงกลัวภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่อาจมีเพิ่มขึ้น

3. ผู้นำ(leaders) บุคคลประเภทนี้เป็นบุคคลหลักในการทำงาน มีอิทธิพลต่อกลุ่มท่า ความก้าวหน้าให้แก่กลุ่ม และจะแสวงหาทางที่จะทำให้กลุ่มได้พัฒนาไปในทางที่ดีเสมอ

คัลแมน(จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2526 : 172; อ้างอิงมาจาก Kelman. 1958.) ได้ อธิบายลักษณะการยอมรับว่ามี 3 แบบดังนี้

1. การยอมรับตาม(Compliance) เป็นลักษณะการยอมรับแบบหนึ่ง ซึ่งอาจเนื่องจาก ความเกรงกลัวอิทธิพล หรือมุ่งหวังได้รับความพอใจจากกลุ่มบุคคลหรือผู้มีอิทธิพล ซึ่งจะมีผลทำให้เขาได้รับสิ่งตอบแทนอย่างอื่นในภายหลัง ฉะนั้นการทำจึงไม่ใช่ เพราะเขาเชื่อหรือเห็นว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ โดย คิสเลอร์หรือคนอื่น ๆ (Kiesler and others. 1969) ให้ข้อคิดว่าการยอมรับดังกล่าวอาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ เพราะบุคคลใดไม่ได้เปลี่ยนข้อคิดเห็นและไม่ได้เห็นด้วยกับการ กระทำนั้น แต่ทำไปเพื่อประโยชน์อย่างอื่น
2. การเลียนแบบ (identification) เป็นการยอมรับเนื่องจากบุคคลต้องการทำตนให้ คล้ายคลึงกับผู้ที่ตนเลื่อมใส ศรัทธา เพราะพอใจในสิ่งที่บุคคลนั้นมีอยู่หรือต้องการ ได้รับการจัดให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน ตัวอย่างนักเรียนที่เลื่อมใสความสามารถของครู คนหนึ่ง จะยอมรับแนวคิดเลียนแบบการกระทำ และพยายามจดจำสิ่งที่ครูคนนั้นทำ การเปลี่ยนทัศนคติอันเนื่องมาจากการเลียนแบบจะมากขึ้นอยู่กับความประทับใจ (attractive) ของบุคคลที่เป็นแบบ

โรเจอร์สและชูเมเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1971 : 100-101) ได้อธิบายแนวคิด เกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นการรับรู้ (awareness stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือการ ปฏิเสธสิ่งใหม่ๆ วิธีการใหม่ๆ ที่ตนได้เรียนรู้หรือรับรู้วัตรกรรมนั้น แต่ยังไม่รู้ข่าวสารอย่าง ไม่ครบถ้วนมักเป็นการรู้โดยบังเอิญ ซึ่งอาจทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นต่อไป อันเนื่องมาจากมีความต้องการที่จะประดิษฐ์สิ่งใหม่ๆ นั้นในการแก้ปัญหาที่มีอยู่
2. ขั้นสนใจ (interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มความสนใจ แสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม พฤติกรรมในขั้นนี้เป็นลักษณะที่ตั้งใจแน่วแน่ และใช้กระบวนการคิดมากกว่าขั้นแรก ในขั้นนี้ทำให้บุคคลได้รู้ข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ มากขึ้น บุคลิกภาพ และ ค่านิยมของบุคคล รวมทั้งบรรทัดฐานและประสบการณ์ทางสังคม อาจจะมีผล ต่อแหล่งบุคคลไปหาข่าวสารและการตีความข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ด้วย
3. ขั้นไตร่ตรองตัดสินใจ (evaluation stage) เป็นขั้นที่บุคคลคิดใช้วัตรกรรมนั้น กับสถานการณ์ปัจจุบัน และสถานการณ์ข้างหน้าโดยไตร่ตรองว่าจะลองใช้ดีหรือไม่ด้วยการชั่งน้ำหนักระหว่างข้อดีและข้อเสียของวัตรกรรมนั้น ถ้ารู้สึกว่ ข้อดีมีมากกว่าก็จะตัดสินใจที่จะลองใช้ขั้นนี้จึงแตกต่างจากขั้นอื่นๆ ตรงที่ได้ตัด

สิ้นใจจะลองความคิดใหม่ๆ โดยที่บุคคลมักคิดว่าการใช้นวัตกรรมเป็นการเสี่ยง เพราะไม่แน่ใจในผลที่เกิดขึ้น ดังนั้นในขั้นไตร่ตรองตัดสินใจต้องการเสริมแรง (reinforcement) ที่ทำให้แน่ใจขึ้นว่ากำลังทำในสิ่งที่ถูกต้อง ได้แก่ ข่าวสาร และ คำแนะนำจากเพื่อน ตลอดจนการเสริมแรงจากสื่อมวลชนต่างๆ ในขั้นนี้จึงได้รวมพฤติกรรมด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อความคิดใหม่ๆ นั้น

4. ขั้นทดลองปฏิบัติ (trial stage) เป็นขั้นที่บุคคลนั้นใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตน แต่เป็นการลองดูกับส่วนน้อยก่อนเพื่อดูว่าได้ผลหรือไม่ และ ประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ จึงเป็นการทดสอบว่านวัตกรรมนั้นใช้ได้ตรงกับที่ต้องการหรือไม่ ในขั้นนี้บุคคลอาจแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิธีการใช้นวัตกรรมนั้น ผลการทดลองปฏิบัตินี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป
5. การยอมรับไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (Adoption stage) บุคคลผู้ทดลองนั้นตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมนั้นอย่างเต็มที่ หลังจากที่ได้พิจารณาไตร่ตรองจากผลที่ได้ทดลองปฏิบัติ

จากทฤษฎีการยอมรับที่กล่าวมาแล้วข้างต้นแสดงให้เห็นว่ามีผลอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าควรนำมาเป็นตัวแปรในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย

3.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนตัวแปรในการศึกษาค้นคว้า

3.4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม

1) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

ทศพล เตชะอำพลกุล (2541: 49) ศึกษาเรื่อง ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพค บล็อก จำกัด พบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้นล้วนเป็นเหตุผลด้านการบริหารเป็นหลัก ส่วนเหตุผลในด้านการค้าเป็นเหตุผลรอง นอกจากนี้ยังพบว่า ระบบมาตรฐาน ISO9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่าง ๆ ในสอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO9000 เข้ามาประยุกต์ในองค์กรนั้น จะเป็นปัญหาในการยอมรับของพนักงานในระยะแรก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO9000 หลัก

ไพบุลย์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ(2541:50) ได้ศึกษาเรื่อง “สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ไปรับรองในปี 2541” พบว่า มูลเหตุจูงใจที่สำคัญซึ่งหน่วยงานส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ได้แก่การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพพจน์ที่

ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับ ISO9000 ไม่มากนัก ได้แก่ การจัดทำขั้นตอนการทำงานและการจัดทำคู่มือคุณภาพ

จิตติมา โตบาร์มีกุล(2543 : 72) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 กรณีศึกษา บริษัทมันนี่ จำกัด พบว่า มูลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบ ISO 9000 นั้น มีทั้งมูลเหตุจากภายในองค์กรคือ องค์กรต้องการปรับปรุงระบบการทำงานขององค์กรให้มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน และมูลเหตุจากภายนอกคือ องค์กรต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร ทั้งนี้เพื่อรักษาลูกค้าไว้

บรรเจิด สวนพรหม(2542 : 57) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 กรณีศึกษา บริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติต่อประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ ตามระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 อยู่ในเกณฑ์มาก โดยประโยชน์ที่เด่นชัดที่สุด 3 ประการ ได้แก่ ระบบเอกสารที่ดีขึ้น ระดับของคุณภาพสูงขึ้น สุดท้ายคือพนักงานรู้จักหน้าที่และความรับผิดชอบ

สาวิตรี จันทราอุกฤษฏ์(2541 : 91) ทำการศึกษาเรื่อง “การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด “ พบว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ ได้หาแนวทางเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมและเกิดการทำงานร่วมกัน เป็นทีมโดยใช้กิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ของบริษัทฯ ได้แก่ กิจกรรมข้อเสนอแนะ(Suggestions System) กิจกรรม QIC (Quality Improvement Committee) โครงการพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Team: QIT) เป็นต้น กิจกรรมและโครงการที่ทางบริษัทฯ จัดขึ้นนี้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี พนักงานร่วมทำงานกันเป็นทีม เกิดความรักสามัคคี เห็นอกเห็นใจกันระหว่างหน่วยงาน ซึ่งสามารถรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจูงใจทั้งการให้รางวัลที่เป็นตัวเงินในการตอบแทน เช่น โบนัสที่ขึ้นกับผลการปฏิบัติงานประจำปี หรือรางวัลที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ในผลงานของตนจากโครงการ QIC การได้รับความเคารพในฐานะที่เป็นมนุษย์ หรือการได้รับมอบอำนาจหน้าที่ในงานของตน(Empowerment) เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่ความรู้สึกเป็นเจ้าของบริษัทฯ ด้วย

อุมาภรณ์ ชูระนุติ(2542 : 51) ศึกษาเรื่อง การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอม ฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด พบว่า มูลเหตุจูงใจในการพัฒนาระบบ ISO 9000 ขององค์กร คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร เพราะระบบ ISO 9000 จะเป็นตัวกระตุ้นให้มีการปรับปรุงการทำงาน ภาพพจน์ที่ดีขึ้น และเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าขององค์กร ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบ ISO 9000 และการธำรงรักษาระบบ ISO 9000 คือ การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร และที่สำคัญคือ มีการปรับปรุงระบบ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง

สมบูรณ์ ขุนณรงค์(2543 : 95) ศึกษาสภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้บริหารระดับสูงได้ทำความเข้าใจและชี้แจงให้พนักงานเห็นถึงประโยชน์ของมาตรฐานดังกล่าวที่จะส่งผลดีให้แก่องค์กร และในที่สุดก็จะตกอยู่ที่ตัวพนักงานเอง ทำให้พนักงานได้ทราบและมีเจตคติที่ดีต่อระบบมาตรฐานจึงตัดสินใจยอมรับเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานประจำ

ประภาวดี กุศลสาร (2542: 5657) ทำการศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัท ไทยเพอร์สซิเดนซ์ฟูดส์ จำกัด(มหาชน)” พบว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 ของบริษัทฯ พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมอยู่ในระดับต่ำทุกประเภท ยกเว้นเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ข้อที่กล่าวถึงความสนใจติดตามวันและเวลาที่มีการประชุมเกี่ยวกับโครงการ นั่นคือพนักงานในระดับและแผนกสังกัดต่าง ๆ ได้มีโอกาสในการมีส่วนร่วมในกิจกรรม การวางแผนร่วมในการตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติงาน การร่วมติดตามและประเมินผลน้อย อาจเป็นเพราะเขาเหล่านั้นถือว่า การมีส่วนร่วม 5 ลักษณะเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องดำเนินการและสั่งการ พนักงานไม่มีส่วนเกี่ยวข้องและไม่จำเป็นต้องเข้าไปมีส่วนร่วมซึ่งตามหลักของการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9002 นั้นพนักงานทุกระดับทุกคนต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างจริงจัง

นอกจากนี้ผลการศึกษายังพบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 กล่าวคือพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามากก็มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาน้อย ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ ที่กล่าวว่า พฤติกรรมใดที่เคยได้รับรางวัล หรือการเสริมแรงในอดีตก็จะทำให้บุคคลอยากกระทำอีก ดังนั้น การผลักดันสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา จะมีผลต่อการเข้ามามีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002

เคาท์ และคนอื่น ๆ (Counte and others. 1992 : 503-518) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องผลที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการนำบริหารคุณภาพโดยรวมมาใช้ในองค์กรบริการสุขภาพ เป็นการศึกษาถึงผลของการบริหารคุณภาพโดยรวม ที่เกิดขึ้นกับเจ้าหน้าที่ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับสภาพการทำงาน พบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจในด้านปัจจัยภายในสูงกว่าที่ไม่ได้ร่วม แต่ปัจจัยภายนอกและทั่วไปไม่มีความแตกต่างกัน ผู้ที่มีส่วนร่วมในการบริหารคุณภาพโดยรวมมีความพอใจมากกว่าผู้ที่ไม่มีส่วนร่วมในเรื่องมาตรฐานและการทำงานมีการใช้เป้าหมายในการปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานการประเมินผลงาน แต่พบน้อยกว่าในเรื่องความอบอุ่น เพราะเขารู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนทางบวกจากสังคมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรน้อย ด้านความคิดเห็นทั่วไปโดยทั้งผู้ที่มีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมในการ

บริหารคุณภาพโดยรวม มีความเห็นด้วยมากกว่าโรงพยาบาลเป็นที่ทำงานและเป็นที่สำหรับบริการผู้ป่วย และมีแผนที่จะทำงานต่อเนื่องไปในปีหน้า และความคิดเห็นไม่ต่างกันในเรื่องความคิดเห็นเกี่ยวกับค่าจ้างหรือการทำงานหนัก

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

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

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

2) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สิทธิชัย อุตระกุล(2539:125) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี จากการศึกษาพบว่า ความรู้สึกรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานตามเกณฑ์ชีวิต 8 ประการของวอลตันนั้น เมื่อเฉลี่ยทุกเกณฑ์ชีวิตหรือแยกออกเป็นแต่ละเกณฑ์ชีวิตแล้วอยู่ในระดับปานกลางนั้นหมายความว่า ยังสามารถที่จะพัฒนาความรู้สึกรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดังกล่าวให้เพิ่มสูงขึ้นได้อีกในทุกเกณฑ์ชีวิต และโดยเฉพาะด้านโอกาสที่จะพัฒนาความสามารถของพนักงานในเรื่องของการมีโอกาสดังกล่าวได้รับการสนับสนุน และส่งเสริมการไปศึกษาต่อ หรือไปดูงาน หรือไปฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในการทำงาน มีความรู้สึกรับรู้โดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ซึ่งตัวชีวิตข้อนี้สำคัญมาก ดังนั้นทุกฝ่ายควรจะต้องตระหนักและหันมาเอาใจใส่เพื่อเพิ่มระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น

อรุณพร อภิการสกุลชัยและ คณะ (2538:103) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใช้แรงงาน กรณีศึกษา บริษัท วนชัยวีเนียร์ แอนด์ พลายวู้ด จำกัด พบว่า คุณภาพชีวิตส่วนใหญ่ของพนักงานบริษัทให้ความสำคัญ โดยจัด ตามมาตรฐานที่กำหนด โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยในการทำงาน ได้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ กล่าวคือ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน แต่มีบางด้านที่ควรปรับปรุง เช่น ด้านแรงงานสัมพันธ์ พบว่าผู้ใช้แรงงานส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน ซึ่งเป็นองค์กรที่มีบทบาทในการเจรจาต่อรองในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และพบว่าบริษัทไม่สนับสนุนให้มีการรวมตัวของผู้ใช้แรงงาน โดยมองว่าบทบาทของสหภาพแรงงานจะสร้างความยุ่งยากต่อการบริหารงานของบริษัทฯ

ปัทมา อ่อนใส(2542 : 103) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) พบว่า ตัวแปรปัจจัย ด้านการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น จึงอาจถือได้ว่าเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้นี้ สามารถเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาความต้องการของพนักงานในองค์กรต่าง ๆ ในทุก ๆ ฝ่ายงาน เพื่อที่องค์กรจะได้ทำการตอบสนองได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการจัดรูปแบบการพัฒนาและการปรับปรุงการบริหารองค์การ โดยเฉพาะในเรื่องการจูงใจ การสร้างทัศนคติที่ดีแก่พนักงาน ตลอดจนการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม

เรืออากาศโทวีระวัฒน์ ประทีปรัตน์(2542 : 91) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ พบว่า ข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะ ข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ เป็นข้าราชการทหาร ซึ่งมีการบังคับบัญชากันเป็นลำดับชั้น มีกฎ ระเบียบ วินัยที่เคร่งครัด และการที่เป็นหน่วยงานทางราชการหน่วยหนึ่ง การปฏิบัติงานซึ่งต้องใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีราคาแพงจึงจะมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นข้อจำกัดมากมายในการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงได้

กฤษณา น้อยจันทร์(2541 : 81) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท รีท-ไรท์(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าคุณภาพชีวิตด้านสภาพการทำงาน ด้านสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยในการทำงาน พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุด แต่คุณภาพชีวิตด้านครอบครัวพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงนัก

อภิรักษ์ หัซซะวนิช(2542 : 65) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบริเอ็นจีเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสภาพการทำงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านอื่น คือ ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านธรรมาภิบาลในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านการเกี่ยวข้องกับสังคม อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากนับแต่ธนาคารได้มีการนำระบบบริเอ็นจีเนียริงมาใช้กับสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร มีการเพิ่มอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการทำงาน รวมทั้งเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสาขาใหม่ทั้งหมด ส่งผลให้มีพนักงานบางส่วนไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบงาน จึงทำให้เกิดความรู้สึกเครียดและเกิดปัญหาเกี่ยวกับสภาพจิตใจ

เยาวลักษณ์ เลหาจินดา (2518) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของพนักงานประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าในบรรดาปัจจัยความพึงพอใจที่จะศึกษา คือสภาพการทำงาน นโยบายการบริหารงานการปกครองบังคับบัญชา สัมพันธภาพในการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ

โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีความพึงพอใจเรื่องเงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารอยู่ในระดับต่ำ

สุชาติ นิภานันท์(2526) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการฝึกหัดครู ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการกรมการฝึกหัดครู มีความพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจผู้ร่วมงานเป็นอันดับแรก ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานสิ่งตอบแทน ปัจจัยแวดล้อมเกี่ยวกับงานและผู้ร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นเรศ ภูโคกสูง(2541:130) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

วันเพ็ญ แซ่มสุ่ย(2544: 99) ที่ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนพนักงาน พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นด้านความมั่นคงในงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง

มณูญ บุญเชิด(2519 : 125-128) ได้ทำการวิจัยเรื่องราວความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศก์ฝ่ายสามัญประจำจังหวัด ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรับผิดชอบและปริมาณของสถานภาพของงานและตำแหน่ง การยอมรับนับถือ นโยบาย การนิเทศ ผลสัมฤทธิ์ของงาน องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูลความก้าวหน้าและความมั่นคงของงานการบริหาร

วิโรจน์ สารรัตนะ(2526) ได้ศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด คือความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและนโยบายการบริหาร

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

วู(Woo. 1996 : 75) ได้ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ใหญ่ที่มีปัญหาอ่อน ที่ได้รับการฝึกให้ปรับตัวในการทำงานที่เมืองซันตาคลารา ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสุขภาพจิต มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของคุณภาพชีวิตในการทำงานระหว่างกลุ่มที่ทำงานดี และไม่ดีกว่ากลุ่มที่ทำงานเร็วและช้า

จากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังที่ได้สรุปไว้ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรตาม ที่สำคัญที่จะนำมาศึกษาวิจัยในหัวข้อ เรื่องความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้แก่

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าหรือความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ภาพในการปฏิบัติงาน
2. การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000

3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้านการยอมรับ

นกุล สารวงศ์ (2541 : 89) ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่า พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 สูงจะมีการยอมรับสูง และพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ต่ำจะมีการยอมรับต่ำ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 สูง จะมีความเข้าใจในแนวคิด วิธีการดำเนินงาน และประโยชน์ของการนำมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 เข้ามาใช้เพื่อพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ต้นสนีย์ ขำเกิด (2527 : 75-82) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเรียนการสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า ประสพการณ์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

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

วุฒิไกร บัวผัน(2535 : 61-68) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการใช้เสียงในการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษาอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานอยู่ในระดับสูง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายในการทำงาน พบว่า ระดับการศึกษา การได้รับข่าวสารความรู้เกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตราย ระยะการทำงานในเวลา 1 วัน ก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายในการทำงาน

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

นูเนซ(Nunez. 1978: 4460-A) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้นวัตกรรมการศึกษาของครู พบว่า ตัวแปร เพศ เชื้อชาติ ระดับและวิชาที่สอน ความคุ้นเคยโครงการ และความมีประสบการณ์ ไม่มีนัยสำคัญที่จะจัดการรับรู้นวัตกรรมการศึกษาของครูใด ๆ ได้ แม้ว่าเพศจะมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ก็ตาม แต่เมื่อรวมตัวแปรทั้งหมดแล้วก็ไม่ถือว่าตัวแปรดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการรับรู้ นวัตกรรมการศึกษาของครู

โพลเวลล์(Powell. 1982 : 5245-A) ได้ศึกษาวิเคราะห์ประเมินการปฏิบัติการของนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็น นักศึกษาจำนวน 40 คน พบว่า นักศึกษาที่มีอายุน้อย มีความเคลื่อนไหวในการใช้นวัตกรรมให้มีประสิทธิภาพของความสำเร็จสูงมากกว่านักศึกษาในกลุ่มที่มีอายุมาก

3.4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรอิสระ

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่สนับสนุนตัวแปรในการศึกษาโดยได้รวบรวมนำมาสรุปโดยแบ่งออกเป็นดังนี้คือ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา แผนกที่สังกัด ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

3.4.2.1 ตัวแปรอิสระกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

1) เพศ กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ

ISO 9001: 2000

สมกิจ กิจพูนวงศ์(2539:บทคัดย่อ) ได้ทำงานวิจัยในเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของครู สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็นครูสังกัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,000คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบทดสอบคุณภาพชีวิตจำนวน 78 ข้อ ได้องค์ประกอบที่ชัดเจน 7 องค์ประกอบ ได้แก่ความแปรปรวนสะสม เท่ากับ ร้อยละ 44.5 มีองค์ประกอบดังนี้ 1) บริการชุมชน 2)บริการของรัฐ 3)สุขภาพ 4)บ้านและครอบครัว 5)ชีวิตการทำงาน 6)ความเชื่อและศาสนา 7)ทัศนคติเกี่ยวกับตนเอง มีจำนวนตัวแปร 54 ตัวแปร เมื่อทำการเปรียบเทียบคะแนนองค์ประกอบชีวิต ระหว่างเพศชาย กับ เพศหญิง พบว่า มิติด้านบริการชุมชน มิติสุขภาพ และมิติชีวิตการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับคะแนนองค์ประกอบโดยรวม พบว่า เพศชาย กับ เพศหญิง มีคะแนนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- 2) ประสิทธิภาพการทำงาน กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

ปฤณรัตน์ คำสว่าง (2542:83) ศึกษาคุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรที่มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

- 3) ระดับการศึกษา กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

ลจิตร์ แผ้วสกุล (2543:71) ศึกษาทัศนคติของข้าราชการฝ่ายธุรการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงานพบว่าข้าราชการฝ่ายธุรการที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีทัศนคติต่องานแตกต่างกัน

- 4) แผนกที่สังกัด กับ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000

วีระวัฒน์ ประทีปรัตน์ (2542:95) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ พบว่า ข้าราชการทหารอากาศ กองป้องกันทางอากาศ ที่มีประเภทของหน่วยงานต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม และแต่ละด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4.2.2 ตัวแปรอิสระกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001 : 2000

- 1) เพศ กับ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สินีนาน วังส์दान (2542 : 65) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานแรงงาน พบว่า เพศ มีผลทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งตรงกับผลงานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) (ประภาวดี กุศลสาร .2542) พบว่าเพศชายเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายให้ความสนใจกับกิจกรรมที่จะพัฒนาหน่วยงานหรือสังคมมากกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ จิราพร บุญพร (2539) ที่พบว่า ครูประถมเพศชาย มีส่วนร่วมทางการเมืองใน

ระบอบประชาธิปไตยมากกว่าครูประถมเพศหญิงในอำเภอวิเชียรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2) ประสบการณ์การทำงาน กับ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ศิริชัย วงศ์พุ่ม (2530 : 174) ที่ศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของครูที่มีต่อการนำการบริหารงานระบบควบคุมคุณภาพมาใช้ในการบริหารโรงเรียน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์แตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และผลงานวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัทไทยเพรสซิเดนซ์ฟู้ดส์ จำกัด(มหาชน)(ประภาวดี กุศลสาร. 2542) ว่าประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ

3) ระดับการศึกษา กับ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ดิเรก ถุกร์ห่วย(2516 :7) ศึกษาวิจัยถึงปัจจัยบางประการ ที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตร พบว่า พนักงานส่งเสริมการเกษตรที่จบการศึกษาปริญญาตรี จะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของอุมาดี ธนผลผดุงกุล(2538:บทคัดย่อ) เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการแยกประเภทขยะมูลฝอยของผู้ที่อยู่อาศัยในอาคารชุด พบว่าระดับการศึกษาสูง มีการยอมรับ การแยกขยะมูลฝอยมากกว่าผู้มีการศึกษาน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติมา โตบาร์มีกุล (2543: 49) ที่ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท มั่นยิ่ง จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

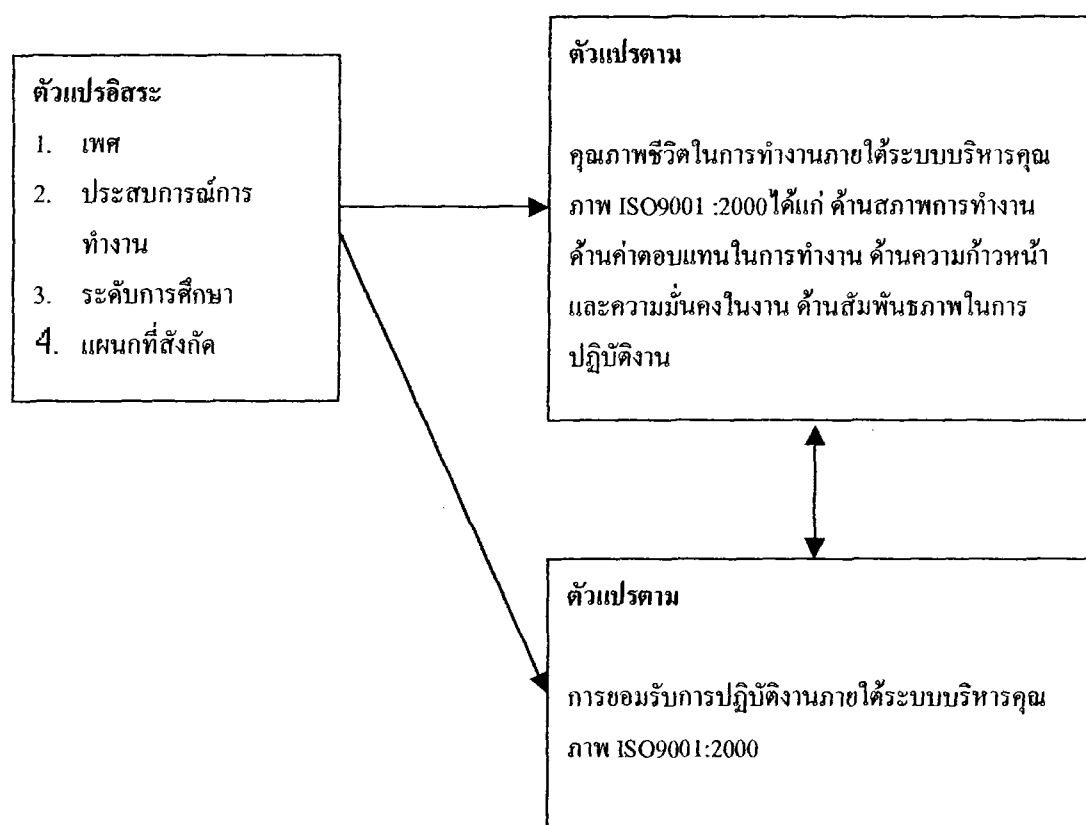
4) แผนกที่สังกัด กับ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

สุวรรณณี อุดมสมปอง (2544:69-74) ศึกษาเรื่องการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีการยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขาต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

สรุป จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่ามีส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติของพนักงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับตัวพนักงานที่มีความแตกต่างกัน ตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด ซึ่งตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวข้างต้นจะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานซึ่งอยู่ภายใต้การปฏิบัติงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทั้งในด้านของ คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 และ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ซึ่งจากการสอบถามความคิดเห็นจากตัวแปรทั้งหมดนี้ ผลที่ได้สามารถนำไปสู่การปรับปรุงเพื่อธำรงรักษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ให้คงอยู่ตลอดไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรที่น่าสนใจเพื่อศึกษาความดั่งแผนภูมิดังต่อไปนี้



สมมติฐานในการวิจัย

- ✓ 1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- × 2. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- ✓ 3. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- ✓ 4. พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- 5. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- 6. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- ✓ 7. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- ✓ 8. พนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แตกต่างกัน
- ✓ 9. คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าในเรื่องเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์(ไทย) จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์(ไทย) จำกัด จำนวน 85 คน ในช่วงปี พ.ศ. 2546

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการศึกษาค้นคว้า ครั้งนี้ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 เอกสารที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตและการยอมรับ และศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจาก ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ(2536 : 131 – 160) เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมเนื้อหาและโครงสร้างเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 ตามข้อ 1 โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของพนักงานในบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์(ไทย) จำกัด ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบคำถามปลายปิด มีจำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีทั้งหมด 4 ด้าน ๆ ละ 10 ข้อ รวม 40 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พอใจอย่างยิ่ง พอใจ ไม่แน่ใจพอใจ ไม่พอใจ และไม่พอใจอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามทางบวก

พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
พอใจ	ให้ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่พอใจ	ให้ 2 คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามทางลบ

พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
พอใจ	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่พอใจ	ให้ 4 คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ของ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:10) ดังนี้

- 1.00-1.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับน้อยที่สุด
- 1.50-2.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับน้อย
- 2.50-3.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง
- 3.50-4.49 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับมาก
- 4.50-5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มีทั้งหมด 20 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีตัวเลือก 5 ระดับ คือ พพอใจอย่างยิ่ง พพอใจ ไม่แน่ใจพพอใจ ไม่พพอใจ และไม่พพอใจอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามทางบวก

พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน
พอใจ	ให้ 4 คะแนน

ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่พอใจ	ให้ 2 คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนคำตอบในข้อคำถามทางลบ

พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 1 คะแนน
พอใจ	ให้ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	ให้ 3 คะแนน
ไม่พอใจ	ให้ 4 คะแนน
ไม่พอใจอย่างยิ่ง	ให้ 5 คะแนน

เกณฑ์การวัดระดับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบบอิงเกณฑ์ (Criterion Reference) ของ (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538:10) ดังนี้

- | | |
|-----------|--|
| 1.00-1.49 | หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับน้อยที่สุด |
| 1.50-2.49 | หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับน้อย |
| 2.50-3.49 | หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับปานกลาง |
| 3.50-4.49 | หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับมาก |
| 4.50-5.00 | หมายถึง การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในระดับมากที่สุด |

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

- นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทตรวจสอบตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความชัดเจนของภาษาและเนื้อหาสาระของแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข โดยปรึกษาประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท โดยได้ตัดข้อที่ไม่เหมาะสมออกไป จากนั้นนำไปทดลองใช้กับพนักงานบริษัท มิซูมิ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แต่ได้ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 จำนวน 32 คน
- วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกก่อนนำไปใช้จริง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – total Correlation Coefficient) โดย

วิธี Pearson's Product – Moment Correlation Coefficient) แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสหสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับ .05

4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปหาความเชื่อมั่น ตามวิธีการของครอนบาค โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ.2536:170;อ้างอิงมาจาก Cronbach.1970) โดยแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7534
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้แล้ว ไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 85 คน ของการวิจัยครั้งนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 - 1.1 ผู้วิจัยขอนัดประชุมฝ่ายบุคคลและผู้จัดการ ของบริษัท เพลนต์ โอแลนด์ (ไทย) จำกัด เพื่อขอความร่วมมือให้พนักงานบริษัท ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ตอบแบบสอบถาม
 - 1.2 ส่งแบบสอบถามและหนังสือแนะนำตัวไปยังบริษัท โดยกำหนดวันส่งคืนไว้ภายใน 2 สัปดาห์ โดยผู้วิจัยประสานงานกับเจ้าหน้าที่ฝ่าย Document Control Data ในการรับข้อมูลกลับคืนได้ 85 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100
2. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามดังกล่าวกลับมาแล้วได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนและรายละเอียด ดังต่อไปนี้
 - 2.1 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วนำมาจัดทำรหัส และกรอกตัวเลขในกระดานรหัส
 - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS PC* (Statistics Package for the Social Science pc) โดยวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้
 - 2.2.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงนับความถี่ และคำนวณค่าร้อยละ
 - 2.2.2 ความคิดเห็นของพนักงาน จัดกระทำโดยการแจกแจงความถี่ หาค่ามัธยฐานเลขคณิต ($\bar{x}$) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)
 - 2.3 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ใช้ t-test
 - 2.4 ในการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มใช้ F – test (One-way Analysis of Variance) และ ทดสอบ

ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบของนิวแมนคูลส์
(Newman – Keuls)

2.5หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 กับ การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

(Pearson's Product – Correlation Coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง "คุณภาพชีวิตและกายยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด" ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็นหมวดหมู่ โดยมีลำดับขั้นในการนำเสนอ ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- ตอนที่ 3 การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000
จำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของพนักงานแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	60	70.6
หญิง	25	29.4
รวม	85	100.0

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 70.6 เป็นเพศหญิงเพียงร้อยละ 29.4

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานแยกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 2 ปี	27	31.8
ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	58	68.2
รวม	85	100.0

จากตาราง 2 พบว่า พนักงานบริษัทฯ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 2 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 68.2 มีประสบการณ์ต่ำกว่า 3 ปีอีกร้อยละ 31.8

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานแยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปวช.หรือต่ำกว่า	36	42.4
ปวส. – อนุปริญญา	24	28.2
ปริญญาตรีขึ้นไป	25	29.4
รวม	85	100.0

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานบริษัท สำเร็จการศึกษาระดับปวช. หรือต่ำกว่า มากกว่า การศึกษาระดับอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 29.4 และ การศึกษาระดับ ปวส. – อนุปริญญาอีกร้อยละ 28.2

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานแยกตามแผนกที่สังกัด

แผนกที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
แผนกจัดซื้อ	15	17.6
แผนกขาย	35	41.2
แผนกจัดส่ง	20	23.5
แผนกสต็อก	15	17.6
รวม	85	100.0

จากตาราง 4 พบว่า พนักงานบริษัท สังกัดแผนกขายมากกว่าแผนกอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา สังกัดแผนกจัดส่งคิดเป็นร้อยละ 23.5 และ สังกัดแผนกจัดซื้อและแผนกสต็อกในสัดส่วน เท่ากันคิดเป็นร้อยละ 17.6

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000

ตาราง 5 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับ
คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 :
ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและ
ความมั่นคงในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ
<u>ด้านสภาพการทำงาน</u>				
3	ได้รับการฝึกอบรมตามลักษณะงานก่อนเริ่มงาน	3.27	.62	ปานกลาง
4	มีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.64	.55	มาก
5	มีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการป้องกันอุบัติเหตุ	3.64	.59	มาก
6	มีกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติมากเกินไป	3.73	.45	มาก
8	หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม	3.61	.58	มาก
9	บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความกลัวและความคาดหวัง	3.87	.48	มาก
10	มีบริการตรวจสุขภาพเป็นประจำทุกปี	3.76	.50	มาก
<u>ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน</u>				
1	การจ่ายเงินด้านสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ	3.89	.35	มาก
2	สิทธิการลาหยุดมีความเหมาะสม	3.73	.47	มาก
3	ขั้นตอนในการขอรับบริการสวัสดิการต่าง ๆ มีความเหมาะสม	3.93	.48	มาก
4	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.69	.46	มาก
5	เงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทนที่น่าพอใจและเพียงพอกับค่าครองชีพ	3.49	.55	ปานกลาง
6	การพิจารณาความดีความชอบมีความเหมาะสม	3.58	.54	มาก
7	ความยุติธรรมในการได้รับเงินเดือน	3.65	.57	มาก
8	ค่า Commission ที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทนที่น่าพอใจ	3.52	.63	มาก
9	เงินโบนัสที่ได้รับเป็นที่น่าสนใจ	3.88	.54	มาก

ตาราง 5 -ต่อ-

ข้อ	ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ
<u>ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน</u>				
1	ความมั่นใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	3.82	.58	มาก
3	งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง	3.64	.51	มาก
4	มีการอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ	3.59	.52	มาก
5	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อได้	3.51	.53	มาก
7	โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทมากกว่าเดิม	3.54	.52	มาก
10	การจัดส่งพนักงานไปดูงานต่างประเทศ	2.76	.75	มาก
<u>ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน</u>				
1	มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ช่วยเหลือกันเสมอ	3.99	.33	มาก
2	มีโอกาสดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน	3.56	.66	มาก
3	อิสระในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา	3.49	.57	มาก
4	ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.40	.56	มาก
5	การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.54	.68	มาก
6	อยากทำงานในบรรยากาศที่เป็นอยู่	3.71	.46	มาก
7	การประสานงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น	3.59	.50	มาก
8	การมีโอกาสได้ไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น	3.60	.52	มาก
10	การจัดให้มีการแข่งกีฬากระชับความสัมพันธ์ระหว่างแผน	3.05	.67	มาก
รวม		3.67	.20	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบคะแนนเฉลี่ยในระดับ (Mean) 3.67 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.).20 ซึ่งหมายถึง พนักงานบริษัท มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมาก

ตอนที่ 3 การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ตาราง 6 แสดงคะแนนเฉลี่ย (Mean) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของการยอมรับที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ข้อ	ข้อความ	Mean	S.D.	ระดับ
1	การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 เป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก	3.86	.38	มาก
2	ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 ทำให้เกิดความล่าช้ากว่าระบบเก่า	3.55	.52	มาก
3	ระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ	3.51	.53	มาก
5	เชื่อว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 จะตื่นตัวในการทำงาน	3.73	.52	มาก
6	การชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000	3.36	.59	ปานกลาง
7	การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000 มาใช้ทำให้มีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรก้าวหน้า	3.54	.50	มาก
8	การเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งของบริษัทจัดเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001: 2000	3.67	.50	มาก
11	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ทำให้มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน	3.88	.33	มาก
12	มีความพร้อมสำหรับการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000	3.83	.37	มาก
รวม		3.50	.15	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับในระดับคะแนนเฉลี่ย (Mean) 3.50 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) .15 ซึ่งหมายถึงพนักงานบริษัทฯ มีการมีการยอมรับการปฏิบัติ งานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000ในระดับมาก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด

ตาราง 7 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ

เพศ	N	Mean	S.D.	t-test	P
ชาย	60	3.69	.15	.923	.363
หญิง	25	3.63	.30		

จากตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานของบริษัทฯ เพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	N	Mean	S.D.	t-test	P
ต่ำกว่า 2 ปี	27	3.67	.16	-.103	.918
ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป	58	3.67	.22		

จากตาราง 8 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	9.945	4.972	1.147	.323
	ภายในกลุ่ม	82	3.554	4.334		
	รวม	84	3.653			

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัด

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
คุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	.219	7.285	1.718	.170
	ภายในกลุ่ม	81	3.435	4.240		
	รวม	84	3.653			

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่สังกัดต่างแผนกกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ

เพศ	N	Mean	S.D.	t-test	P
ชาย	60	3.51	.13	.609	.547
หญิง	25	3.49	.20		

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานของบริษัทฯ เพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบการยอมรับต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	N	Mean	S.D.	t-test	P
ต่ำกว่า 2 ปี	27	3.52	.10	.996	.323
2 ปีขึ้นไป	58	3.49	.17		

จากตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.603	2.801	1.173	.315
	ภายในกลุ่ม	81	1.935	2.388		
	รวม	83	1.991			

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัด

	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	P
การยอมรับ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.546	1.182	.484	.695
	ภายในกลุ่ม	80	1.955	2.444		
	รวม	83	1.911			

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามแผนกที่สังกัดพบว่า พนักงานของบริษัทฯ ที่สังกัดในแผนกต่าง ๆ กันมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน
ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้
ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์
ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตัวแปร	ระดับความสัมพันธ์	P
คุณภาพชีวิต	.511***	.001
การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ		

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO
9001 : 2000 พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

บทย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยกำหนดความมุ่งหมายในการวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและการยอมรับที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนที่ตั้งกัก
3. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนที่ตั้งกัก
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตและการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน

ขอบเขตในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานของบริษัทเพลนต์ ไอแลนด์(ไทย) จำกัด จำนวน 85 คน ในช่วงปี พ.ศ. 2546

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น

เพศ

1. ชาย
2. หญิง

ประสบการณ์การทำงาน

1. ต่ำกว่า 2 ปี
2. ตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา

1. ปวช.หรือต่ำกว่า
2. ปวส., อนุปริญญา
- 3.ปริญญาตรีขึ้นไป

แผนกที่สังกัด

1. แผนกจัดซื้อ
2. แผนกขาย
3. แผนกสโตร์
4. แผนกจัดส่งสินค้า

ตัวแปรตาม ได้แก่

- คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ได้แก่ ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน
- การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานบริษัท ส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 70.6 เป็นเพศหญิงอีกร้อยละ 29.4 และมากกว่าครึ่งหนึ่งมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 2 ปี มีพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 2 ปีเพียงร้อยละ 31.8 ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานสำเร็จการศึกษาระดับปวช.หรือต่ำกว่ามากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 42.4 สำเร็จการศึกษาระดับปวส., อนุปริญญาร้อยละ 28.2 และสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปอีกร้อยละ 29.4 พนักงานบริษัท มาจากแผนกขายมากกว่าแผนกอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมาจากแผนกจัดส่งคิดเป็นร้อยละ 23.5 และมาจากแผนกจัดซื้อและแผนกสโตร์ในสัดส่วนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 17.6

คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .20 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมาก

การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน .15 ซึ่งหมายถึง พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมาก

การวิเคราะห์เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์การทำงานในระดับต่าง ๆ กัน มีการศึกษาแตกต่างกัน และสังกัดต่างแผนกกันต่างก็มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และแผนกที่สังกัด พบว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีประสบการณ์การทำงานในระดับต่าง ๆ กัน มีการศึกษาแตกต่างกัน และสังกัดต่างแผนกกันต่างก็มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า มีค่าความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ซึ่งหมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กัน

อภิปรายผล

1.การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท เพลนต์ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้

1.1 เพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542:66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่า เพศที่ต่างกันไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับ นเรศ ภูโคกสูง (2541 : 134) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหลโยธิน กรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งที่เป็นเพศชายและเพศหญิงต่างก็ปฏิบัติในลักษณะของการประสานการทำงานร่วมกัน ซึ่งลักษณะของงานดังกล่าวนั้นไม่ได้กำหนดเพศเพื่อจำแนกลักษณะของงานเช่นเดียวกับหน่วยงานอื่นๆแต่การปฏิบัติงานดังกล่าวจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงเรื่องเพศ

1.2 ประสบการณ์การทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางบริษัทได้มีนโยบายที่ชัดเจน ซึ่งทำให้พนักงานทุกคนได้รับทราบข้อมูลที่เหมือนกันจึงทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน และในเรื่องสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานนั้น การทำงานส่วนใหญ่เป็นการประสานงานร่วมกันในแผนกเป็นส่วนมาก ถึงเป็นผู้มีประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะมีการปฏิบัติงานในตำแหน่งมาเป็นระยะเวลานาน อยู่ในสภาพแวดล้อมที่คุ้นเคย แต่ก็ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

✧ 1.3 ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทางบริษัทรับพนักงานเข้าทำงานโดยพิจารณาระดับการศึกษาให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมกับระดับการศึกษาและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานเท่าเทียมกัน ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ดีตามมาด้วย และได้ทำงานในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมกับความรู้ที่ศึกษามา จึงได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีความสนิทสนมกับเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อให้งานสำเร็จไปด้วยดี จากเหตุนี้จึงทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

1.4 แผนกที่สังกัด พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ทำงานอยู่คนละแผนก แต่ละแผนกก็มีสถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานของแผนกนั้นๆ ได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ แต่ละแผนกมีการส่งพนักงานไปฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เหมือนกันทำให้มีความก้าวหน้าและมีความมั่นคงเท่าเทียมกัน จึงทำให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน และในด้านคุณภาพชีวิตทั้ง 4 ด้านพบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิรักษ์ หัซชะวณิช (2542:66) ที่ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบบีเอ็นจีเนียร์ : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43 พบว่าตำแหน่งหน้าที่ที่แตกต่างกัน ไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน

2.การเปรียบเทียบการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท เพลนต์ โอแลนด์ (ไทย) จำกัด เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ตั้งไว้ จากผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลได้ตามลำดับดังนี้

2.1 เพศ พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 นั้น พนักงานต้องได้รับการฝึกอบรม ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปตามระดับและหน้าที่ของพนักงานตามความจำเป็นในตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ อาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมที่พนักงานทุกคนได้รับเหมือนกัน ก็คือ ความรู้ในงานแต่ละหน่วยงาน ซึ่งปัจจัยด้านเพศไม่ได้นำมาเกี่ยวข้องด้วย ดังนั้นการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จึงไม่แตกต่างกัน

2.2 ประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 จึงได้มีการส่งเสริมสนับสนุนและฝึกอบรมให้พนักงานทุกคนได้มีความรู้พร้อมทั้งให้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและผู้บริโภค จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานรู้สึกภูมิใจในองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่และมีส่วนร่วมทำให้องค์กรก้าวหน้า ถึงแม้ว่าพนักงานแต่ละคนจะมีประสบการณ์การทำงานต่างกันก็ตามจึงทำให้เกิดการยอมรับต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากระบบ ISO 9001:2000 ได้จัดให้พนักงานได้ทำงานในหน้าที่รับผิดชอบเหมาะสมกับระดับการศึกษาที่ศึกษามา ทำให้มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน ช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ทำให้มีความเข้าใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานแต่ละคนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันเกิดการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นกุล สารวงศ์ (2541:87) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่าระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000

2.4 แผนกที่สังกัด พบว่าพนักงานที่มีแผนกที่สังกัดแตกต่างกัน มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละแผนกมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานแต่ละคนมีเป้าหมายร่วมกัน และเป้าหมายในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนกก็จะมีเป้าหมายเดียวกันคือ ปฏิบัติหน้าที่ในบรรลุถึงนโยบายของบริษัท จากจุดนี้เองที่ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมทำให้องค์กรก้าวหน้า ถึงแม้ว่าลักษณะงานที่ทำแตกต่างกันก็ตาม ซึ่งทำให้เกิดการยอมรับปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ไม่ต่างกัน

3.คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เนื่องจากระบบ ISO เป็นระบบมาตรฐานสากลที่รู้จักและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายไปทั่วโลก เป็นมาตรฐานระดับสูงเมื่อบริษัทมีการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ได้ค่าตอบแทนในการทำงานเหมาะสมกับหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ร่วมงานเพราะมีการแบ่งงานกันทำอย่างเหมาะสม เอกสารมีความต่อเนื่องกันระหว่างแผนกได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เมื่อพนักงานเห็นวาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น พนักงานก็จะเกิดยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ตามมาด้วย ทำให้ส่งผลในเชิงบวกและเกิดความชอบธรรมในการบริหารองค์กร ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานบริษัทฯ ไม่ยอมรับคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 แน่แน่นอนที่สุดก็จะส่งผลต่อเนื่องไปถึงการไม่ยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ด้วย ซึ่งในกรณีดังกล่าวก็จะส่งผลเสียกับองค์กรมากกว่า

4.ผลจากการวิจัยซึ่งเก็บข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมดของบริษัทฯ ที่พบว่าโครงสร้างพนักงานของบริษัทฯ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ทั้งนี้เพราะบริษัทเฟลนดี้ ไอลแลนด์ (ไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการนำเข้าอะไหล่เครื่องจักรและอะไหล่รถยนต์ ซึ่งก่อตั้งมานานกว่า 14 ปี การที่บริษัทมีสัดส่วนของพนักงานเพศชายค่อนข้างมากเพราะโดยลักษณะสินค้าและเพศชายจะมี

ความเข้าใจและรู้จักผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ มากกว่าเพศหญิง จึงส่งผลต่อสัดส่วนพนักงานดังกล่าว และผลจากการศึกษายังพบอีกว่า พนักงานของบริษัทฯ ส่วนใหญ่มีอายุงานเกินกว่า 2 ปี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นสัญญาณที่ดี แม้ว่าเมื่อพิจารณาในแง่ระยะเวลาที่เปิดทำการแล้วยังนับได้ว่าเป็นองค์กรใหม่ แต่การที่มีสัดส่วนพนักงานที่มีอายุงานเริ่มมากขึ้น นับได้ว่าเป็นสัญญาณที่ดีในแง่การบริหารจัดการ โดยเฉพาะในแง่การบริหารงานบุคคล การที่บุคลากรในองค์กรมีการหมุนเวียนไหลเวียนในระดับต่ำจะส่งผลประโยชน์ไปยังบริษัทโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการเป็นภาพสะท้อนของการบริหารที่เหมาะสม ลงตัว หรือประสบความสำเร็จ คุณประโยชน์ที่ชัดเจนอื่น ๆ สำหรับการที่พนักงานมีอายุงานนานก็คือพนักงานจะมีความชำนาญ มีทักษะในการทำงานสูง โดยเฉพาะงานที่ต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้านเช่นเรื่องอะไหล่ เครื่องจักร เช่นของบริษัทฯ ทักษะและความชำนาญงานในขั้นสูงนับว่าเป็นประโยชน์มากและจำนวนพนักงานฝ่ายต่าง ๆ ที่พบว่า ฝ่ายขายมีสัดส่วนสูงกว่าฝ่ายอื่น ๆ ทั้งนี้เนื่องมาจากบริษัท เพลนต์ โอแลนด์ (ไทย) จำกัด ไม่ใช่ ผู้ผลิตสินค้าเอง

มีการนำเข้าอะไหล่เครื่องจักรและอะไหล่รถยนต์มาจากต่างประเทศ หรือเรียกได้ว่าเป็นองค์กรประเภท Trading Firm องค์กรประเภทนี้ลักษณะงานจะเป็นรูปแบบซื้อมาขายไป ดังนั้นโครงสร้างที่สำคัญที่สุดในการหารายได้ให้กับองค์กรหรือที่เรียกว่าหน่วยงานหลัก (Line) จึงได้แก่แผนกขาย แต่ไม่ได้หมายความว่าแผนกอื่นๆ ไม่มีความสำคัญหรือไม่มีความจำเป็น หน่วยงานหลักเช่นฝ่ายขาย มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้หน่วยงานสนับสนุนที่เข้าใจและสนับสนุนให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด (Customer Satisfaction)

ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงานในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.67 ซึ่งหมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000ในระดับมาก

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ที่พบว่า พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.50 ซึ่งหมายถึง พนักงานบริษัทฯ มีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมาก การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับสูง ตลอดจนทั้งมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับสูงด้วย ทั้งนี้เป็นเพราะระบบ ISO เป็นระบบมาตรฐานสากลที่รู้จักและได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายไปทั่วโลก และได้ผ่านการพิสูจน์ครั้งแล้วครั้งเล่าจากองค์กรหลากหลายประเภท และหลากหลายภูมิภาคว่ามีประสิทธิภาพ และหน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และรัฐวิสาหกิจจากทั่วโลกต่างก็ให้ความเชื่อมั่นอย่างเสมอมา การได้รับการยอมรับในระดับสูงนี้สะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประโยชน์ของระบบในตัวเองได้อยู่แล้ว ดังนั้น การที่พนักงานของบริษัทมีการยอมรับในระดับสูงเช่นการวิจัยครั้งนี้ที่พบนั้น จึงนับว่าเป็นเรื่องที่ไม่แตกต่างจากความคาดหมายนัก เพราะมาตรฐานระดับสูงเมื่อเกิดขึ้นในองค์กรแล้วก็จะส่งผลในเชิงบวกและเกิดความชอบธรรมในการบริหารองค์กรด้วย ในทางตรงกันข้าม

หากพนักงานบริษัท มีการต่อต้านไม่ยอมรับระบบแน่นอนที่สุดก็อาจส่งผลต่อเนื่องไปถึงการไม่ยอมรับคุณภาพชีวิตการทำงานภายใต้ระบบฯ ด้วย ซึ่งในกรณีดังกล่าวก็จะส่งผลเสียกับองค์กรมากกว่า ดังนั้น ไม่ว่าพนักงานจะมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในด้านเพศ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา และสังกัดแผนกแตกต่างกันเพียงใด ก็จะมีความคิดเห็นในลักษณะที่คล้ายคลึงกันด้วยเช่นผลที่พบในการวิจัยครั้งนี้ อันเนื่องมาจากระบบมาตรฐานเป็นสิ่งที่ดีและทุกคนทราบดีอยู่แล้ว

และจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่พบว่าการยอมรับทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สูง ก็จะมีการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 สูงตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงาน มีคุณภาพชีวิตและตัวระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในระดับมาก ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลดีต่อองค์กรและภาพรวม เพราะระบบมาตรฐานได้รับการพัฒนาและปรับปรุงมาเป็นเวลานาน จึงได้ส่งผลดีโดยตรงต่อองค์กรและผู้บริโภคมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการจัดหาสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าให้ตรงตามเวลาที่กำหนด การลดปัญหาการร้องเรียนจากลูกค้า (Customer Complaint) ระบบยังให้คุณประโยชน์หลัก ๆ ได้แก่ คุณภาพสินค้าและบริการมีความสม่ำเสมอถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า การทำงานบริษัทมีประสิทธิภาพ ลดของเสียในระบบลงเนื่องจากการทำงานที่ถูกต้องทุกขั้นตอน ส่งผลให้ต้นทุนการทำงานลดลง มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ทำให้พนักงานมีความเข้าใจบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ส่งผลให้ศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นอีกทั้งมีการประสานงานที่ดีในองค์กร และยังทำให้เกิดการค้นหาคำตอบที่แท้จริงของปัญหาและข้อบกพร่องสามารถทำได้อย่างรวดเร็วแก้ไขปัญหาได้มีประสิทธิภาพและป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำได้ การที่ระบบส่งผลดีและพนักงานมีการยอมรับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอสรุปข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรมีการรักษาระบบให้อยู่กับองค์กรให้ตลอดไป เพราะตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่าระบบสร้างคุณกับองค์กรมากมายมหาศาลเพียงใด และยังได้รับการพิสูจน์และพัฒนาซ้ำแล้วซ้ำเล่าไปทั่วโลกและกับองค์กรจำนวนมากในประเทศไทย การให้ระบบคงอยู่กับองค์กรต่อไปก็เท่ากับเป็นการรักษามาตรฐานให้มีอยู่ไปตลอด การมีมาตรฐานก็หมายถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ผลกำไร และแน่นอนที่สุดผลประโยชน์ก็จะตกไปยังพนักงาน ผู้ประกอบการ และลูกค้า เรียกได้ว่าส่งผลดีกับทุก ๆ ฝ่าย

2. องค์กรควรมีการฝึกอบรม และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานเข้าใจงานในหน้าที่อย่างแท้จริง เพราะหากขาดการฝึกอบรมก็อาจส่งผลกระทบไปยังระบบได้ โดยเฉพาะกับพนักงานใหม่ที่ยังขาดฐานความรู้หรือไม่มีประสบการณ์จากองค์กรที่มีมาตรฐาน ISO มาก่อนการฝึกอบรมและ

พัฒนาจึงมีความจำเป็น ทั้งนี้นอกจากเพื่อเป็นการรักษาระบบให้คงอยู่แล้ว ยังส่งผลดีในแง่ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรขยายขอบเขตการวิจัยออกไป ทางด้านอื่นๆ ให้ครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เช่น บุคลิกภาพของพนักงาน การรับรู้มาตรฐาน ISO 9001:2000 และรูปแบบของสื่อต่างๆ ที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เป็นต้น
- 2.ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับมาตรฐาน ISO 9001:2000 กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
- 3.ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับบริษัทอื่นที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 เพื่อศึกษาว่าปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9001:2000 เหมือนหรือต่างกันอย่างไร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมัคร. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจธนาคาร สังกัดสำนัก
งานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. ปรินทิพ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- กฤษณา น้อยจันทร์. (2541). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างใน
โรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษา บริษัท รีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- กาญจนา เกียรติประวัติ. (ม.ป.ป). นวัตกรรมทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ภาควิชาหลักสูตรและ
การสอน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี. (2542). วารสารบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์
ธรรมศาสตร์.
- จิตติมา โดบารมีกุล. (2543). แนวทางการพัฒนาองค์กรไปสู่ระบบ ISO 9002 : กรณีศึกษา
บริษัทมันนี่ จำกัด. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
อัดสำเนา.
- จินตนา พิงเจริญพงศ์. (2540). การศึกษาความคิดเห็นของผู้เข้ารับการอบรมที่มีต่อโครงการ
นักลงทุนรุ่นเยาว์ของบรรษัทเงินทุนอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. ปรินทิพ.
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- จิระชัย ศรีสมบัติ. (2539). ทศนคติของพนักงานต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา
พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง.
วิทยานิพนธ์ บรม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2529). รายงานการวิจัยการยอมรับวิทยาการเกษตรแผนใหม่ของ
เกษตรกรชาวนาเมืองจังหวัดเชียงใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักวิจัยสถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- จิราพร บุญพร. (2539). การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตย ในอำเภอยะบือบุรี
จังหวัดเพชรบุรี. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
อัดสำเนา.
- ชูชาติ วิเศษณี. (2542). ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น..
- ชัยชาญ รื่นเรือง. (2540). ปัญหาการปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการอำเภอเขตการศึกษา 12.
ปรินทิพ. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ณรงค์ สุขประเสริฐ. (2535). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานช่าง.
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล ณ ศาลายา.

- ณัฏกร เอี่ยมโอภาส. (2531). การยอมรับการจัดการพลังงานของเจ้าของโรงงานใช้พลังงานเชื้อเพลิงปริมาณสูงเพื่อการผลิต : ศึกษาเฉพาะกรณีประเภทโรงงานลำดับที่ 54-57 และ 59-60 แห่งพระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ. 2512. วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อุดมสำเนา.
- ญาดา พงศบริพัตร. (2540). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ช่วยจัดการเรื่องการเงิน ในธุรกิจประกันวินาศภัย. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ดนัย เทียนพุด. (2533). การพัฒนาทรัพยากรบุคคล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ. (2530). ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาการ หน่วยที่ 4. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. อุดมสำเนา.
- เด่นดาว แดงรุ่ง. (2537). ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพของครูอาจารย์โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน การประถมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก. วิทยานิพนธ์. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยนเรศวร. อุดมสำเนา.
- ทองศรี คำภู ญ. อยุธยา. (2532). การบริหารงานบุคคลในแนวทางใหม่. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพล เตชะอำพลกุล. (2541). ผลต่อการบริหารองค์กรก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมสำเนา.
- นพรัตน์ รุ่งอุทัย. (2533). องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ม.ป.ป.
- นภา มานะการ. (2541). ISO 9000 ระบบบริหารงานคุณภาพ. กรุงเทพฯ : เอมพันธ์.
- นิรันดร์ เอื้อทวีทรัพย์. (2539). ตัวแปรทางจิตวิทยาบางประการที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา.
- นุกูล สารวงศ์. (2541). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 ของพนักงานระดับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา.
- นเรศ ภูโลกสูง. (2541). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมสำเนา.
- บรรเจิด สอนพรหม. (2542). การศึกษาการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 กรณีศึกษาบริษัท ยูนิลีเวอร์ไทยโฮลดิ้ง จำกัด. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. อุดมสำเนา.

- บุญแสง ชีระภากร. (2533,ม.ค.-มี.ค.). “ การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน,” จุลสารพัฒนาข้าราชการ. ปีที่ 25 (ฉบับที่ 2).
- ประภาวดี กุสสาร. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9002. ภาคนิพนธ์ ศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ปฤณฐรัตน์ คำสว่าง. (2542). คุณภาพชีวิตของบุคลากรที่ไม่ใช่สายวิชาการ ในมหาวิทยาลัยมหิดล. ปรินิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2541). สำนักงานแผนพัฒนาการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมระยะที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปัทมา อ่อนไสว. (2542). การรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ผจญ เฉลิสมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับกลาง : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ผลิดา ภูธรใจ. (2542). การยอมรับการเป็นโรงพยาบาลในกำกับรัฐของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล. กรณีศึกษาโรงพยาบาลบ้านแพ้ว. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- พนม พงษ์ไพบูลย์. (2541,ก.พ.). “การศึกษาคือปัจจัยที่ 5 ของชีวิต,” วารสารวิชาการ 1 (2).
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : พรวนนกการพิมพ์.
- พา ไมจันท์ดี. (2541). คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการครูสังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอสังขะ จังหวัดสุรินทร์. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- พนัส หันนาคินทร์. (ม.ป.ป.) ประสบการณ์ในการบริหารงานบุคลากร.
- เพลินพิศ ผิวงาม. (2533). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. อัดสำเนา.
- ไพบูลย์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ. (2541). สภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ใบรับรองในปี 2541. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- มัญญ บุญเชิด. (2519). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของศึกษานิเทศฝ่ายสามัญประจำจังหวัด. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2539). องค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2540). การบริหารและการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2540). พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, เอกสาร. (2539). การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพฯ.
- มานะ สันฐานานนท์. (2534). คุณภาพชีวิตของการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร. อัดสำเนา.
- เยาลักษณ์ เลหาะจินดา. (2518). ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะทำงานอยู่ต่อไปหรือลาออกของ พนักงานประจำในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- รณรงค์ ศิริพันธุ์. (2539). การยอมรับภาวะโลกาภิวัตน์ กรณีศึกษาชุมชนไทยพวน ต. หินปัก อ. บ้านหมี่ จ. ลพบุรี. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- รัชณี งามวิธา. (2542). ปัญหาการจัดการ เกี่ยวกับกิจกรรมชมรมตามความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษา โรงเรียนรัตนพนธิยการ. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ลจิตร์ แผ้วสกุล.(2543). ทศนะคติของข้าราชการฝ่ายธุรการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในกรุงเทพมหานครที่มีต่อสภาพการทำงานและเพื่อนร่วมงาน. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ลีลา สิมานุเคราะห์. (2530). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ :หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- ล้วน และอังคณา สายยศ. (2538). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ.
- วิเชียร เกตุสิงห์. “ ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมายเรื่องต่างๆที่บางครั้งก็พลาดได้. ”
ข่าวสารการวิจัยการศึกษา.8-11;กุมภาพันธ์-มีนาคม,2538
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2526). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของผู้ประสานงานกรมสามัญศึกษา. กศ.ม.กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อัดสำเนา.
- วีรพงษ์ เฉลิเมจิรัตน์. (2541). คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 ฉบับล่าสุด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรการพิมพ์.

- วีระวัฒน์ ประทีปรัตน์. (2542). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ ทหาร อากาศกองป้องกัน ทางอากาศ. ปรินญานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- วุฒิกไกร บัวผัน. (2535). การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากการใช้เสียงในการทำงาน ของคนงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ : กรณีศึกษา อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร. วิทยานิพนธ์ สด.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- วันเพ็ญ แซ่มสุษี. (2544). ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ใน เขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการปฏิบัติงานภายหลังการปรับเปลี่ยนจำนวนพนักงาน. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- ศิริเพ็ญ เนื่องจำนงค์. (2542). การมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงไฟฟ้าบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- ตันสนีย์ ขำเกิด. (2529). การศึกษาองค์ประกอบที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมทางการเรียน การสอนของครูในโรงเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมกิจ กิจพูนวงศ์.(2541).การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตของครู สังกัด กรุงเทพมหานคร.ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สมบุญ ชูณรงค์. (2543). ศึกษาสภาพปัญหาและการดำเนินการเพื่อขอการรับรองระบบ มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม 14001 ของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- สาวตรี จันทราอุกฤษฏ์. (2541). การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000: กรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สิงห์ ปานะชา และคณะ. (ม.ป.ป.). การสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานใหญ่. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สิทธิชัย อุตระกุล. (2539). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับล่างในโรงงาน อุตสาหกรรมขนาดใหญ่ในจังหวัดปราจีนบุรี. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- สินีนาว วังส์दान. (2542). ความคิดเห็นของพนักงานกัญการทางพิเศษแห่งประเทศไทยต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน. ภาคนิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒน บริหารศาสตร์. อัดสำเนา.

- สุจินดา อ่อนแก้ว. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในสหจวกราวดี*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา นิภาพันธ์. (2526). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการฝึกหัดครู*. วิทยานิพนธ์. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดมศึกษา.
- สุนันทา เลาพันธ์. (ม.ป.ป.). *การพัฒนาองค์กร*. พิมพ์ครั้งที่ 2. ภาควิชาบริหารธุรกิจ สหกรณ์ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สุนันท์ แก้วเกล้า. (2542). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การปรับระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43*. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.
- สุวิทย์ เพียรเพชรเลิศ. (2544). *ความคิดเห็นของนิสิตระดับปริญญาตรีที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรธุรกิจศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุริย์ มาเกิด. (2544). *ความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาบัญชีของนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง โรงเรียนพณิชยการราชดำเนิน ธนบุรี*. สารนิพนธ์. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา.
- สุวรรณ จันทสาร. (2543). *การศึกษาคุณภาพชีวิตของครูผู้รับผิดชอบงานแนะแนวของโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรปราการ*. กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อุดมศึกษา.
- สุวรรณ อุดมสมบูรณ์. (2544). *การยอมรับนโยบายปรับปรุงขั้นตอนการบริหารงานสาขา : กรณีศึกษาพนักงานธนาคาร. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. อุดมศึกษา.*
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. (ม.ป.ป.). *อนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก. ISO 9000 อีกก้าวของการรับรองคุณภาพ โดย สมอ. กรุงเทพฯ.*
- อภิญา เหมระ. (2544). *การจัดการเรียนการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของครูธุรกิจ สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 5*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อุดมศึกษา.
- อภิรักษ์ หัซซะวณิช. (2542). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ภายใต้ระบบงานแบบรีเอ็นจิเนียริง : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในเขต 43*. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อุดมศึกษา.

- อนุวัต เจริญสุข. (2543). *การประเมินการติดตามผลโครงการฝึกอบรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท มิตซูบิชิเยฟวี อินดัสตรีส์-มหาชน แอร์คอนดิชั่นเนอร์ส จำกัด ตามระบบมาตรฐาน ISO 9000*. สารนิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อุทัย หิรัญโต. (2523). *หลักการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : พรวนการพิมพ์.
- อุมาดี ชนผลผดุงกุล. (2538). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ การแยกประเภทขยะมูลฝอยของผู้อยู่อาศัยในอาคารชุด ศึกษากรณี : ผู้อยู่อาศัยในอาคารชุดในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยมหิดล. อัดสำเนา.
- อุมาภรณ์ ชูระนุติ. (2542). *การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด*. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อรุณพร อภิการสกุลชัย และคณะ. (2538). *คุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ใช้แรงงาน กรณีศึกษา บริษัท วนชัยวีเนียร์ แอนด์ ฟลายวูด จำกัด*. ภาคนิพนธ์ ศษ. ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อักษร ดำรงสุกิจ. (2539). *คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) โรงงานบางปะอิน*. ภาคนิพนธ์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- อัจฉริยา ฟังปาน. (2539). *การยอมรับในกระบวนการรื้อปรับระบบ : ศึกษากรณีธนาคารกสิกรไทยสาขาสนาบเป้า*. ภาคนิพนธ์ ศษ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. อัดสำเนา.
- Couinte, Michael A. and others. (1992, November). "Hospital & Ps Health Services Administration. 37," *Total Quality Management in a Health Care Organization : How are Emppolyees Aaffected*. 503516.
- Cover Prospero Rr. (1960). *The Masagana Mmargate System of Planting Rice : A Study of Innovation*. Study Series No.5 CDRRC.U.P. Qucezon City, Philippiness.
- Foster, George M. A1973X. *Tradition Societies and Technological Change*. New York : Harper and Row Publishers.
- John, Herbert. (1971, July). *Development of life Quality Inventory*. International Vol.35 : 572-3 Dissertation Abstracts.
- Nunez, Ann Raguel. *Variables Influencing Teachers Perceptions of Educational Innovation*. *Dissertation Abstracts International*. 38 (8) : 4460-A; February, 1978.

- Powell, Lou G. (1982, June) "Dissertation Abstracts International" An Analysis of Research Educations," *Degree of Implementation and concerns Related of adoption of An Innovation*. 42 (12) : 5245-A.
- Powell, Lou G. "An Analysis of Research Educations," *Degree of Implementation and Concerns Related to Adoption of An Innovation. Dissertation Abstracts International*. 42 (12) : 5245-A ; June, 1982.
- Rogers, Everett M. and F floyd F. Shoemaker. (1971). *Communication of Innoations : A Cross Cultural Approach*. New York : The Free Press.
- Smith, Betsann. *Teacher Quality of Work Life According to Teachers : The Case of High Schools* : 369 ; 1994.
- Woo, Theresa M. *Quality of Work Life for Adults with Mental Retardation*. : 75 ; 1996.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

คุณภาพชีวิตและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9001:2000 บริษัท เฟลนตี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
ในด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านและกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. ประสบการณ์การทำงาน

() 1. ต่ำกว่า 2 ปี

() 2. ตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. ปวช. หรือต่ำกว่า

() 2. ปวส.,อนุปริญญา

() 3.ปริญญาตรีขึ้นไป

4. แผนกที่สังกัด

() 1. แผนกจัดซื้อ

() 2. แผนกขาย

() 3. แผนกจัดส่ง

() 4. แผนกสโตร์

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ด้านสภาพการทำงาน ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน
และด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นความรู้สึกของท่านเพียงคนเดียว และ
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับคุณภาพชีวิต				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านสภาพการทำงาน					
1. ปริมาณงานมีความเหมาะสม					
2. งานที่ทำตรงกับความรู้ ความสามารถ					
3. ได้รับการฝึกอบรมตามลักษณะงานก่อนเริ่มงาน					
4. มีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน อย่างเพียงพอ					
5. มีมาตรการหรือระเบียบที่ชัดเจนในการป้องกัน อุบัติเหตุ					
6. มีกฎ ระเบียบ ที่ต้องปฏิบัติตามมากเกินไป					
7. มีการจัดวางเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเป็นระเบียบ					
8. หน่วยงานตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม					
9. บรรยากาศในการทำงานเต็มไปด้วยความกลัว และความหวาดระแวง					
10. มีบริการตรวจสอบสภาพเป็นประจำทุกปี					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับคุณภาพชีวิต				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านค่าตอบแทนในการทำงาน					
1. การจ่ายเงินด้านสวัสดิการตามสิทธิประโยชน์ ที่ควรได้รับ					
2. สิทธิการลาหยุด มีความเหมาะสม					
3. ขั้นตอนในการขอรับบริการสวัสดิการต่างๆมีความ สะดวก					
4. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทนที่น่าพอใจ และเพียงพอกับค่าครองชีพ					
6. การพิจารณาความดีความชอบมีความเหมาะสม					
7. ความยุติธรรมในการได้รับเงินเดือน					
8. ค่า Commission ที่ท่านได้รับเป็นผลตอบแทน ที่น่าพอใจ					
9. เงินโบนัสที่ได้รับเป็นที่น่าสนใจ					
10. การปรับขึ้นเงินเดือน เป็นที่น่าสนใจ					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับคุณภาพชีวิต				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน					
1. ความมั่นใจต่อตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน					
2. ตำแหน่งที่ทำในปัจจุบันมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง สูงกว่าเดิม					
3. งานที่ทำอยู่มีความก้าวหน้าและความมั่นคง					
4. มีการอบรมให้ความรู้อยู่เสมอ					
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อได้					
6. การส่งพนักงานเพื่อร่วมสัมมนาทางวิชาการ เพื่อพัฒนาหน่วยงาน					
7. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในบริษัทมากกว่าเดิม					
8. การได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ต้องใช้ ความรับผิดชอบสูงขึ้น					
9. งานในหน้าที่ช่วยเพิ่มพูนทักษะในการปฏิบัติงาน					
10.การจัดส่งพนักงานไปดูงานต่างประเทศ					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับคุณภาพชีวิต				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
ด้านสัมพันธภาพในการปฏิบัติงาน					
1. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ช่วยเหลือกันเสมอ					
2. มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน					
3. อิสระในการพูดคุยกับผู้บังคับบัญชา					
4. ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน					
5. การขอคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน					
6. อยากทำงานในบรรยากาศที่เป็นอยู่					
7. การประสานงานในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น					
8. การมีโอกาสได้ไปร่วมงานกับหน่วยงานอื่น					
9. การให้เกียรติซึ่งกันและกัน ไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัว					
10.การจัดให้มีการแข่งกีฬากระชับความสัมพันธ์ ระหว่างแผนก					

ตอนที่3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000
คำชี้แจง กรุณาทำ / ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง เป็นความรู้สึกของท่านเพียงคนเดียว และ
กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับการยอมรับ				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
1. การปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความยุ่งยาก					
2. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000ทำให้เกิด การทำงานล่าช้ากว่าระบบเก่า					
3. ระเบียบปฏิบัติมาตรฐานเกี่ยวกับระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001:2000เข้าใจยากต่อการปฏิบัติ					
4.การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มาใช้ทำให้มีระเบียบวินัยในตนเอง					
5.เชื่อว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารงาน คุณภาพ ISO9001:2000 จะตื่นตัวในการทำงาน					
6.การชี้แจงหรืออธิบายให้ผู้ร่วมงานทราบถึงความสำคัญ ของระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000					
7. การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 มาใช้ทำให้มีส่วนร่วมในการทำให้องค์กรก้าวหน้า					
8.การเข้ารับการฝึกอบรมทุกครั้งที่บริษัทจัดเกี่ยวกับ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000					
9. ความภูมิใจในองค์กรที่ทำงานอยู่ได้รับการรับรอง ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000					
10.ความเข้าใจและรับที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000					

(ต่อ)

การยอมรับการปฏิบัติงานภายใต้ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000	ระดับการยอมรับ				
	พอใจ อย่างยิ่ง	พอใจ	ไม่แน่ใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างยิ่ง
11.ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ทำให้มีขอบเขตงานที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน					
12.มีความพร้อมสำหรับการดำเนินงาน ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000					
13.การได้รับการรับรองระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ทำให้ภาพลักษณ์ของบริษัทดีขึ้น					
14.การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 เป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น					
15.ความพอใจแสวงหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจาก การฝึกอบรมที่บริษัทจัดให้					
16.ยอมรับปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานเพราะ กลัวว่าจะทำให้ระบบเสีย					
17.มีโอกาสดำเนินงานที่ท้าทายและได้แสดง ความสามารถมากขึ้น					
18.การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ขัดต่อวิถีชีวิตประจำวันของตนเอง					
19.ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน					
20.ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO9001:2000 ทำให้มีเป้าหมายในการทำงานชัดเจนขึ้น					

คำย่อ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000

ISO = The International Organization for Standardization

องค์การระหว่างชาติว่าด้วยการมาตรฐาน

IEC = International Electro Tech Commission

องค์การระหว่างประเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำมาตรฐานระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับ Electro Technical Standardization

CB = Certification Body ผู้ตรวจประเมินระบบทั้งภายในและภายนอก ตรวจสอบประเมินความสามารถขององค์กรในด้านการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า ข้อกำหนดทางกฎหมาย และความต้องการขององค์กรเอง

PDCA = - Plan ทำการกำหนดหรือระบุชี้ วัตถุประสงค์และกระบวนการ ที่จำเป็นต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ บริการที่สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า และนโยบายขององค์กรเอง

- Do นำกระบวนการที่กำหนดชัดเจนแล้วไปปฏิบัติให้เกิดผล
- Check ติดตามตรวจและวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์ โดยเปรียบเทียบกับนโยบายและวัตถุประสงค์ของผลิตภัณฑ์
- Act การปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานของกระบวนการให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

QMR = Quality Management Representative หัวหน้าหรือตัวแทนซึ่งเป็นผู้บริหารที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ

QM = Quality Manual คู่มือคุณภาพ

QP = Quality Procedure ขั้นตอนการดำเนินงาน

WI = Work Instruction วิธีปฏิบัติงาน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ	นายประกิต ทับเจริญ
เกิดวันที่	8 กันยายน 2517
สถานที่เกิด	อำเภอ บางคอแหลม จังหวัด กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	890/1 ตรอกวัดจันทร์ใน ตำบลบางโคล่ อำเภอ บางคอแหลม จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10120
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท เฟลนดี้ ไอแลนด์ (ไทย) จำกัด อำเภอยานนาวา จังหวัด กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	พ.ศ.2529 ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนเสริมปัญญา พ.ศ.2535 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริยาราม พ.ศ.2541 บช.บ. จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ พ.ศ.2546 กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร