

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :
ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอังคณา ไมตรีสรสันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๕๕๖-๕๖๒

๑๕๘๖๒

๕๐๕

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :
ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไจโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวอังคณา ไมตรีสรสันธ์
๕

๕๗ ๗ พ.ย. ๒๕๔๕

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๔๖

๕๕๖-๕๖๒

อังคณา ไมตรีสรสันต์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย)
จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต
อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี2000 และศึกษาถึง
ระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพสมรส
ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ
ISO 9000 ฉบับปี2000

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไตโต
อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ซึ่งมีจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 256 คน การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือคือ แบบสอบ
ถามสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ความ
แปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานมีระดับการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี
2000 อยู่ในระดับมาก
2. พนักงานมีระดับการมีส่วนร่วมโดยรวม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี
2000 อยู่ในระดับมาก
3. ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ตำแหน่งความรับ
ผิดชอบ และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :
ฉบับปี2000 แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
- ส่วนปัจจัยอื่น คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลกระทบต่อการ
มีส่วนร่วมของพนักงาน
4. พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 มีความ
สัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่
ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
5. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัย
สำคัญทางสถิติ .05

6.ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

6.1 ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจใน ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000 มากขึ้นและอย่างต่อเนื่อง

6.2 ผู้บังคับบัญชา ในแต่ละหน่วยงาน ควรให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000 -

6.3 ปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อการมีส่วนร่วม จึงควรจัดทำตัวชี้วัด ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000

6.4 ควรมีการกระตุ้น และสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ ให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000

6.5 ควรมีการนำระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (KAIZEN) มาประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :ฉบับปี2000

FACTORS AFFECTING THE PARTICIPATION OF EMPLOYEES IN THE
IMPLEMENTATION OF QUALITY MANAGEMENT SYSTEM ISO9000-VERSION2000 :
A CASE STUDY OF DAIDO ELECTRONICS (THAILAND) CO., LTD.

AN ABSTRACT
BY
MISS. ANGKANA MAITRISORASAN

Presented in Partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
May 2003

Angkana Maitrisorasan. (2003). *Factors Affecting the Participation of Employees in the Implementation of Quality Management System ISO9000-Version2000 : A Case Study of Daido Electronics (Thailand) Co., Ltd.* Master Project, M.B.A.(Management) Bangkok :Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr.Supinya Dachanabhirom

The purpose of this research was to study the Factors Affecting the Participation of Employees in the Implementation of Quality Management System ISO9000-Version2000 : A Case Study of Daido Electronics (Thailand) Co., Ltd. and to study the degree of the employees' participation in the implementation of quality management system ISO9000-version2000 classified by gender, age , the highest level of education , marital status, position of work , number of working years and monthly income .

The sample group was 256 employees from Daido Electronics (Thailand) Co., Ltd. . A questionnaire was used to gather data.

Data was analyzed by SPSS for Windows to find out percentage, mean, standard deviation, t-test ,One-way Analysis of Variance, and Pearson correlation coefficient.

The findings were as follows :

1.The degree of employees' being trained in the implementation of quality management system ISO9000-version2000 was high.

2.The degree of employees' participation in the implementation of quality management system ISO9000-version2000 was high.

3. The finding indicated a different level of participation in the implementation of quality management system ISO9000-version 2000 according to the highest level of education , position of work and monthly income at the .05 statistically significance level .

While there was no significant difference of participation caused by their gender, age , marital status, and number of working years.

4.The employees' knowledge and comprehension in the implementation of quality management system ISO9000-version 2000 was related to the Participation of Employees in the Implementation of Quality Management System ISO9000-Version2000 at the .05 statistically significance level .

5.The employees' being trained in the implementation of quality management system ISO9000-version2000 was related to the Participation of Employees in the Implementation of Quality Management System ISO9000-Version2000 at the .05 statistically significance level .

6.The suggestions from this research were as follows :

6.1 It is recommended to upgrade the knowledge and comprehension of the Quality Management System ISO9000-Version2000 on a continuous basic.

6.2 An encouragement should be given by supervisors in each and every department to employees of all levels to participate in the implementation of quality management system ISO9000-version 2000.

6.3 The factor of income affected to the participation so it should be set up a key performance indicators to evaluate the participation of employees in the Implementation of Quality Management System ISO9000-Version2000.

6.4 A quality consciousness should be created and aroused in the employees of all levels to participate in the implementation of quality management system ISO9000-version 2000.

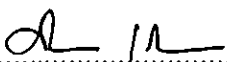
6.5 The introduction of KAIZEN (company's continuous improvement system) should be applied continuously to the participation in the Implementation of Quality Management System ISO9000 Version2000.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์


.....
(อาจารย์ ดร. สุกัญญา ดัชนีภรณ์)

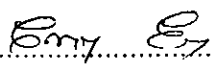
ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร


.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ


.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. สุกัญญา ดัชนีภรณ์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ


.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่.....3.....เดือน.....พฤษภาคม..... พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อาจารย์ดร.ศุภินญา ดัชนีภิมย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา อาจารย์ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และอาจารย์ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหาร บริษัท ไตโต อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับพนักงาน และขอขอบคุณคุณคุณอรทัย แพร่งสุวรรณ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บริษัท ไตโต อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นผู้รวบรวมแบบสอบถาม ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม อีกทั้ง ขอขอบคุณ คุณอารีย์ ศรีสุวรรณ และพนักงานบริษัท อาซิโมโต (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการขนส่งแบบสอบถาม

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อเอี่ยมเจริญ คุณแม่ผ่องพรรณ น้องอัญชลี น้องสุนนา และน้องคมสัน และขอขอบคุณ เพื่อนๆ เช่น คุณธนณี วิวัฒนานนท์ คุณอุบลรัตน์ สุวรรณบริบูรณ์ คุณสุรสิทธิ์ ปรากฏ์สุขานัย คุณสิทธิพงษ์ อรัญวุฒิกุล ตลอดจนเพื่อนๆ MBA (การจัดการ) ภาคพิเศษ รุ่นที่3 และพี่ๆ รุ่น 2 ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

อังคณา ไมตรีสรสณฑ์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการทำวิจัย.....	3
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	4
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
	สมมติฐานในการวิจัย	6
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
	มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000.....	7
	แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม	27
	แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม.....	38
	แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	49
	ประวัติบริษัท ไทได้อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	56
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
3	วิธีดำเนินการวิจัย	62
	การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง	62
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	66
	การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	66
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	67
	การทดสอบสมมติฐาน	71
4.	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	116
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	116
ความสำคัญของการวิจัย.....	116
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	116
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	117
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	117
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	118
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	118
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	119
การอภิปรายผล.....	122
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	126
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	126
บรรณานุกรม.....	128
ภาคผนวก ก.....	131
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	132
การหาค่าความเชื่อมั่น.....	137
ภาคผนวก ข.....	138
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	139
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	140
ประวัติย่อของผู้ทำสารนิพนธ์.....	142

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISO9000:1994 กับ ISO9000:2000.....	12
2 แสดงการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISO9001:1994 กับ ISO9001:2000.....	13
3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย).....	63
จำกัด.....	
4 จำนวนคนและคำร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบ.....	73
สอบถาม.....	
5 จำนวนคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหาร....	77
คุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000.....	
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000.....	79
7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000.....	81
8 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ.....	83
9 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม อายุ.....	85
10 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย)จำกัด จำแนกตามอายุ ในข้อ27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่ แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	86
11 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด.....	88
12 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ21.ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด โดย เปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	89

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ24.การปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน,นโยบายคุณภาพ,ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	90
14	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	90
15	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ29.มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000:2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	91
16	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ30.เข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	92
17	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	93
18	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ.....	95
19	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดจำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ21. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	96
20	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ25.มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	97

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ26.การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000:2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	98
22	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	99
23	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดจำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ28.มีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	100
24	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ29.มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000:2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	101
25	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ30.สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนดISO9000:2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	102
26	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	104
27	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	106
28	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในข้อ21. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	107
29	เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัดจำแนกตามรายได้ต่อเดือนในข้อ25.มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	108

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
30 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในข้อ27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	109
31 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ในข้อ28.มีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	110
32 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในข้อ29. มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000:2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	111
33 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือนในข้อ30.สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000:2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	112
34 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี2000 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000.....	113
35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี2000 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000.....	115
36 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	121

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แผนผังองค์กร บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	57
---	--	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เนื่องจากในโลกปัจจุบันนี้เป็นโลกไร้พรมแดน และเป็นโลกแห่งการแข่งขันทางด้านคุณภาพของ ผู้ขายสินค้า (Supplier) การที่บริษัท ต่าง ๆ จะดำเนินการจัดซื้อจัดหาวัตถุดิบ และสินค้า มักจะต้องคัดเลือกผู้ขายสินค้า (Supplier) ที่จำหน่ายสินค้าที่มีคุณภาพ ส่งมอบตรงเวลา และสนองตอบต่อความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้าได้รวดเร็ว แต่ก็เป็นการยากสำหรับแต่ละบริษัทที่จะคัดเลือก หรือประเมิน ผู้ขายสินค้า (Supplier) ว่าจะใช้เกณฑ์ใดในการคัดเลือก เพราะ ผู้ขายสินค้า (Supplier) แต่ละรายมีระบบบริหารคุณภาพที่แตกต่างกันไป และมีมาตรฐานมากมายแตกต่างกันออกไป ดังนั้นแต่ละบริษัทจึงตั้งเกณฑ์สำหรับผู้ขายสินค้า (Supplier) เพื่อให้ใช้เกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน คือการผ่านการรับรองมาตรฐานสากล ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (International Standard Organization) หรือ มอก. (มาตรฐานอุตสาหกรรม) ซึ่งจะช่วยให้ ผู้ขายสินค้า (Supplier) ได้รับการยอมรับจากลูกค้า และเกิดความมั่นใจในคุณภาพของสินค้ามากยิ่งขึ้น

ISO 9000 เป็นอนุกรม "มาตรฐานของระบบการบริหารคุณภาพ" (Quality Management System Standard) เป็นมาตรฐานที่ประกอบด้วย "ข้อกำหนด" หรือ "สิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม" มีข้อกำหนดประมาณ 100 ข้อกำหนด ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่บังคับให้คนทุกระดับในองค์กรปฏิบัติตามเพื่อให้เกิดการจัดการด้านคุณภาพ ที่ต้องการแสดงถึงความสามารถของตนเองในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในกิจการ ซึ่งคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและความร่วมมือร่วมใจของทุกคนในองค์กร ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง หัวหน้า เจ้าหน้าที่ และพนักงาน ในการที่จะร่วมปรับปรุงการทำงานในขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่รับคำสั่งซื้อ การเตรียมการผลิต หรือเตรียมเสนอบริการ การจัดเตรียมวัตถุดิบ การสั่งซื้อ การผลิตหรือการบริการ การตรวจสอบคุณภาพ การบรรจุหีบห่อ และจัดเก็บ การส่งมอบสินค้า

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544: 23-24) กล่าวว่า ISO 9000 ที่ประกาศใช้ครั้งแรก เมื่อปี ค.ศ.1987 ซึ่งเรียกว่า ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ.1987 ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้ฉบับที่ 2 (Version 2) ในปี ค.ศ.1994 (พ.ศ.2537) โรงงานและกิจการทั่วไปส่วนใหญ่จะได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ.1994 นี้ ซึ่งพบว่า ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ.1994 มีปัญหาข้อบกพร่องและนำไปสู่ความยุ่งยากในการประยุกต์ใช้งานมากมาย อาทิภาษาที่เข้าใจยาก เน้นภาคการผลิตมากกว่าภาคบริการ ข้อกำหนดไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้สรุปให้เห็นภาพรวมในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรอย่างชัดเจน ไม่ได้กล่าวถึงผู้มีส่วนได้เสียหรือสังคม และที่สำคัญคือให้ความรู้สึกเป็นมาตรฐานเอกเทศ ทำให้ร่วมกับมาตรฐานระบบจัดการอื่น ๆ ได้ยาก ดังนั้นจึงเกิดการแก้ไข ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 มาเป็น ISO 9000ฉบับปี 2000 (ISO9000 :2000) เป็นฉบับที่ 3 (Version 3) ประกาศใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ซึ่งเกิดจากการพิจารณาบททวนและแก้ไข ว่า ISO 9000 ฉบับปี 1994 ที่มีข้อบกพร่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

พิภพ ลลิตาภรณ์ (2544: 29-30) กล่าวถึงข้อสรุปทั่วไปในการเปลี่ยนแปลงการใช้ ISO9000 ฉบับปี 2000 คือ เรียกร้องสู่ระบบคุณภาพที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น นั่นคือสามารถส่งมอบผลประโยชน์หลาย ๆ อย่างให้กับองค์กรและสังคมมากยิ่งขึ้น ผลประโยชน์บางประการที่ ISO9000:2000 ให้ความสำคัญกับพนักงานที่

ทำงานในองค์กรมากขึ้น พนักงานที่ทำงานในองค์กรจะได้รับผลประโยชน์จากสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีขึ้น มีการเปลี่ยนแปลงหลายอย่างที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานคุณภาพฉบับใหม่ คือ มุ่งเน้นเกี่ยวกับ กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ให้ความสำคัญต่อการเสริมสร้างความเชื่อมั่น และความพึงพอใจต่อลูกค้า (Customer Satisfaction) อย่างเด่นชัด นำเสนอโครงสร้างในเชิงกระบวนการ การมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในองค์กร แต่ละกระบวนการได้มีการจัดวางอย่างสัมพันธ์กัน และมีลำดับที่เป็นเหตุเป็นผลมากขึ้น สังคมได้รับประโยชน์จากการกระทำตามข้อกำหนดด้านกฎหมายและระเบียบปฏิบัติ พนักงาน เจ้าของและผู้ร่วมลงทุนได้รับผลประโยชน์จากการเพิ่มเติมข้อกำหนดให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และตอบสนองต่อส่วนแบ่งทางการตลาดได้ดีขึ้น

บริษัท ไโดไดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่ที่สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดอยุธยา ดำเนินธุรกิจ ผลิต และจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คือ Nd-Fe-B Bonded Magnet และ ED Coated Stator เพื่อนำไปประกอบชิ้นส่วน Hard Disk ในคอมพิวเตอร์ ก่อตั้งเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2537 เปิดดำเนินการประมาณ 8 ปี ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 1994 เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2542 (ค.ศ.1999) จากหน่วยรับรอง บริษัท Bureau Veritas Quality International (BVQI) และทำการปรับเปลี่ยนการขอรับรองเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ใหม่ในเดือนกันยายน พ.ศ.2545 ISO 9000 ฉบับปี 2000 เป็นฉบับที่บังคับใช้ในองค์กรใหม่ต่อจากฉบับปี 1994 คือเพิ่งจะประกาศใช้เป็นทางการตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ดังนั้นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี 1994 เมื่อมีการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง (Surveillance Audit) ใหม่ในช่วงปัจจุบันนี้ ต้องมีการปรับเปลี่ยนการรับรองเป็นมาตรฐานฉบับใหม่คือ ฉบับปี 2000

ซึ่งการที่บริษัท ไโดได อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ขอการปรับเปลี่ยนเพื่อต่ออายุการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งปรับเปลี่ยนจาก ฉบับปี 1994 มาเป็น ฉบับปี 2000 ทำให้ต้องมีการฝึกอบรมความรู้ใหม่ ให้แก่ ผู้ที่เป็นทีมงาน (Project Team) พนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานขาย พนักงานประจำสำนักงาน และพนักงานระดับปฏิบัติการ ใน "ข้อกำหนด" และหลักการบริหารคุณภาพที่มีการแก้ไข และปรับปรุงรายละเอียด ได้แก่ องค์กรที่มุ่งเน้นที่ลูกค้า, ภาวะผู้นำ, การมีส่วนร่วมของพนักงาน, การคิดและมองเป็นกระบวนการ, การบริหารงานอย่างเป็นระบบ, การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วงจร P-D-C-A (Plan-Do-Check-Action), การตัดสินใจโดยใช้ข้อเท็จจริง, ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน เพื่อที่จะให้พนักงานทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจ เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ของบริษัท ฯ โดยการปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบ ISO9000

ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ ความรู้ และความเข้าใจ การได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ของพนักงาน มีผลเป็นไปในทิศทางใดต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ไโดได อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบที่ปรับเปลี่ยน และเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000ฉบับปี 2000 เพื่อช่วยให้องค์กรเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องระบบบริหารคุณภาพได้มากขึ้นเพียงใด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000
2. เพื่อศึกษาถึงระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) มีระดับการมีส่วนร่วมในทิศทางใดในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ว่า พนักงานมีความรู้ ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 เพียงพอหรือไม่ และควรที่จะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากเดิมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ในบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) เพื่อรักษาระบบให้มีคุณภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ขอบเขตของการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึง ปัจจัยที่ผลต่อการมีส่วนร่วม ของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี 2000 บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดอยุธยา มีจำนวนพนักงานรวมทั้งหมด 697 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กันยายน 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 : 88) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้ตัวแทนประชากรของพนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เท่ากับ 256 คน และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 280 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบด้วย

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

1.1.4 สถานภาพสมรส

1.1.5 ตำแหน่งความรับผิดชอบ

1.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.1.7 รายได้ต่อเดือน

1.2. ความรู้ และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

1.3 การได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

- การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบมาตรฐาน ISO9000 ฉบับปี 2000

ISO9000 ฉบับปี 2000 เกิดจากการพิจารณาบททวนและแก้ไขจาก ISO9000 ฉบับปี 1994 และประกาศใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม ปี2000 ซึ่งต่างจาก ISO 9000 ฉบับปี 1994 ในเรื่องการบริหารคุณภาพเน้นสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2. ระบบบริหารคุณภาพ

คือกฎและแนวคิดเพื่อชี้นำและบริหารองค์กร ให้มีความสำคัญกับลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงผลการทำงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน

การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้สำเร็จลุล่วงได้ ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับชั้น ร่วมแรงร่วมใจกันในการปฏิบัติตามข้อกำหนด และพนักงานต้องมีการใช้ความคิด และความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ตนรับผิดชอบ มากกว่าการรับคำสั่ง และปฏิบัติตามโดยไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบ ISO 9000 ฉบับปี2000 คือการปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบ ISO 9000 ฉบับปี2000

4. ข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี2000

คือ "สิ่งที่ต้องปฏิบัติตาม" ในการจัดทำตามมาตรฐานISO9000 ฉบับปี2000 ที่ประกาศใช้ในปี2000 ที่บังคับให้ทุกระดับในองค์กรตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงพนักงานต้องทำตาม

5. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์

- 5.1 เพศ หมายถึง พนักงานเพศชาย หรือ เพศหญิง
- 5.2 อายุ หมายถึง ช่วงอายุจริงของพนักงานตั้งแต่พนักงานเกิดจนถึงปัจจุบันโดยนับเป็นปี
- 5.3 ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของพนักงานที่ได้ศึกษามา
- 5.4 สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะของบุคคลในด้านการสมรส
- 5.5 ตำแหน่งความรับผิดชอบ หมายถึง ภารกิจหน้าที่ของพนักงานในระดับต่าง ๆ
- 5.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่พนักงานเริ่มเข้าทำงานกับบริษัท จนถึงปัจจุบันโดยนับเป็นปี
- 5.7 รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าจ้างจากการทำงานที่พนักงานได้รับในแต่ละเดือน

6. ความรู้ และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

หมายถึง ระดับความรู้ ความสามารถของพนักงานในการเข้าใจความหมายของ ISO9000ฉบับปี 2000 รายละเอียดของข้อกำหนดที่ต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งต้องมีความรู้ในมาตรฐานการปฏิบัติ ระเบียบปฏิบัติ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

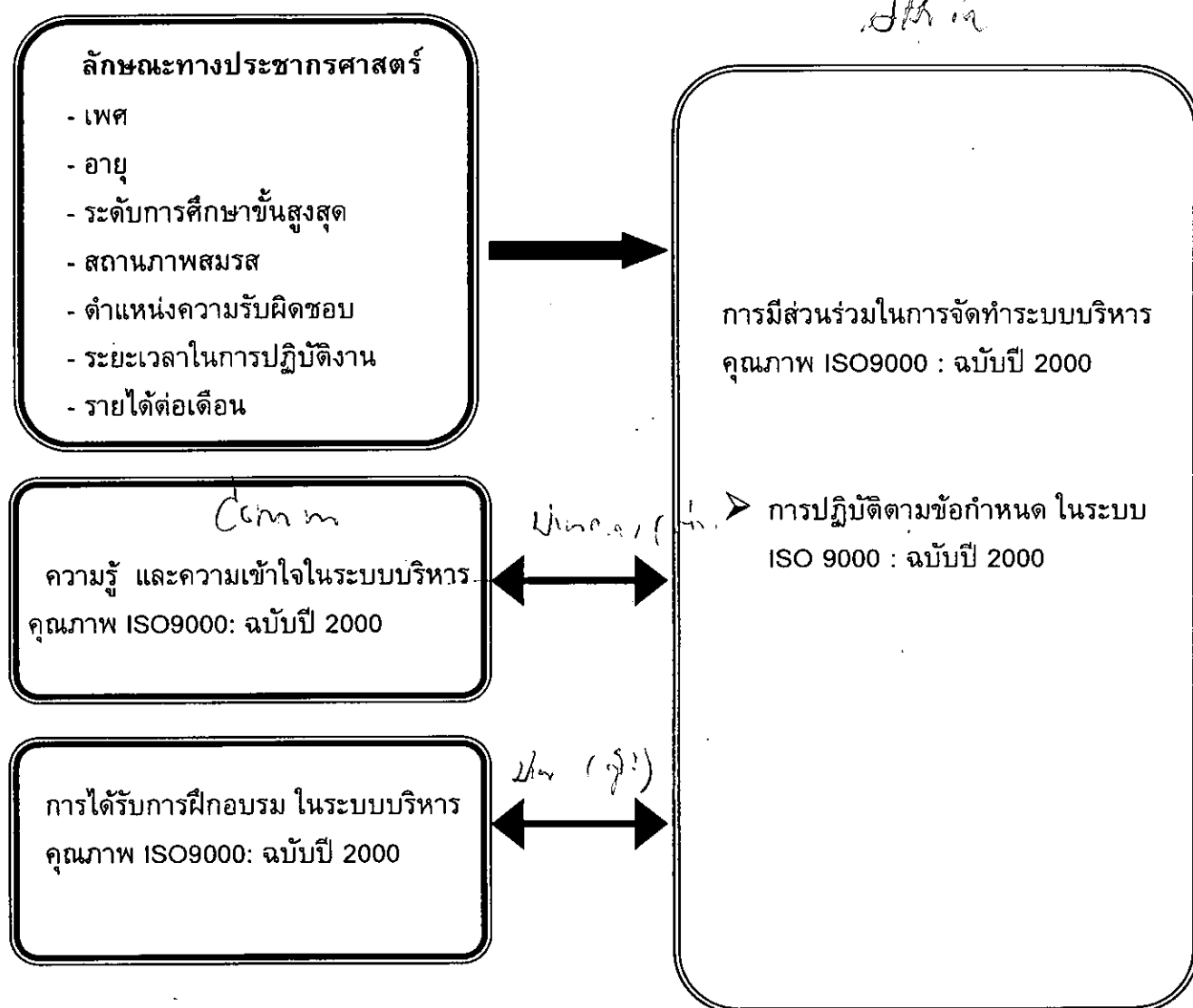
7. การได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

หมายถึง การถ่ายทอดให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 เพื่อนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้นั้นไปใช้ในการมีส่วนร่วมปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือสิ่งที่ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบ ISO9000: ฉบับปี 2000

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)



สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มี ลักษณะทางประชากรศาสตร์_ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
5. ประวัติบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000

ความหมายของ ISO9000

บรรจง จันทมาศ (2544:15) ได้กล่าวถึงความหมาย ของ ISO ซึ่งย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization ซึ่งเป็นองค์การสากล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้นทางด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจากแต่ละประเทศมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง

ดังนั้น หน่วยงาน ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้นคือ "Technical Committee ISO/TC 176 on Quality Assurance" เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพสากลขึ้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง

ความหมายของระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

บรรจง จันทมาศ (2544:15) ได้กล่าวถึงความหมาย ของระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 คือการบริหารตาม

1. กฎ : คือข้อกำหนดที่กำหนดโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานหรือ ISO (มีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงข้อกำหนดทุก 5 ปี)
 2. กติกา : นำข้อกำหนดไปตีความ ประยุกต์ใช้กับองค์กร แล้วจัดทำเป็นเอกสารในระบบบริหารคุณภาพประกอบด้วย
 - ถ้อยแถลงนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ
 - คู่มือคุณภาพ
 - เอกสารขั้นตอนการทำงาน
 - เอกสารที่จำเป็นขององค์กร
 - บันทึกคุณภาพ
- : นำเอาเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ไปปฏิบัติตาม ชำรงรักษาไว้ และปรับปรุงต่อเนื่อง

3. ตรวจประเมิน

- ตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- ตรวจประเมินโดยบุคคลภายนอก เพื่อขอรับการรับรอง

วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำ ISO 9000

1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริหารที่ได้รับ
2. เพื่อให้มีระบบบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินการธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ
4. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
5. เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารคุณภาพโดยส่วนร่วมต่อไป
6. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพ ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

หัวใจของมาตรฐาน

1. ผู้บริหารทุกระดับในองค์กรโดยเฉพาะระดับสูงจะต้องเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองในการกำหนดนโยบายคุณภาพ กำหนดโครงสร้างบริหารงานขององค์กร กำหนดบุคลากรให้เหมาะสมกับงานแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และสนับสนุนงบประมาณ
2. มาตรฐาน ISO 9000 เน้นที่การจัดตั้งหน่วยงานตรวจสอบ (Audit) ซึ่งเป็นการตรวจสอบภายในองค์กร เพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ให้แน่ใจว่าระบบคุณภาพที่วางไว้ได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและตรงเป้าหมาย เพื่อนำผลที่ได้จากการติดตามให้ผู้ที่ถูกติดตามได้แก้ไขข้อบกพร่องและปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

ประโยชน์ของ ISO 9000

ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงานที่ปฏิบัติงาน ต่อองค์กรหรือบริษัทรวมทั้งผู้ซื้อก็ได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์ต่อพนักงาน
 - (1) มีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ
 - (2) ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
 - (3) พนักงานมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
 - (4) การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน
 - (5) พัฒนาการทำงานเป็นทีม หรือเป็นกลุ่ม
2. ประโยชน์ต่อองค์กรหรือบริษัท
 - (1) พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการให้เป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ
 - (2) ทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
 - (3) ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
 - (4) องค์กรได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการทำให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบการบริหารได้มาตรฐานระดับโลก

- (5) ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีระบบ มีประสิทธิภาพขึ้น สินค้าผลิตสูงขึ้น ตลาดคล่องตัวขึ้น
3. ประโยชน์ต่อผู้ซื้อ หรือผู้บริโภค
 - (1) ช่วยให้มีมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และหรือการบริการ
 - (2) มีความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำอีก
 - (3) ง่ายต่อการค้นหารายชื่อขององค์กรผู้ได้รับรองระบบคุณภาพ มอก.-ISO 9000 เพราะ สรอ., สรร., และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ จะจัดทำเป็นหนังสือรายชื่อผู้ที่ได้รับการเผยแพร่เป็นปัจจุบัน
 - (4) ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งานโดย สรอ., สรร. และบริษัทจดทะเบียนจากต่างประเทศ ในฐานะผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลของโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

พนักงานต้องปฏิบัติอย่างไร เมื่อบริษัทนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สิ่งที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติคือ

1. ต้องรู้หลักการบริหารและเข้าใจความหมายคำว่า ISO 9000
2. ต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน Procedure (PC) Work Instruction (WI) Working Standard (WS) ในจุดที่รับผิดชอบให้เข้าใจ
3. ปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการ (PC, WI, WS) อย่างเคร่งครัด
4. ต้องอ่านนโยบายคุณภาพของบริษัทให้ได้

การปรับปรุงมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000

วิศุทธิ์ สิมะโชคดี (2544: 23-24) กล่าวว่า ISO 9000 เป็นอนุกรม "มาตรฐานของระบบการบริหารคุณภาพ" (Quality Management System Standard) ที่ประกาศใช้ครั้งแรก เมื่อปี ค.ศ.1987 ซึ่งเรียกว่า ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ.1987 ต่อมาได้มีการแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้ฉบับที่ 2 (Version 2) ในปี ค.ศ.1994 (พ.ศ.2537) โรงงานและกิจการทั่วไปส่วนใหญ่จะได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปีค.ศ.1994 นี้ ซึ่งพบว่า ISO 9000 ฉบับปีค.ศ.1994 มีปัญหาข้อบกพร่องและนำไปสู่ความยุ่งยากในการประยุกต์ใช้งานมากมาย อาทิภาษาที่เข้าใจยาก เน้นภาคการผลิตมากกว่าภาคบริการ ข้อกำหนดไม่ได้จัดเป็นหมวดหมู่ที่มีประสิทธิภาพ ไม่ได้สรุปให้เห็นภาพรวมในการบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรอย่างชัดเจน ไม่ได้กล่าวถึงผู้มีส่วนได้เสียหรือสังคม และที่สำคัญคือให้ความรู้สึกเป็นมาตรฐานเอกเทศ ทำให้ร่วมกับมาตรฐานระบบจัดการอื่น ๆ ได้ยาก

ดังนั้น ISO 9000 ฉบับปี 2000 (ISO9000 :2000) เป็นฉบับที่ 3 (Version 3) ประกาศใช้อย่างเป็นทางการตั้งแต่วันที่ 15 ธันวาคม 2543 ซึ่งเกิดจากการพิจารณาทบทวนและแก้ไข ว่า ISO 9000 ฉบับปี1994 ที่มีข้อบกพร่อง เพื่อให้เหมาะสมกับการใช้งานมากยิ่งขึ้น

บรรจง จันทมาศ (2544:27) ระบบมาตรฐานการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เริ่มประกาศใช้ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ. 1987)เนื่องจากเป็นมาตรฐานสากลทางด้านคุณภาพ จึงได้รับการตอบสนองอย่างดีจากทั่วโลกทั้งทางด้านอุตสาหกรรมการผลิต และทางด้านบริการ นอกจากนั้นยังเป็นมาตรฐานสากลที่ออกแบบมาให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจจริง เช่น มีระบบการจัดซื้อ การขาย การผลิต การตรวจสอบ และ

การอบรม เป็นต้น หลักการเปลี่ยนแปลงมาตรฐาน ISO 9000 ที่กำหนดไว้ก็就会有มีการเปลี่ยนแปลงทุก 5 ปี (ถ้าทำได้) โดยคณะกรรมการด้านเทคนิคชุดที่ 176 (Technical Committee 176 หรือ TC176) ขององค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศเป็นผู้ดำเนินการ โดยการนำเอาปัญหาที่พบโดยประเทศสมาชิกของ ISO ซึ่งเป็นผู้ใช้มาตรฐานฉบับนี้มาพิจารณาปรับปรุงแก้ไข ให้มีความเหมาะสมขึ้นเรื่อย ๆ หลังจากการประกาศใช้มาตรฐาน ISO 9000 ไปได้ 7 ปี คือในปี พ.ศ. 2537 หรือ ค.ศ. 1994 ก็ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาตรฐานแต่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อยเท่านั้น จึงไม่ค่อยมีปัญหา ส่วนการเปลี่ยนแปลงแก้ไขต่อไปก็ไม่สามารถที่จะกระทำได้ในเวลา 5 ปี โดยใช้เวลาจริง 6 ปี (เพราะเสียเวลาให้ประเทศสมาชิกแสดงความคิดเห็น) คือ ฉบับปี พ.ศ. 2543 หรือ ค.ศ. 2000 ซึ่งเป็นฉบับที่จะกล่าวถึง ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขมาก ซึ่งจะเรียกฉบับนี้ว่า ISO 9000 : 2000 ซึ่งแตกต่างจากฉบับ ค.ศ. 1994 มาก

เนื้อหาที่สำคัญในการเปลี่ยนแปลงใน ISO 9000 ฉบับ 2000 (ที่มาบรรจง จันทมาศ (2544:28))

1. มุ่งเน้นการบริหารทางด้านกระบวนการมากขึ้น จะเน้นการกำหนดบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของทุกฝ่ายกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อที่จะควบคุมกระบวนการผลิต และหรือบริการทั้งทางด้านอุตสาหกรรมการผลิตและด้านการบริหาร
2. ให้ความสำคัญต่อเรื่องการวางแผนคุณภาพ จะเห็นว่าการเพิ่มหัวข้อเพื่อให้เกิดเป็นกลยุทธ์ในการวางแผนเพื่อให้ผู้ถือหุ้น และลูกค้าเชื่อมั่นได้ว่า การจัดทำแผนคุณภาพนั้นได้สอดคล้องกับความต้องการของข้อกำหนด
3. เน้นเรื่องโครงสร้างพื้นฐาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. เพิ่มบทบาทของฝ่ายบริหารระดับสูงขึ้น ทั้งในเรื่องความมุ่งมั่นในการจัดทำ และปรับปรุงระบบบริหารงานคุณภาพ การให้ความสำคัญกับลูกค้า รวมทั้งความมั่นใจในนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
5. เพิ่มขยายข้อกำหนดทางด้านการจัดการทรัพยากรมีการพัฒนาปรับปรุง ทางด้านการศึกษาและฝึกอบรมแก่พนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับกฎหมายแรงงานไทยที่เปิดโอกาสให้พนักงานไทยได้ศึกษาต่อ และฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีการส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของพนักงาน โดยพิจารณาถึงสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมในการทำงาน
6. เพิ่มบทบาทการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ซึ่งจะเห็นว่าเป็นการเพิ่มความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า ซึ่งจากมาตรฐานจะเห็นชัดว่า มีการเพิ่มหัวข้อการทบทวนอยู่หลายหัวข้อ
7. เน้นเรื่องความสำคัญของลูกค้ามากขึ้น โดยคำนึงถึงความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า และนำเอาความพึงพอใจของลูกค้ามาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
8. เน้นในเรื่องข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารที่ชัดเจนทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร เช่น การสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานในระดับต่าง ๆ ทราบถึงกระบวนการต่าง ๆ ของระบบการบริหารงานคุณภาพ และประสิทธิผลของกระบวนการเหล่านั้น การสื่อสารข้อมูลกับลูกค้า การนำข้อมูลจากลูกค้ามาเป็นส่วนหนึ่งของ Input เพื่อกระบวนการผลิต เป็นต้น
9. เน้นเรื่องการปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักของ Dr. Deming คือ วงล้อคุณภาพ PDCA ในส่วนของการบริหารกระบวนการรวมกับการวัดผล การวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในขณะเดียวกันก็มีขั้นตอนของการประเมินตรวจวัดคุณภาพตลอดเวลา
10. ยุบมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ในปี 1994 เป็นมาตรฐานฉบับเดียวคือ ISO 9001

11. ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคำศัพท์ให้ตีความง่ายขึ้น
12. ลดข้อกำหนดเรื่องคู่มือขั้นตอนการทำงานลง

ขั้นตอนการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพจาก ISO 9000 : 1994 สู่ ISO 9001 : 2000

(ที่มา : บรรจง จันทรมาศ (94))

มีอยู่ 9 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 ฝึกอบรมพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องในองค์กรให้เข้าใจ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 และหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ

ขั้นตอนที่ 2 ทบทวนนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กรที่มีอยู่ในปัจจุบันพร้อมทั้งการบริหารงานเป็นกระบวนการ

ขั้นตอนที่ 3 ทบทวนเรื่องระบบเอกสารที่มีอยู่ในปัจจุบันเปรียบเทียบกับเอกสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งประเด็นการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้น ทั้งเอกสารตามมาตรฐานกำหนดและเอกสารที่องค์กรกำหนด

ขั้นตอนที่ 4 วางแผนในการปรับปรุงระบบเอกสาร และจัดทำเอกสารเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 5 ฝึกอบรมคณะกรรมการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำให้เข้าใจในการกลวิธีทาง สถิติ การจัดเก็บข้อมูล การวัดผล การประเมินคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และประเมินประสิทธิผลของกระบวนการ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องโดยใช้วงจรบริหารงาน PDCA

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ วิธีการวัดผล การเฝ้าติดตาม วิธีการจัดเก็บข้อมูล วิธีการประเมินผล การจัดทำแผนดำเนินการ และแผนคุณภาพ

ขั้นตอนที่ 7 ฝึกอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายในพร้อมคัดเลือกผู้ตรวจติดตามชั้นทะเบียนไว้

ขั้นตอนที่ 8 ดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ตรวจสอบระบบ ผลการดำเนินงาน และการแก้ไขปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 9 ทบทวนโดยฝ่ายบริหาร เติมรูปแบบ ระบบบริหารคุณภาพ ติดตามการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ยื่นขอรับรองระบบ เลือกสถาบันในการรับรอง

จากตาราง 1 และตาราง 2 ได้แสดงการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISO 9000:1994 กับ ISO 9000: 2000

ตาราง 1 แสดงการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISO 9000:1994 กับ ISO 9000: 2000

ที่	เรื่อง	ISO 9000:1994	ISO 9000:2000
1	ชื่อระบบ	ระบบการประกันคุณภาพ(ทำตามข้อกำหนดของลูกค้า)	ระบบบริหารคุณภาพ (ทำตามข้อกำหนดลูกค้า+ ความคาดหวังของลูกค้า + การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2.	ชื่อมาตรฐาน		
	ISO 9000	มาตรฐานการบริหารคุณภาพ และการประกันคุณภาพ (แนวทางการเลือกและการใช้)	ระบบบริหารคุณภาพ : หลักการและคำศัพท์
	ISO 9001	มาตรฐานระบบคุณภาพ (แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ-พัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ)	ระบบบริหารคุณภาพ : ข้อกำหนด
	ISO 9004	มาตรฐานการบริหารคุณภาพ และหัวข้อต่างๆ ในระบบคุณภาพ(แนวทางการใช้)	ระบบบริหารคุณภาพ: แนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงาน
3.	มาตรฐานที่ใช้ขอการรับรองระบบ	ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003	ISO 9001 (ยกเว้นไม่ปฏิบัติได้เฉพาะข้อกำหนดที่ 7)
4.	ขอบข่ายการประยุกต์ใช้	เน้นภาคอุตสาหกรรมการผลิต	เน้นทั่ว ๆ ไป(ทั้งภาคอุตสาหกรรมการผลิต และภาคการบริการทุกชนิด ทุกขนาด)
5.	ภาษาที่ใช้	เข้าใจยาก (ตีความประยุกต์ใช้กับองค์กรยาก)	เข้าใจง่าย (ตีความประยุกต์ใช้กับองค์กรง่าย)
6.	การบริหารคุณภาพ	เน้นการเขียนขั้นตอนการทำงาน หรือระเบียบวิธีปฏิบัติเป็นเอกสาร (Procedure)	เน้นการดำเนินงานเชิงกระบวนการ (Process Approach)
7.	ใช้หลักการบริหาร	เขียนอย่างไรปฏิบัติอย่างนั้น	ใช้หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง วงจร PDCA (PLAN-DO-CHECK-ACTION)

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงระหว่าง ISO 9001:1994 กับ ISO 9001: 2000

ที่	เรื่อง	ISO 9001:1994	ISO 9001:2000
1	ข้อกำหนด	เป็นแบบ Clause-base มี 20 ข้อ ตั้งแต่ข้อ 4.1-4.20 (จัดเรียงไม่เป็นหมวดหมู่)	เป็นแบบ Process-base มี 5 หมวด เรียงเป็นหมวดหมู่ ตามวงจรบริหาร PDCA
2.	จำนวนขั้นตอนการทำงาน (Procedure)	มี 18 ข้อ (ยกเว้นข้อ 4.1 และ 4.2)	ระบุไว้ในมาตรฐาน 6 ข้อ (จะมากกว่าก็ได้ ให้การดำเนินงานของ QMS เกิดประสิทธิผล)
3.	การบันทึก	มี 20 รายการ	ระบุไว้ในมาตรฐาน 21 รายการ
4.	มี Shall ที่จะต้องจัดระบบ	138 Shall	136 Shall
5.	การตรวจสอบระบบ	เน้นปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนด	เน้นการวัดความพึงพอใจของลูกค้า และประสิทธิผลของการบริหารงาน
6.	การใช้ร่วมกับมาตรฐานอื่น	ไม่สะดวก ไม่สอดคล้องกับทุกมาตรฐาน	มีความสะดวก ชัดเจน และสอดคล้องกับ -มาตรฐาน ISO 14001 (มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม) -มาตรฐาน ISO 18000 หรือ มอก.18000 (มาตรฐานการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย)
7.	การจัดระบบ	นำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมารวบรวมเป็นเอกสารจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบนำไปใช้งาน	โดยใช้หลักการบริหารคุณภาพ 8 หลัก
8.	การดำรงรักษาไว้ซึ่งประสิทธิผลของระบบ	การแก้ไขปัญหา (Corrective Action)	การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement)
9.	ข้อกำหนดด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่มี	ข้อ 5.2 + 7.2.1+7.2.3+8.2.1
10.	การจัดทำเอกสาร	เอกสารระบบคุณภาพมีจำนวนมาก	ยอมให้องค์กรมีการยืดหยุ่นในการจัดทำเอกสารของระบบบริหารคุณภาพได้น้อยที่สุดเท่าที่จำเป็น

โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000

วิฑูรย์ สิมะโชคดี (2544: 23) กล่าวถึง โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 2000 ได้ปรับให้มีจำนวนมาตรฐานลดลงไปจากเดิมประมาณ 12 ฉบับ ให้เหลือเพียง 3 ฉบับ คือ

1. ISO 9000 : QMS - Fundamental and Vocabulary

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่กล่าวด้วย “หลักการพื้นฐาน” และ “คำศัพท์” ที่ใช้ในระบบการบริหารคุณภาพ หรือ ระบบการจัดการคุณภาพ (QMS : Quality Management System)

2. ISO 9001 : QMS - Requirements

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่กล่าวด้วย “ข้อกำหนด” (Requirement) ของระบบการจัดการคุณภาพ ซึ่งครอบคลุมทุก ๆ ธุรกิจ อุตสาหกรรม (โดยไม่ได้แยกออกเป็น 3 ลักษณะกิจการ เหมือนกับ ISO 9000 ฉบับปี ค.ศ. 1994 ที่ว่า ถ้ามีการออกแบบและพัฒนาจะเป็น ISO 9001 แต่ไม่มีก็จะเป็น ISO 9002 หรือ ISO 9003) นอกจากนี้ยังได้จัดหมวดหมู่ของข้อกำหนดใหม่ให้เป็นระบบที่ชัดเจนมากขึ้นด้วย

3. ISO 9004 : QMS - Guideline for Performance Improvements

ฉบับนี้เป็นมาตรฐานที่กล่าวด้วย “แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร” ซึ่งไม่ใช่เป็นเพียงแนวทาง ในการประยุกต์ใช้มาตรฐานข้อกำหนดเหมือนอย่างฉบับปี ค.ศ. 1994 แต่มุ่งเน้นให้ใช้ควบคู่กับ ISO 9001 เพื่อเพิ่มผลประโยชน์แก่องค์กรที่นำมาตรฐานนี้ไปใช้มากยิ่งขึ้น

ISO 9001 เป็น “ข้อกำหนด” ของระบบการจัดการด้านคุณภาพสำหรับองค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการ จะแสดงถึงความสามารถของตนเองในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าได้ เพื่อให้ ลูกค้าเชื่อมั่นในกิจการ

หลักการสำคัญของ ISO 9000 : 2000

หลักการสำคัญของ ISO 9000 : 2000 คือ “หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ” (Quality Management Principles) หลักการของ QMS คือเป็นกฎและแนวคิดพื้นฐานเพื่อชี้นำและบริหารองค์กรโดยรวมโดยมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า รวมไปถึงความต้องการของผู้เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร โดยมีจุดประสงค์ที่จะทำการปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ซึ่งมีหลัก 8 ประการ ดังนี้ (ที่มา เอกสารประกอบการสัมมนา บริษัท คเซนท์ อิมโพร คอนซัลแทนท์ :1-2)

หลักการ 8 ประการของ QMS

มาตรฐานจะกล่าวถึงหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ที่ต้องยึดเป็นแนวหลักนำมาเป็นพื้นฐาน ในการกำหนดข้อกำหนดไว้ เพื่อปฏิบัติให้เกิดคุณภาพในองค์กร หลักการบริหารทั้ง 8 ประการ จึงเปรียบ เสมือนเสาหลักในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ เป็นพื้นฐานที่สำคัญของการร่างมาตรฐานปี 2000 ซึ่งผู้ บริหารระดับสูงจะต้องทำความเข้าใจเพื่อทำมาตรฐานไปปรับใช้อย่างเข้าใจ เป็นการส่งผลดีต่อการดำเนิน ธุรกิจ หลักการ 8 ประการของ QMS ประกอบด้วย

1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer focus organization)

หลักการ : การกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดองค์กร การบริหารกระบวนการ ต้องยึดหลักการที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าให้ได้

เพราะภาวะการแข่งขันกันในตลาดปัจจุบันนี้องค์กรต้องปรับตัวเองโดยให้ความสำคัญกับลูกค้ามากยิ่งขึ้น จึงต้องสร้างระบบความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยการรับเอา ความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้ามาปรับ ให้เป็นข้อกำหนดขององค์กร เพื่อจะได้มีการปฏิบัติตามนั้น

และมีการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องให้สามารถสร้างประสิทธิผลได้เกินความคาดหวังของลูกค้าหรือมากกว่าคู่แข่ง

2. ภาวะผู้นำ (Leadership)

หลักการ : ผู้บริหารต้องใช้ภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำในการบริหารองค์การที่สามารถสร้างคุณค่า และตอบสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าให้ได้

หน้าที่หลักของผู้นำ ก็คือการจัดทำแนวทาง และวัตถุประสงค์ในองค์กรให้เป็นหนึ่งเดียวอย่างชัดเจนในการบริหารงาน ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้สมาชิกในองค์กรได้รับทราบ พร้อมทั้งสร้างบรรยากาศภายในองค์กร ให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการทำงาน อันจะเป็นการสร้างความเต็มใจ และพอใจในงานที่ทำอยู่

3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people)

หลักการ : คุณค่าของคนอยู่ที่การใช้ความคิดและความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ทุกคนรับผิดชอบ มากกว่าการเพียงรับคำสั่งและปฏิบัติตามโดยไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

การจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น องค์กรต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ ให้สมาชิกทุกคนทุกระดับภายในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำ บทบาทจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับงานและความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่

4. การคิดและมองเป็นกระบวนการ (Processes approach)

หลักการ : การมองกิจกรรมในการดำเนินงาน ในลักษณะหรือรูปแบบของ “กระบวนการ” ครบวงจร คือ มีปัจจัยป้อนเข้า มี กิจกรรมการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ (มีการผลิตหรือให้บริการ) และทำให้เกิดเป็นผลผลิต ออกมาซึ่งมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปัจจัยป้อนเข้า

หมายถึงการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้โดยมีการพิจารณาในเชิงของกระบวนการ คือมีปัจจัยนำเข้า (input) ผลที่ได้รับ (Output) ทรัพยากร (Resource) และข้อกำหนด (Requirement) ทั้งนี้เพื่อให้สามารถมีการควบคุมกระบวนการ และประเมินประสิทธิผลของกระบวนการนั้นได้ ถ้ามีปัญหาก็นำมาวิเคราะห์ในเชิงกระบวนการ เพื่อหาสาเหตุ และแนวทางที่จะแก้ไขต่อไป

5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System approach to management)

หลักการ : การบริหารองค์การโดยมองว่าเป็นระบบอันประกอบขึ้นจากกระบวนการและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จึงจะทำให้การบริหารงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงบรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการ การได้มีการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ถือว่าเกิดระบบขึ้น ซึ่งมีการส่งผ่านทั้งผลผลิตและข่าวสารข้อมูลถึงกันและกัน เมื่อได้กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กรขึ้นแล้ว จึงจะกระจายวัตถุประสงค์ย่อยสู่กระบวนการ เพื่อการควบคุมได้

6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)

หลักการ : การกำหนดให้องค์การมีกระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่อง โดยยึดมั่นในหลักการของ “การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง”

ถือว่าเป็นนโยบายหลักและเป้าหมายตลอดไปขององค์กรที่จะต้องดำเนินการมิใช่เป็นการรณรงค์เฉพาะช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับลูกค้าตลอดเวลา

7. การตัดสินใจโดยใช้ข้อเท็จจริง (Factual approach to decision making)

หลักการ : การใช้ข้อเท็จจริงเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจเสมอเพื่อให้ผลการตัดสินใจมีคุณภาพและมีประสิทธิผล (ดีกว่าการใช้ความรู้สึก หรือความเห็นของบุคคล เป็นแนวทางตัดสินใจ)

เมื่อมีการวิเคราะห์ และการตัดสินใจจะต้องใช้ข้อมูลและข้อเท็จจริงดังนั้นจึงต้องมีการวางระบบการเก็บข้อมูล และทำการวิเคราะห์เพื่อใช้ในการตัดสินใจอย่างชัดเจน รวมทั้งลูกค้า ผู้ส่งมอบ ฝ่ายบริหารและพนักงานด้วย

8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Mutually beneficial suppliers relationship)

หลักการ : องค์กรและผู้ส่งมอบ (ผู้ขายวัตถุดิบให้) นั้น ย่อมมีผลประโยชน์ร่วมกันและเกี่ยวโยงกันอย่างแยกกันไม่ได้ยาก ดังนั้นการสร้างสรรค์ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายสามารถสร้างคุณค่าได้มากขึ้น

สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบ คือ ความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรในองค์กรกับผู้ให้บริการ ผู้ส่งมอบ ซึ่งธุรกิจจะต้องพึ่งพาซึ่งกันและกัน ดังนั้นจึงต้องประเมินวัดความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับผู้ที่เกี่ยวข้องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทุกฝ่าย

ลักษณะเด่นอื่นๆ ของเนื้อหา

- 1) การควบคุม กระบวนการจากภายนอกบริษัท
- 2) ลดข้อกำหนดการจัดทำเอกสารขั้นตอนปฏิบัติงาน
- 3) เน้นตั้งเป้าหมายคุณภาพ
- 4) แสดงความชัดเจนที่เกี่ยวกับกฎหมาย และกฎระเบียบ
- 5) แสดงความชัดเจนของสิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงาน
- 6) เพิ่มเติมข้อกำหนดในการสื่อสาร
- 7) เพิ่มเติมข้อกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูล

Quality Management System (QMS)

การที่จะปฏิบัติตามกฎของระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 เพื่อให้ได้ใบรับรองระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด คือ ข้อกำหนดข้อ 4 , ข้อ 5 , ข้อ 6 , ข้อ 7 , ข้อ 8 ตามรายละเอียดดังนี้ (ที่มาเอกสารประกอบการสัมมนา บริษัท คเซนท์ อิมโพร คอนซัลแทนท์ :2-15)

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

จัดตั้งระบบ Quality Management System (QMS) ตามข้อกำหนด ISO 9001 และจัดทำเอกสาร นำระบบไปปฏิบัติ ดำรงรักษาระบบ พร้อมทั้ง ปรับปรุง QMS ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

- a) แสดงกระบวนการต่างๆ ให้ชัดเจน และแสดงขอบข่ายของการนำกระบวนการดังกล่าวไปใช้ให้ชัดเจน
 - b) กำหนดลำดับและความสัมพันธ์ของแต่ละกระบวนการ
 - c) กำหนดเกณฑ์และวิธี
 - d) จัดเตรียมทรัพยากร และข้อมูลที่จำเป็น
 - e) ทำการประเมินวัดผล สอดส่องดูแล และวิเคราะห์กระบวนการ
 - g) ดำเนินการเพื่อให้บรรลุผลที่วางแผนไว้ และทำการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง
- ทำการควบคุมกระบวนการเหล่านี้ เพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนด

Note: กระบวนการที่จำเป็นใน QMS หมายถึง กิจกรรมของระดับบริหารการจัดเตรียมทรัพยากรในการบริหาร ,การทำให้สินค้าปรากฏ และการประเมินวัดผลกระบวนการ กรณีที่มีกระบวนการที่มีผลต่อคุณภาพ ซึ่งพึงพ้องควรภายนอกให้ทำการควบคุมกระบวนการดังกล่าว ด้วย

4.2 ข้อกำหนดการจัดทำเอกสาร

4.2.1 ทั่วไป

การจัดทำเอกสารใน QMS ต้องรวมสิ่งต่อไปนี้

- ประกาศนโยบายคุณภาพ และเป้าหมายคุณภาพ
- คู่มือคุณภาพ (QM)
- ขั้นตอนปฏิบัติงานที่ Standard นี้เรียกร้อง
- เอกสารที่องค์กรกำหนดว่าต้องจัดทำ
- บันทึกคุณภาพที่ถูกกำหนดใน Standard นี้

Note 1 : ขั้นตอนการทำงานที่จัดทำเป็นเอกสาร ความหมาย จัดตั้งขั้นตอนการทำงาน เขียนขึ้นเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติ,ดำรงไว้ให้ใช้อย่างต่อเนื่อง

Note 2 : ความละเอียดในการเขียนเอกสาร Quality Management System (QMS)

- ขึ้นอยู่กับขนาดขององค์กร และ กิจกรรมในองค์กร
- ความซับซ้อนของ Process (กระบวนการ) และขั้นตอน การทำงานที่เกี่ยวข้อง
- ความสามารถความชำนาญของบุคลากร

Note 3 : เอกสาร จะอยู่ในรูปสื่อใด ๆ ก็ได้ เช่น กระดาษ และอื่นๆ

4.2.2 Quality Manual (คู่มือคุณภาพ)

ให้จัดทำ Quality Manual ซึ่งบรรจุสิ่งต่างๆต่อไปนี้ และดำรงให้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง

- ขอบข่ายกิจกรรมของ QMS รวมไปถึงรายละเอียดที่ยกเว้น การปฏิบัติในบางข้อกำหนด และเหตุผลของการยกเว้น
- ขั้นตอนการทำงานที่เขียนเป็นเอกสาร หรือ เอกสารอ้างอิง ที่ใช้ในระบบ QMS
- เขียนแสดงขั้นตอนที่เกี่ยวข้องระหว่าง Process ใน QMS

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

- ทำการควบคุมเอกสารที่เป็นข้อกำหนดของ QMS (บันทึกคุณภาพเป็นเอกสารลักษณะพิเศษ ควบคุมโดย 4.2.4)

- ให้ทำการเขียนเอกสารแสดงขั้นตอนต่อไปนี้

- การอนุมัติก่อนนำออกมาใช้
- การอนุมัติในกรณีแก้ไข เอกสาร
- แสดงความชัดเจนของจุดที่มีการแก้ไขเอกสาร และแสดงสภาพการแก้ไขครั้งปัจจุบัน
- สามารถใช้เอกสารในสถานที่ปฏิบัติงาน
- อ่านง่าย และแสดงความชัดเจนได้ไม่ยาก
- ทำการควบคุมเอกสารที่รับมาจากภายนอก และแสดงความเป็นเอกสารภายนอกให้ชัดเจน
- แสดงความชัดเจนของเอกสารฉบับยกเลิก

4.2.4 การควบคุมบันทึกคุณภาพ

- ทำการจัดทำบันทึกคุณภาพ และจัดเก็บรักษา เพื่อไว้แสดงเป็นหลักฐานของการปฏิบัติตามข้อกำหนดใน QMS และเป็นหลักฐานของการนำ QMS มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

- อ่านง่าย และสะดวกในการหา มีความชัดเจน
- จัดทำเอกสารแสดงขั้นตอนต่อไปนี้

การแสดงความชัดเจนของบันทึกคุณภาพ, การจัดเก็บ, การรักษา , การค้นหา, อายุการจัดเก็บ, การกำจัดทิ้ง

5.หน้าที่ของระดับบริหาร

5.1 พันธกิจของผู้บริหาร (ระดับบริหาร)

ระดับบริหารต้องแสดงเรื่องต่อไปนี้เพื่อให้เห็นว่ามีความตั้งใจในพันธกิจ ที่จะจัดตั้ง QMS นำไปปฏิบัติ และทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง

- a) ถ่ายทอด และอธิบายในเรื่องของความสำคัญ ที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้า และกฎหมาย และกฎต่างๆ
- b) จัดตั้งนโยบายคุณภาพ
- c) ทำการกำหนดเป้าหมายคุณภาพ
- d) ดำเนินการทบทวนระบบโดยผู้บริหาร Management Review
- e) จัดเตรียมให้สามารถใช้ทรัพยากรในการดำเนินได้

5.2 มุ่งมั่นในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

ระดับบริหารต้องจัดการบริหารเพื่อให้สามารถที่จะยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าและตอบสนอง ให้ได้

5.3 นโยบายคุณภาพ

ระดับบริหาร ต้องจัดทำนโยบายคุณภาพตามข้อบังคับตามข้อกำหนดต่อไปนี้

- a) สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- b) ต้องแสดงถึงพันธกิจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดของ QMS และการปรับปรุงประสิทธิภาพของ QMS อย่างต่อเนื่อง
- c) จัดเตรียมแนวทางเพื่อที่จะตั้งเป้าหมายคุณภาพและทำการทบทวนปรับปรุงเป้าหมายคุณภาพ
- d) ถ่ายทอดนโยบายคุณภาพไปในองค์กร และสร้างความเข้าใจ
- e) ดำเนินการทบทวนความเหมาะสม

5.4 การวางแผน

5.4.1 เป้าหมายคุณภาพ

- ระดับบริหาร จัดทำ เป้าหมายคุณภาพ สำหรับแผนกและระดับงานที่เกี่ยวข้อง (โดยต้องรวมเป้าหมายของการปรับปรุงข้อกำหนดของตัวสินค้าด้วย)

- สามารถประเมินผลได้
- ไม่ขัดแย้งกับนโยบายคุณภาพ (รวมในเรื่องของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง)

5.4.2 การวางแผน Quality Management System

ระดับบริหารต้องดำเนินการเพื่อให้มีกิจกรรมต่อไปนี้

- a) ทำการวางแผน QMS เพื่อที่จะให้สอดคล้องกับเป้าหมายคุณภาพและข้อกำหนด 4.1
- b) เมื่อมีแผนการปรับเปลี่ยน QMS จะต้องดำรงความสมบูรณ์แบบของ QMS ไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจ และการสื่อสาร

5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจ

ระดับบริหารต้องจัดตั้งให้มีการแสดง ความรับผิดชอบ อำนาจและความสัมพันธ์ภายในองค์กร และการสื่อสารภายในองค์กร

5.5.2 ตัวแทนผู้บริหาร (QMR)

ระดับผู้บริหารทำการเลือก QMR จากระดับพนักงานควบคุม ระดับบริหารมอบหน้าที่ความรับผิดชอบ และอำนาจต่อไปนี้แก่ QMR

- a) ดำเนินการจัดตั้ง นำไปปฏิบัติ ดำรงรักษา กระบวนการ (Process) ที่จำเป็นสำหรับ QMS
- b) รายงานระดับบริหารเกี่ยวกับผลการดำเนินการของ QMS และความจำเป็นในการปรับปรุง
- c) สร้างและพัฒนาจิตสำนึกของคนภายในองค์กรเกี่ยวกับข้อกำหนด

Note : QMR ทำหน้าที่ติดต่อกับองค์กรภายนอกในเรื่อง QMS ด้วย

5.5.3 การสื่อสารภายในองค์กร

ระดับการบริหาร ดำเนินการให้มีกิจกรรมต่อไปนี้

- จัดตั้ง Process ในการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม
- จัดตั้งให้สามารถมีการสื่อสารเกี่ยวกับประสิทธิผลของ QMS

5.6 การทบทวนโดยระดับบริหาร (Management Review)

5.6.1 ทั่วไป

- ระดับบริหารดำเนินการทบทวน QMS ตามระยะเวลาที่วางแผนไว้เพื่อที่จะดำรงไว้ซึ่งระดับความเหมาะสมของ QMS อย่างต่อเนื่องและความพอเพียง รวมไปถึงประสิทธิผลของ QMS
- ในการทบทวน ให้ดำเนินการประเมินว่า QMS (รวมไปถึงนโยบายคุณภาพและ เป้าหมายคุณภาพ) ว่าจะมีความจำเป็นในการปรับปรุง และปรับเปลี่ยนหรือไม่
- จัดเก็บบันทึกการทำ Management Review

5.6.2 INPUT สำหรับการทบทวน

ข้อมูลในการทำการทบทวน โดยผู้บริหารต้องมีข้อมูลต่อไปนี้รวมอยู่ด้วย

- a) ผลการตรวจสอบ
- b) Feedback จากลูกค้า
- c) ผลการดำเนินการของ Process และความสอดคล้องของสินค้าที่มีต่อข้อกำหนดต่าง ๆ
- d) สถานการณ์การดำเนินการแก้ไข และป้องกัน
- e) การจัดการ Follow Up ผลการทำการทบทวนครั้งก่อนหน้า
- g) แผนการปรับเปลี่ยนที่มีผลต่อ QMS
- g) ข้อเสนอเพื่อทำการปรับปรุง

5.6.3 OUT PUT

จากการทบทวน จะต้องรวมการตัดสินใจ และมาตรการต่อไปนี้ไว้ด้วย

- a) การปรับปรุงเพื่อประสิทธิผลของ QMS และ Process
- b) การปรับปรุงสินค้าที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้า

c) ความจำเป็นของทรัพยากรการดำเนินการ

6. การควบคุมทรัพยากรการดำเนินการ

6.1 การเตรียมทรัพยากรการดำเนินการ

จัดตั้ง และจัดเตรียมทรัพยากรในการดำเนินการที่จำเป็น เพื่อที่จะดำเนินการต่อไป

a) เพื่อที่จะดำเนินการปฏิบัติ QMS ดำรงไว้ซึ่ง QMS และการปรับปรุงประสิทธิผลของอย่างต่อเนื่อง

b) ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยเพิ่มเติมส่วนที่ยังทำไม่ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 ทั่วไป

บุคลากรที่ส่งผลต่อคุณภาพของสินค้า ต้องมีระดับความสามารถที่เหมาะสม โดยมีพื้นฐานจากการฝึกอบรม สร้างความชำนาญ หรือ ผ่านประสบการณ์

6.2.2 ความสามารถ จิตสำนึก และการฝึกอบรม

องค์กรต้องดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้

- a) จัดเตรียม ให้งานที่เกี่ยวกับการทำงานที่มีผลต่อคุณภาพ ให้มีความสามารถให้เพียงพอ
- b) จัดเตรียมการฝึกอบรมให้ตอบสนองความต้องการ รวมไปถึงมาตรการอื่นๆ
- c) ทำการประเมินผลของมาตรการที่ดำเนินการไป
- d) สร้างบุคลากรให้เกิดจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วมและความสำคัญของกิจกรรมที่ตนทำอยู่ในการทำให้เป้าหมายคุณภาพบรรลุผล
- e) จัดเก็บบันทึกการฝึกอบรม และประสบการณ์การฝึกฝนต่างๆ

6.3 Infrastructure

จัดเตรียม มอบให้ และดำรงไว้ซึ่ง Infrastructure ที่จำเป็นในการทำให้สามารถปฏิบัติรักษา

ข้อกำหนดที่มีต่อสินค้า ตัวอย่างของ Infra Structure ได้แก่

- a) อาคาร สถานที่ทำงาน Utility ที่เกี่ยวข้อง
- b) เครื่องมือ อุปกรณ์ (Hardware. Software)
- c) บริการสนับสนุน (การขนส่ง และการสื่อสาร)

6.4 สิ่งแวดล้อมการปฏิบัติงาน

จัดเตรียม และควบคุม สิ่งแวดล้อมการทำงานที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติรักษา ข้อกำหนดที่มีต่อสินค้า

7.การทำให้สินค้าปรากฏ

7.1 การวางแผนการทำให้สินค้า ปรากฏ

ทำการวางแผนและจัดตั้ง Process ที่จำเป็นต่อการทำให้สินค้าปรากฏ

การวางแผนต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดอื่นๆ ของ QMS ในการวางแผน จะต้องจัดเตรียมสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้ในช่วงเวลาที่เหมาะสม

- a) เป้าหมายคุณภาพ และข้อกำหนด ที่มีต่อสินค้า
- b) ความจำเป็นในการจัดตั้ง Process และเอกสาร รวมไปถึงความจำเป็นของทรัพยากรที่ต้องเตรียมไว้ใช้กับสินค้า
- c) กิจกรรมการตรวจสอบ ทวนสอบ การสอดคล้องดูแล การทดสอบและเกณฑ์ในการยอมรับ

d) บันทึกที่ต้องจัดทำเพื่อแสดงว่ามีการปฏิบัติตามข้อกำหนดของ Process และของสินค้า Output ของการวางแผน ต้องอยู่ในรูปลักษณะที่เหมาะสมกับวิธีการทำงานของกิจกรรมในองค์กร

Note 1 : เอกสารที่กำหนดทรัพยากรในการดำเนินการ และ Process ของ QMS เพื่อใช้กับสินค้า Project และข้อตกลง บางที่เรียก “แผนการควบคุมคุณภาพ”

Note 2 : สามารถใช้ข้อกำหนด 7.3 กับการจัดตั้ง Process เพื่อให้สินค้าปรากฏ

7.2 Process ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับสินค้า

ดำเนินการกำหนดต่อไปนี้

- ข้อกำหนดที่กำหนดโดยลูกค้า (รวมไปถึงข้อกำหนดการส่งมอบ หลังการส่งมอบ)
- ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้เรียกร้องอย่างชัดเจน แต่เป็นข้อกำหนดที่เป็นที่รู้กันอยู่โดยแพร่หลาย หรือเป็นข้อกำหนดการใช้งานเฉพาะทาง
- ข้อกำหนดของกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสินค้า
- ข้อกำหนดที่องค์กรกำหนดเพิ่มเติมเอง

7.2.2 การทบทวนเนื้อหาข้อกำหนดเกี่ยวกับสินค้า

ทำการทบทวนเนื้อหาข้อกำหนดเกี่ยวกับสินค้า การทบทวนเนื้อหาข้อตกลง ทำก่อนตกลง สัญญาการส่งมอบสินค้า ในการทบทวน ให้ดำเนินการหัวข้อต่อไปนี้

- แสดงความชัดเจน ข้อกำหนดของสินค้า
- ขจัดความแตกต่างของเนื้อหาและเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ในครั้งนี้ กับครั้งก่อนๆ
- ทำการทบทวนความสามารถขององค์กรที่ตอบสนองข้อกำหนด

จัดเก็บบันทึกการทบทวนและผลของการดำเนินการจากการทบทวน ในกรณีที่ลูกค้าให้ข้อกำหนด โดยไม่ผ่านเป็นเอกสารให้ทำการทบทวนข้อกำหนดของลูกค้าก่อนรับปาก ในกรณีมีการแก้ไขตกลงที่มีต่อข้อกำหนดของสินค้า ให้นำการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้พนักงานที่เกี่ยวข้องรับทราบ

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

จัดเตรียมและดำเนินการเพื่อให้เกิดการสื่อสารกับลูกค้าในเรื่องต่อไปนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ข้อมูลสินค้า
- การสอบถาม การจัดการในเรื่องของการรับ Order (รวมการปรับเปลี่ยนแก้ไข Order ด้วย)
- Feedback จากลูกค้า (รวมข้อร้องเรียนจากลูกค้าด้วย)

7.3 การออกแบบและพัฒนา (Design and Development) เป็นข้อยกเว้น ถ้าหากบริษัทใด ไม่มีขั้นตอนนี้

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 Process การจัดซื้อ

- ดำเนินการจัดซื้อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของการสั่งซื้อ
- วิธีการและระดับในการควบคุม Supplier หรือสินค้าที่จัดซื้อ อาจแตกต่างกันขึ้นอยู่กับผลกระทบของสินค้าที่จัดซื้อ ที่มีผลต่อ Process การทำให้สินค้าปรากฏ
- ทำการประเมินและคัดเลือก Vendor โดยอาศัยพื้นฐานของความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดขององค์กร

- จัดตั้งเกณฑ์ในการ คัดเลือก ประเมิน และประเมินซ้ำ
- จัดเก็บบันทึกการประเมินและการดำเนินการที่ผ่านมาที่จำเป็น

7.4.2 ข้อมูลการสั่งซื้อ

ในข้อมูลการสั่งซื้อ ต้องระบุ สินค้าที่จะซื้อ และหากมีความเกี่ยวข้องให้รวม ข้อต่อไปนี้ด้วย

- a) ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับการอนุมัติ สินค้า กระบวนการ ขั้นตอน และอุปกรณ์ เครื่องมือ
- b) ข้อกำหนดของคุณสมบัติบุคลากร
- c) ข้อกำหนดของ QMS

ก่อนแจ้งให้กับ Vendor ต้องดำเนินการให้มั่นใจว่าข้อกำหนดการสั่งซื้อเป็นสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม

7.4.3 การตรวจสอบสินค้าที่สถานที่จัดซื้อ

- จัดเตรียม และดำเนินการ เพื่อให้มีการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อดูว่าสินค้าที่จัดซื้อ มา สอดคล้องกับข้อกำหนดการสั่งซื้อ
- กรณีที่มีการไปตรวจยังสถานที่ของ Vendor ให้กำหนดขอบข่ายวิธีการตรวจสอบ และการส่งมอบสินค้า ในข้อมูลการสั่งซื้อ

7.5 การผลิต และการนำเสนอบริการ

7.5.1 ทำการควบคุมการผลิต และการนำเสนอบริการ

- ทำการวางแผนการผลิต และการนำเสนอบริการ และดำเนินการภายใต้สภาวะควบคุม
- กรณีที่มีความเกี่ยวข้อง ให้รวมการควบคุมต่อไปนี้เข้าด้วย
 - a) สามารถรับข้อมูลแสดงคุณลักษณะของสินค้า
 - b) สามารถรับเอกสารแสดงวิธีปฏิบัติงาน
 - c) ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ที่เหมาะสม
 - d) จัดเตรียมและใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ตรวจวัดและตรวจตรา
 - e) ดำเนินการตรวจวัดและตรวจตรา
 - f) การปฏิบัติเกี่ยวกับการนำส่งสินค้าไปยังกระบวนการต่อไป การส่งมอบสินค้า และกิจกรรมหลังส่งมอบ

7.5.2 การทบทวนความยอมรับได้ของ Process การผลิตและการนำเสนอบริการ

- ทำการทบทวน Process ของการผลิตและการนำเสนอบริการทุกขั้นตอนที่ไม่สามารถตรวจวัด ตรวจวัด Output ได้

- การตรวจสอบการยอมรับได้ เป็นการตรวจทานว่า ผลที่วางแผนว่าจะได้รับจาก Process ควบคุม ควบคุม สมบูรณ์หรือไม่

- กรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การจัดเตรียมในเรื่องต่อไปนี้ เกี่ยวกับ Process ให้ดำเนินการด้วย

- a) เกณฑ์ในการทบทวน Process และอนุมัติที่ชัดเจน
- b) การแต่งตั้งบุคลากร และการอนุมัติอุปกรณ์เครื่องจักร
- c) การใช้วิธีเฉพาะทาง
- d) การเรียกร้องให้มีการจัดเก็บบันทึก

e) การตรวจทานความยอมรับได้ซ้ำอีกครั้ง

7.5.3 การแสดงความชัดเจน และการสอบกลับได้

- ในกรณีที่เหมาะสม ให้ทำการแสดงความชัดเจนของสินค้า โดยวิธีที่เหมาะสม ในขั้นตอนของการทำให้สินค้าปรากฏ

- ทำการแสดงความชัดเจนของสถานะ การตรวจสอบและตรวจวัด

- กรณีที่มีข้อกำหนดให้ทำการสอบกลับได้ ให้ทำการควบคุมและบันทึก รายละเอียดเพื่อชี้แจงสินค้า

7.5.4 สินค้าที่เป็นของลูกค้า

- กรณีที่องค์กรทำหน้าที่ควบคุมสินค้าที่เป็นของลูกค้า หรือ อาจจะใช้งาน ภายในองค์กรต้องระวังสิ่งเหล่านั้น

- ทำการแสดงความชัดเจน การตรวจสอบ การรักษา ป้องกัน ในกรณีที่น่าไปใช้หรือนำไปประกอบ

- ในกรณีที่มีการสูญหาย เสียหาย หรือมีการนำไปใช้ที่ไม่เหมาะสม ให้แจ้ง ลูกค้าที่เป็นเจ้าของสินค้า และทำบันทึก

Note : สินค้าที่เป็นของลูกค้ารวมถึงสิ่งที่เป็นเอกสารและอื่นๆ ที่เป็นแหล่งข้อมูลด้วย

7.5.5 การถนอมรักษาสินค้า

- ให้ทำการถนอมรักษาสินค้า ตั้งแต่อยู่ใน Process จนถึงการส่งมอบ

- การถนอมรักษา รวมถึงการแสดงความชัดเจน การปฏิบัติ ต่อสินค้า การหีบห่อ การจัดเก็บและการป้องกัน

- รวมไปถึงการใช้กับชิ้นส่วนของสินค้าด้วย

7.6 การควบคุมเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจสอบและตรวจวัด

- กำหนดการตรวจสอบและตรวจวัดที่ต้องทำ

- กำหนดเครื่องมือและอุปกรณ์การตรวจสอบและตรวจวัดที่ใช้ประกันว่าสินค้าสอดคล้องกับข้อกำหนด

- กำหนด Process การตรวจสอบและตรวจวัด เพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ตามข้อกำหนด

- เพื่อให้ได้มาซึ่งผลการตรวจสอบที่ถูกต้อง ทำการจัดการกับเครื่องมือวัดตามข้อต่อไปนี้อย่างมีความจำเป็น

a) ก่อนครบกำหนดใช้งาน หรือก่อนใช้งานทำการสอบเทียบเครื่องมือวัด โดยสามารถอ้างอิงได้ ถึงระดับสากล (หากไม่มีเกณฑ์สากลดังกล่าว ให้บันทึกเกณฑ์ ในการสอบเทียบที่ใช้)

b) ทำการปรับแต่ง หรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

c) ทำการแสดงความชัดเจนเพื่อให้มั่นใจในสภาพการสอบเทียบ

d) ทำการป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดการปรับแต่งให้สูญเสียความเที่ยงตรงในผลการตรวจสอบ

e) ทำการป้องกัน เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย และเสื่อมสภาพในระหว่างใช้งาน การเก็บรักษา

- หากผลการสอบเทียบออกมาไม่ผ่าน ให้ทำการประเมินผลการตรวจสอบในอดีตที่ใช้เครื่องมือวัดตัวนั้นว่ายอมรับได้หรือไม่ และทำการบันทึก

- จัดการกับสินค้าที่มีผลกระทบจากเครื่องมือวัดตัวดังกล่าวอย่างเหมาะสม

- จัดเก็บบันทึกการสอบเทียบ

- ในกรณีที่มีการใช้ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ในการตรวจสอบและตรวจวัดให้ทำการทบทวนความสามารถในการปฏิบัติงาน (ทำการทบทวนก่อนใช้งาน หากจำเป็นให้ทบทวนซ้ำอีก)

8. การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

8.1 ทั่วไป

ทำการวางแผนและดำเนินการ Process การตรวจสอบ ตรวจวัด วิเคราะห์ การปรับปรุงที่จำเป็น สำหรับสิ่งต่อไปนี้

- a) การประกันความเป็นไปตามข้อกำหนดของสินค้า
- b) การเป็นไปตาม QMS
- c) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของประสิทธิผลของ QMS

ในการทำสิ่งข้างต้นนั้น ให้รวมการนำวิธีการทางสถิติ และการจัดเตรียมขอบข่ายการใช้กลวิธีทางสถิติด้วย

8.2 การตรวจสอบและตรวจวัด

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า

- ทำการตรวจตรา สอดคล้องว่าลูกค้าประเมินองค์กรว่าสามารถทำได้ตามที่ลูกค้ากำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใดซึ่งถือเป็น หัวข้อหนึ่งในการวัดผลการดำเนินการ QMS
- จัดตั้งวิธีเพื่อให้สามารถได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าว

8.2.2 การทำการตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

- ให้ดำเนินการทำการวางแผนและปฏิบัติการ Internal Audit ตาม ระบบ เวลาที่กำหนดไว้เพื่อที่จะ ตัดสินว่า QMS เป็นดังต่อไปนี้

- a) ความสอดคล้องที่มีต่อข้อกำหนดของ QMS ตามที่องค์กรนำไปจัดตั้ง และวางแผนการดำเนินการไว้
- b) มีประสิทธิผล และดำรงไว้ซึ่งระบบ
 - ทำการวางแผนการ Audit โดยคำนึงถึงความสำคัญของ Process และสภาพขอบข่ายที่จะทำการตรวจรวมถึงผลการ Audit ในครั้งก่อน
 - จัดตั้งเกณฑ์ในการ Audit ขอบข่าย ความถี่ และวิธีการให้ชัดเจน
 - ทำการคัดเลือกบุคลากรซึ่งจะสามารถดำรงไว้ซึ่งความเป็นอิสระ และความเป็นกลางของ Process ที่ จะ Audit
 - ไม่ทำการ Audit งานที่ Auditor รับผิดชอบอยู่เอง
 - ใช้เอกสารแสดงวิธีปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดอำนาจหน้าที่และข้อกำหนดต่อไปนี้
 - การวางแผนการ Audit และการดำเนินการ , รายงานผล , เก็บบันทึก
 - ระดับผู้รับผิดชอบควบคุมพื้นที่ที่ถูก Audit ทำการปรับปรุงสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อกำจัดสาเหตุของ NC โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย (รวดเร็ว)
 - สำหรับกิจกรรมการตรวจติดตาม Follow Up ให้รวมถึงการจัดทำรายงานผลการตรวจสอบ มาตรการที่ดำเนินการไป

8.2.3 การตรวจสอบและตรวจวัด Process

- ทำการตรวจสอบ Process ของ QMS กรณีที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ใช้วิธีการตรวจวัดที่เหมาะสม
- จากวิธีดังกล่าว จะทำให้ตรวจทานได้ว่า Process มีความสามารถที่จะทำได้ ผลตามที่ต้องการหรือไม่

- กรณีที่ไม่ได้ผลตามที่วางแผนไว้ ให้ทำการแก้ไขเพื่อที่จะสามารถทำให้เกิดสินค้าที่สอดคล้องกับข้อกำหนดได้ภายในเวลาที่เหมาะสม

8.2.4 การตรวจสอบและตรวจสอบสินค้า

- เพื่อที่จะประกันว่าสินค้าเป็นไปตามข้อกำหนด ให้ทำการตรวจสอบและตรวจวัด (ดำเนินการในขั้นตอนตามที่วางแผนไว้ในขั้นตอน Process ที่ทำให้สินค้า ปรากฏ) ,
- ดำรงไว้ซึ่งหลักฐานที่แสดงว่าสอดคล้องกับเกณฑ์การยอมรับ
- ในบันทึก ให้แสดงผู้มีอำนาจในการส่งมอบสินค้า อย่างเป็นทางการ
- การส่งมอบสินค้า หรือการนำเสนอบริการ หากไม่ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และหากมีความเกี่ยวข้องที่ต้องให้ลูกค้าอนุมัติ จะต้องไม่ดำเนินการดังกล่าว (ส่งมอบ) จนกว่าทุกขั้นตอนที่วางไว้เสร็จสิ้นสมบูรณ์แบบ

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ NC

- ทำการแสดงความชัดเจน และควบคุม เพื่อให้มั่นใจว่าจะไม่มีการนำสินค้า NC ไปใช้งานหรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ
- ทำการกำหนดการควบคุม หน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจในการจัดการสินค้า NC ให้ชัดเจนเป็นเอกสาร
- ทำการจัดการกับสินค้า NC ตามวิธีดังต่อไปนี้
 - a) กำจัดสินค้า NC ที่พบ
 - b) ทำการใช้ หรือส่งมอบ หรือรับเข้ามาภายใต้การใช้งานกรณีพิเศษ โดยผู้มีอำนาจ หรือกรณีที่ต้องให้ลูกค้า อนุญาตก็ต้องดำเนินการขออนุญาต
 - c) จัดการเพื่อให้ไม่ถูกนำไปใช้งานตามแผนการดำเนินงานเดิม
- ทำการเก็บบันทึกคุณลักษณะของ NC หรือมาตรการที่ได้ดำเนินการไปเพื่อจัดการกับ NC นั้นๆ
- กรณีที่มีการนำ NC Product ไปซ่อมแซม ให้ทำการตรวจซ้ำว่าสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือไม่
- กรณีที่พบ NC Product หลังส่งมอบ หรือหลังนำไปใช้งานแล้วให้ดำเนินการ จัดการที่เหมาะสมเกี่ยวกับผลกระทบที่ชัดเจนและที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น

8.4 การวิเคราะห์ ข้อมูล

ทำการแสดงข้อมูลที่เหมาะสมให้ชัดเจน และรวบรวม วิเคราะห์ (รวมข้อมูลที่ได้จากการตรวจสอบและตรวจวัด และแหล่งข้อมูลอื่น) เพื่อนำมาใช้ในการทบทวนประสิทธิผลและความเหมาะสมของ QMS หาช่องทาง แนวทางในการปรับปรุง QMS อย่างต่อเนื่อง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้เสนอข่าวสารต่อไปนี้ได้

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า
- b) ความสอดคล้องที่มีต่อข้อกำหนดของสินค้า
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มของ Process และสินค้า(รวมถึงไปถึงโอกาสในการทำ Preventive Action)
- d) Vendor

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของ QMS อย่างต่อเนื่องด้วยการใช้สิ่งต่อไปนี้

- นโยบายคุณภาพ
- เป้าหมายคุณภาพ
- ผลการทำ Internal Audit
- การวิเคราะห์ข้อมูล
- การทำ Corrective & Preventive Action
- การทำ Management Review

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

เพื่อที่จะป้องกันการเกิด NC ซ้ำอีกให้ดำเนินการกำจัดสาเหตุของ NC

การทำ Corrective Action ให้เหมาะสมกับขนาดของปัญหาให้จัดทำเอกสารแสดงวิธีปฏิบัติงานเพื่อกำหนดข้อกำหนดต่อไปให้ชัดเจน

- a) การทบทวน NC (รวมถึงข้อร้องเรียนจากลูกค้า)
- b) การหาสาเหตุของ NC
- c) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการจัดการไม่ให้เกิด NC ซ้ำอีก
- d) กำหนด และดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น
- e) บันทึกผลของการแก้ไขที่ดำเนินการไป
- f) ทำการทบทวน การแก้ไขที่ดำเนินการไป

8.5.3 การทำ Preventive Action

-เพื่อป้องกันการเกิด NC ซ้ำอีก ให้ดำเนินการกำจัดสาเหตุที่ซ่อนเร้นของ NC

-การทำ Preventive Action ให้เหมาะสมกับขนาดของปัญหา

-ให้จัดทำเอกสารแสดงวิธีปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดข้อกำหนดต่อไปให้ชัดเจน

- a) การหา NC หรือสาเหตุของ NC ที่มีแนวโน้มจะเกิดขึ้น
- b) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการป้องกันการเกิด NC
- c) กำหนดและดำเนินการป้องกันที่จำเป็น
- d) บันทึกผลการป้องกันที่ดำเนินการไป
- e) ทำการทบทวนการป้องกันที่ดำเนินการไป

สรุป การนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 มาใช้สามารถพัฒนาบุคลากร พัฒนาที่ทำงานและเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารภายในองค์กร สามารถลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนในการผลิตลดจนความสูญเสียต่าง ๆ อันเกิดจากการผลิต ทั้งนี้เพราะระบบคุณภาพ ISO 9000 สร้างจิตสำนึกในการทำงานให้กับพนักงาน มีการทำงานที่มีระบบ มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน สามารถควบคุมและตรวจสอบได้ง่ายขึ้นและที่สำคัญคือสามารถเพิ่มผลผลิตและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร นับเป็นการประกาศเกียรติคุณอีกทางหนึ่งด้วย

กล่าวคือ องค์กรไหนจำเป็นต้องมี “ใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 : 2000” เพื่อการค้าขายหรือขยายกิจการ องค์กรนั้นก็จำเป็นต้องปรับวิธีบริหารจัดการคุณภาพขององค์กรให้ได้ใบรับรองหรือต้องปรับเปลี่ยนมาตรฐานจากปี ค.ศ. 1994 เป็นฉบับปี ค.ศ. 2000

2.แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมถือว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ เช่นการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ที่ต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับในองค์กร จึงจะส่งผลระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 สำเร็จลุล่วงได้ สำหรับแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมมีบุคคลกล่าวถึงความหมาย ลักษณะ และปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมไว้มากมาย ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากล่าวไว้เท่าที่จำเป็น และสอดคล้องกับแนวทางการศึกษาในเรื่องนี้ดังนี้

ความหมายการมีส่วนร่วม

ได้มีผู้เสนอความหมายของการมีส่วนร่วมในทัศนะต่าง ๆ ดังนี้

เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี (สายสุนีย์ ปวุฒินันท์. 2541 : 41 ; อ้างอิงจาก เกียรติศักดิ์ เรือนทองดี. 2536:14) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน หมายถึง การร่วมคิดแก้ไขปัญหา การดำเนินการและกิจกรรมในชุมชน ร่วมวางแผนวางแผนโครงการ ร่วมปฏิบัติงานในรูปของการเสียสละแรงงาน การบริจาคเงิน วัสดุสิ่งของ และร่วมติดตามผลงาน บำรุงรักษาสาธารณประโยชน์ในหมู่บ้าน ทั้งนี้ การแสดงออกในการมีส่วนร่วมอาจเป็นการแสดงออกของบุคคลโดยตรง หรือโดยผ่านองค์กรประชาชนในชุมชนนั้น ๆ เอง

กุนจันทร์ สิงห์สุ (สายสุนีย์ ปวุฒินันท์. 2541 : 41 ; อ้างอิงจาก กุนจันทร์ สิงห์สุ. 2535 :16) ได้กล่าวถึงการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคลก็ติกลุ่มคน หรือองค์กรประชาชน ได้อาสาเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การดำเนินโครงการ การแบ่งปันผลประโยชน์ และการประเมินผลโครงการพัฒนาด้วยความสมัครใจ โดยปราศจากข้อกำหนดที่มาจากบุคคลภายนอกและเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกในชุมชน รวมทั้งมีอำนาจอิสระในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากพัฒนาให้กับสมาชิกด้วยความพึงพอใจ และผู้เข้ามามีส่วนร่วมมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการด้วย

เบอร์คเลย์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. 2544 : 623 ; อ้างอิงจาก G.E.Berkley. 1975:200) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า หมายถึงการที่ผู้นำอนุญาตให้ผู้ตามเป็นจำนวนมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ เป็นต้นว่าการยอมให้ผู้ตามหรือใต้บังคับบัญชาได้เข้ามามีส่วนในการกำหนดสภาพการทำงาน การกำหนดนโยบาย และแม้กระทั่งการเลือกตั้งผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2528 : 8) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึงกระบวนการซึ่งประกอบเข้ามาเกี่ยวข้องในขั้นตอนต่าง ๆ ของกิจกรรมของส่วนร่วม ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนา โดย

ในการเข้าเกี่ยวข้องนี้ผู้เข้าร่วมได้ใช้ความพยายามและเสียสละทรัพยากรบางอย่าง เช่น ความคิด วัตถุ แรงกาย และเวลา

ทงศ์ศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ และคณะ.(2534 : 76) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ผู้ร่วมกิจกรรมได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง ในลักษณะของการร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติ ร่วมรับผลประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล เป็นกระบวนการที่กลุ่มเป้าหมายได้รับโอกาส และใช้อุปกรณ์ที่ได้รับแสดงออกซึ่งความรู้สึกนึกคิด แก้ไขปัญหาความต้องการของตนโดยการช่วยเหลือหน่วยงานภายนอกน้อยที่สุด

และได้กล่าวถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม คือ

1. ช่วยให้ยอมรับโครงการมากยิ่งขึ้น เนื่องจากเป็นโครงการที่ตรงกับปัญหา และความต้องการของประชาชน
2. เพิ่มความรู้สึกผูกพัน รู้สึกเป็นเจ้าของโครงการมากขึ้น
3. การดำเนินโครงการจะราบรื่น ได้รับความร่วมมือมากขึ้น
4. โครงการหรือกิจกรรมจะให้ประโยชน์มาก และมีการระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนามากขึ้น
5. จะช่วยพัฒนาขีดความสามารถผู้มีส่วนร่วมมากขึ้น

พารรี (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2544 : 623 ; อ้างอิงจาก Parry. 1972 : 3-16) มองว่าการมีส่วนร่วม หมายถึง การกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งโดยการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือมีส่วนในการดำเนินการกิจอย่างใดอย่างหนึ่ง อย่างไรก็ตามพารรีมิได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในแง่ของแนวความคิดเฉย ๆ หากได้ให้ความหมายแนวความคิดนี้ในลักษณะที่สามารถวัดได้ (operationalization of concept) กล่าวคือพารรีได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมในลักษณะที่สามารถวัดได้โดยอาศัยมิติ 3 มิติดังนี้

- 1) วิธีการทางการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง ประเภทของกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้มีส่วนร่วมได้กระทำลงไป เช่น การออกเสียงเลือกตั้ง การเข้าเป็นสมาชิกของพรรคการเมือง การวิ่งเต้น (lobbying) และการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามโครงการ
- 2) ความหนักเบาของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การหาคำตอบต่อคำถามที่ว่าใครบ้างเข้าไปมีส่วนร่วมและการเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้น บ่อยครั้งแค่ไหน
- 3) คุณภาพของการมีส่วนร่วม ซึ่งหมายถึง การแสวงหาคำตอบต่อคำถามอย่างน้อยที่สุด 2 ประการด้วยกัน กล่าวคือ การเข้าไปมีส่วนร่วมเช่นนั้นทำให้บังเกิดผลอะไรบ้าง และเข้าไปมีส่วนร่วมดังกล่าวเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงหรือจอมปลอม

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2527: 6-7) ได้ให้ความหมายหลักการสำคัญเกี่ยวกับนโยบายการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาว่า กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำและสร้างโอกาสกับประชาชนในชุมชนทั้งส่วนบุคคล กลุ่มชน ชุมชน สมาคม ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือหลายเรื่องรวมกัน

รีดเดอร์ วิลเลียม (Reeder William.1974 : 39) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า การมีส่วนร่วมในการปะทะสังสรรค์ทางสังคม ซึ่งรวมทั้งการมีส่วนร่วมของปัจเจกบุคคลและการมีส่วนร่วมของกลุ่ม

วิลเลียม เออร์วิน (William Erwin.1976 : 18) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่า ประกอบด้วยสามมิติ คือ มิติที่หนึ่ง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าจะทำอะไรควรทำและทำอย่างไร มิติที่สอง มีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนา ลงมือปฏิบัติการตามที่ได้ตัดสินใจ และมิติที่สามมีส่วนร่วมในการแบ่งปันผลประโยชน์ที่เกิดจากการดำเนินงาน

สมยศ นาวิการ (2525: 1-2) การบริหารแบบมีส่วนร่วมคือกระบวนการของการให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของบุคคล การบริหารแบบมีส่วนร่วมใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญ ของให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา ในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ ผู้บริหารทุกระดับขององค์การพยายามให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขามีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างแข็งขันในการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องดังกล่าวนี้เน้นถึงการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องทางด้านจิตใจ ไม่ใช่ร่างกาย ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องรู้สึกว่าเขาได้รับผิดชอบต่อการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและให้ความช่วยเหลือมากที่สุดเท่าที่พวกเขาสามารถกระทำได้เพื่อบรรลุถึงการตัดสินใจอย่างดีที่สุด พวกเขาต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการมีส่วนร่วมและการตัดสินใจที่เกิดขึ้น

สุริย์ ดันต์ศรีสุโรจน์ (สายสุรีย์ ปุณณันท์. 2541 : 41 ; อ้างอิงจาก สุริย์ ดันต์ศรีสุโรจน์. 2531 :8) ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมเป็นการร่วมมือ ร่วมปฏิบัติ และร่วมรับผิดชอบด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นของปัจเจกบุคคล หรือของกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่ต้องการ และเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประเวศ วะสี (2541 : 8) ได้ให้ความเห็นของการมีส่วนร่วมว่าทุกองค์การมีความสำคัญทั้งนั้น การคิดทั้งระบบจะมีปัญหาพอที่ให้ระบบบูรณาการอยู่ได้ต้องอาศัยการเรียนรู้ร่วมกัน เพราะการเรียนรู้อย่างเดียวไม่พอ ระบบต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ ไม่ใช่เข้าห้องเรียนร่วมกัน ต้องเป็น Interaction Learning Through Action คำนี้เป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะทำให้เกิดปัญญาในระบบ และทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในทางปฏิบัติ

อาร์นสไตน์ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2544 : 623 ; อ้างอิงจาก Arnstein.1969 : 219-224) ในการให้ความหมายของการมีส่วนร่วมของอาร์นสไตน์นั้น อาร์นสไตน์ได้เน้นมิติคุณภาพการมีส่วนร่วมเหมือนกับผลงานของพาร์ริ่งแฮม กล่าวคือ อาร์นสไตน์เห็นว่า การมีส่วนร่วมที่มี "คุณภาพ" นั้น ผู้เข้าไปมีส่วนร่วมจะต้องมีอำนาจและการควบคุมอย่างแท้จริงในอันที่จะกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บังเกิดผลขึ้นมา หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ได้ว่า อาร์นสไตน์เห็นว่าการมีส่วนร่วมก็คือการมีอำนาจและการควบคุมกิจกรรมนั่นเอง

เดวิส (สายสุนีย์ ปุณณินันท์. 2541 : 40 ; อ้างอิงจาก Davis.1972 : 136) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าหมายถึง การเกี่ยวข้องทางจิตใจและอารมณ์ (Mental and Emotional Involvement) ของบุคคลหนึ่งในสถานการณ์กลุ่ม (Group Situation) ซึ่งผลของการเกี่ยวข้องนี้เป็นเหตุเร้าใจให้การกระทำบรรลุจุดมุ่งหมายของกลุ่มนั้นกับทั้งให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบกับกลุ่มดังกล่าว

ลิส (จรรย์พร สุรมินิจกุล. 2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Lisk. 1985 : 15) ให้ความหมายการมีส่วนร่วมในมุมมองที่กว้างว่าเป็นการเข้าร่วมอย่างเข้มข้น ในการดำเนินการตัดสินใจ ในทุกระดับและทุกรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ ทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง และโดยเฉพาะในบริบทของกระบวนการการวางแผนที่มีการกำหนดรูปแบบ แนวคิดการมีส่วนร่วมสัมพันธ์กับการเข้าร่วมของมวลชนอย่างกว้างขวางในการเลือก การบริหาร และการประเมินผลของแผนงานและโครงการต่าง ๆ ที่จะนำมาซึ่งการยกระดับความเป็นอยู่ให้สูงขึ้น

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม

ลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม มีผู้เสนอแนวความคิดต่าง ๆ ดังนี้

เจมส์ คีตส์ ปิ่นทอง (2524 : 272-273) ได้แบ่งขั้นตอนของการมีส่วนร่วมของประชาชนไว้ 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติการ
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

ชินรัตน์ สมสืบ (2539 : 69-70) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมจำแนกได้ 5 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้จะให้ความสำคัญในปัจเจกบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ ความรู้สึกรับผิดชอบ

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่ม ขบวนการที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจ จากการสร้างกลุ่ม และโครงสร้างภายในหน่วยให้มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะนี้ได้ให้ความสำคัญในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการอันก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมที่ดี โดยเน้นกลุ่มเป้าหมายการถ่ายทอดระบบเทคนิคความรู้ และการกระจายอำนาจสู่ประชาชน ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงที่ดีระหว่างประชาชนกับรัฐ

4. การมีส่วนร่วมในลักษณะของสถาบัน ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในแง่การก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสถาบัน มีการถ่ายทอดหรือขยายโครงสร้างทางอำนาจของกลุ่มผลประโยชน์และชนชั้นทางสังคม ในการกำหนดรูปแบบการใช้ทรัพยากร การบริหาร สถานะ และอำนาจในสังคม

5. การมีส่วนร่วมในลักษณะของนโยบาย ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการยอมรับหลักการ

มีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม แล้วนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติ เพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุน และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในรูปของสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวความคิด

ชิน ศรีสวัสดิ์ (2532 : 92) ได้สรุปขั้นตอนการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ร่วมคิด หมายถึง ร่วมค้นปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ร่วมศึกษา หมายถึง ร่วมกันค้นหารูปแบบ และวิธีการ ในการป้องกัน และแก้ไข ปัญหา รวมทั้งความต้องการ
3. ร่วมวางแผน หมายถึง ร่วมกันกำหนดนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรม
4. ร่วมปฏิบัติการ หมายถึง ร่วมกันปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมที่กำหนดไว้ให้บรรลุ ทั้งนี้รวมถึงการระดมทรัพยากร ร่วมการลงทุนในกิจกรรม โครงการและร่วมกันจัดระบบการดำเนินงาน ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
5. ร่วมติดตาม และประเมินผล หมายถึง ร่วมกันควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมกัน บำรุงรักษาโครงการ และกิจกรรมที่ได้กระทำไว้

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528 : 11-12) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วม ดังนี้

1. ร่วมแสดงความคิดเห็น
2. ร่วมสละทรัพยากร วัสดุ
3. ร่วมสละแรงกาย
4. ร่วมสละเวลา

นิรันดร์ จงวุฒิเวศน์ (2527 : 189) ได้กล่าวว่า ลักษณะของการมีส่วนร่วมมีหลายระดับตั้งแต่ เป็นสมาชิกจนถึงการเป็นผู้นำ ดังนี้

1. เป็นสมาชิก
2. เป็นสมาชิกที่เข้าร่วมการประชุม
3. เป็นสมาชิกบริจาคเงินช่วยเหลือ
4. เป็นกรรมการ
5. เป็นประธานกรรมการ
6. สมาชิกผู้นั้นทำอะไรระหว่างประชุม
7. สมาชิกผู้นั้นเล่นบทอะไรในที่ประชุม

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ (2527 : 6-7) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ คือ

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้า ปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน
2. ร่วมค้นหา และสร้างรูปแบบ และวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไข และลดปัญหาชุมชนเพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขและสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม
5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเองและของ

หน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษา โครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ทั้งโดยเอกชน และรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

วิลเลียม สมิท (2534 : 14) สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับลักษณะการมีส่วนร่วมเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ดังนี้ คือ

1. การมีส่วนร่วมศึกษาปัญหา
2. การมีส่วนร่วมวางแผน
3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมติดตามผล
5. การมีส่วนร่วมบำรุงรักษา

โพนารอฟ (สายสุนีย์ ปุฒินันท์, 2541 : 44 ; อ้างอิงจาก Fonaroff.1980 : 104) ได้เสนอว่ากระบวนการมีส่วนร่วมนั้นจะประกอบด้วยอย่างน้อย 1 ใน 4 ประเภทของการมีส่วนร่วม คือ

1. การวางแผน ซึ่งรวมถึงการตัดสินใจในการกำหนดเป้าหมาย กลวิธี ทรัพยากรที่ต้องใช้ตลอดจนการติดตามประเมินผล
2. การดำเนินงาน
3. การใช้บริการจากโครงการ
4. การมีส่วนร่วมในการได้รับประโยชน์

ลอร์ดอร์มิล (สายสุนีย์ ปุฒินันท์, 2541 : 46 ; อ้างอิงจาก Lowdermill .1993:14) ได้เสนอขั้นตอนของการมีส่วนร่วมไว้

7 ขั้นตอน ดังนี้ คือ

1. การสำรวจขั้นตอน (Preliminary Reconnaissance)
2. การศึกษาเพื่อจัดลำดับความสำคัญของปัญหา (Priority Problem Identification Studies)
3. การแสวงหาแนวทางแก้ไขปัญหา (Search for Solution)
4. การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา (Assessment for Solution)
5. การปฏิบัติตามโครงการ (Project Implementation)
6. การประเมินผลโครงการ (Formal Project Evaluation)
7. การพิจารณาทบทวนโครงการที่ทำไปแล้ว (Project Reconsideration of Completion)

ประเภทของการมีส่วนร่วม

กรณีศึกษา ชุมติ (2524 :13) ได้สรุปรูปแบบของการมีส่วนร่วมออกเป็น 10 รูปแบบ คือ

1. การมีส่วนร่วมประชุม (Attendance at Meeting)
2. การมีส่วนร่วมออกเงิน (Financial Contribution)
3. การมีส่วนร่วมเป็นกรรมการ (Membership on Committees)
4. การมีส่วนร่วมเป็นผู้นำ (Position of Leadership)
5. การมีส่วนร่วมสัมภาษณ์ (Interviewer)
6. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ชักชวน (Solicitor)
7. การมีส่วนร่วมในการบริโภค (Customers)
8. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ริเริ่ม (Entrepreneur)
9. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ใช้แรงงานหรือเป็นลูกจ้าง (Employee)
10. การมีส่วนร่วมออกวัสดุอุปกรณ์ (Material Contribution)

ปรัชญา เวสารัชช์ (2528 : 5-7) กล่าวว่าผู้พยายามแยกแยะการมีส่วนร่วมเป็นมิติต่าง ๆ หลายประการ ซึ่งสามารถมองการมีส่วนร่วมได้ 5 มิติ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นการประจักษ์หน้า โดยถือว่าการมีส่วนร่วมสะท้อนลักษณะการแจจแจงแบ่งสรรอำนาจในการตัดสินใจที่ผิดแผกไปจากเดิม จึงอาจมองได้ว่าเป็นการประจักษ์หน้าระหว่างกลุ่มผลประโยชน์ กลุ่มสังคม กลุ่มชนชั้นต่าง ๆ

2. การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของกลุ่มและขบวนการในการเข้าร่วม มิติดนี้พิจารณาการมีส่วนร่วมจากการวิเคราะห์โครงสร้าง วิธีดำเนินการ ตลอดจนสภาพแวดล้อมของกลุ่มและขบวนการที่เกี่ยวข้องในการเข้าร่วม โดยเน้นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดพลัง เช่น โครงสร้างและการจัดรูปองค์การภายในกลุ่มหรือภายในขบวนการ

3. การมีส่วนร่วมเป็นประสบการณ์เฉพาะบุคคล การมีส่วนร่วมเป็นเรื่องของพฤติกรรมกลุ่ม แต่ขณะเดียวกับการตัดสินใจเข้าร่วมกับกลุ่มเป็นการตัดสินใจเฉพาะบุคคลจึงอาจทำความเข้าใจการมีส่วนร่วมจากการศึกษาประวัติส่วนตัว และการทำความเข้าใจกับแนวคิดสำคัญบางอย่าง เช่น การตัดสินใจ การสร้างสำนึก การจูงใจ และความรู้สึกแปลกแยก ซึ่งแนวคิดดังกล่าวเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมด้วย

4. การมีส่วนร่วมเป็นโครงการ ในวงราชการและองค์กรระหว่างประเทศ การมีส่วนร่วมมักหมายถึงโครงการซึ่งถูกกำหนดขึ้นเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเฉพาะด้านและเป็นโครงการที่มุ่งให้ผู้ได้รับประโยชน์มีส่วนร่วมด้วยบางระดับ ในมิตินี้เราอาจศึกษาระบบการจูงใจซึ่งทำให้ข้าราชการ นักปฏิบัติภาคสนามหรือผู้นำโครงการมีส่วนร่วมดำเนินการเผยแพร่โครงการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับเป้าหมายในโครงการ รวมทั้งศึกษาระดับการมีส่วนร่วมซึ่งมักขึ้นกับลักษณะโครงการ

การพิจารณาการมีส่วนร่วมจากมิติของโครงการนี้อาศัยข้อสมมติที่ว่า ถึงแม้โครงการจะถูกกำหนดขึ้นจากแหล่งใดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการกำหนดจากฝ่ายจัดการแต่ก็เชื่อว่าถ้ากลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมแล้วโครงการจะเกิดผล และการเข้าร่วมของกลุ่มเป้าหมายย่อมเกิดขึ้นได้ ถ้าใช้วิธีการเข้าถึงปัญหาที่ถูกต้อง

5. การมีส่วนร่วมเป็นนโยบาย ในแง่การมีส่วนร่วมถือเป็นแกนกลางที่สำคัญของนโยบายองค์กร ซึ่งในทางปฏิบัติจริง ผู้นำหรือผู้ปฏิบัติเองอาจไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายอาจด้วยเหตุผลจากความกลัวหรือความไม่เชื่อถือนโยบายนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตามองค์กรเองพยายามระดมความร่วมมือและการมีส่วนร่วมให้เป็นไปตามนโยบายนั้น ๆ การพิจารณาการมีส่วนร่วมในแง่นโยบายจะทำให้เข้าใจถึงปัจจัยหรือองค์ประกอบซึ่งกำหนดและสนับสนุนนโยบายซึ่งอธิบายข้อจำกัดในทางปฏิบัติของการมีส่วนร่วมของกลุ่มบุคคล

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544:624-626) ได้กล่าวถึงการแบ่งประเภทของการมีส่วนร่วม อาจจะกระทำได้โดยอาศัยมิติหลายมิติด้วยกัน เช่น มิติช่องทาง (channels) ของการมีส่วนร่วม มิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มิติกิจกรรม มิติระดับ มิติกลยุทธ์ และมิติอำนาจ และการควบคุม มีรายละเอียดดังนี้ คือ

1. การแบ่งประเภทของการมีส่วนร่วมโดยอาศัยมิติช่องทาง

หากพิจารณาโดยอาศัยมิตินี้ การมีส่วนร่วมอาจจะแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน กล่าวคือ

1.1 การมีส่วนร่วมโดยผ่านช่องทางแบบชนบทกรรมนิยมประเพณีหรือแบบโบราณการมีส่วนร่วมประเภทนี้กระทำโดยอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามเป็นเครือญาติหรือสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก่อน

1.2 การมีส่วนร่วมโดยผ่านช่องทางของกระบวนการเลือกตั้ง เช่น การมีส่วนร่วมทางการเมืองระหว่างผู้แทนราษฎรและผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

1.3 การมีส่วนร่วมโดยผ่านช่องทางองค์กรการ เช่น การมีส่วนร่วมระหว่างสมาชิกสมาคม หรือสหภาพแรงงาน เป็นต้น

2. การแบ่งประเภทการมีส่วนร่วมโดยอาศัยมิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการใช้หลักเกณฑ์ตามมิตินี้ ออลมอนด์ และโคลแมน (Almond & Coleman) ได้แบ่งประเภทการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ กล่าวคือ

2.1 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยเทือกเถาเหล่ากอ และเชื้อสกุล (ascriptive) การมีส่วนร่วมประเภทนี้เน้นนามสกุลเป็นหลัก มิใช่พิจารณาจากผลงาน

2.2 การมีส่วนร่วมแบบเลือกที่รักมักที่ชัง (particularistic) การมีส่วนร่วมประเภทนี้ ผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมจะได้รับการปฏิบัติตอบที่แตกต่างกันไปโดยไม่เสมอหน้ากัน

2.3 การมีส่วนร่วมแบบสากล (universalistic) การมีส่วนร่วมประเภทนี้ สมาชิกทุกคนจะมีสิทธิเท่าเทียมกัน และได้รับการปฏิบัติตอบอย่างยุติธรรมเสมอหน้ากันหมด

3.การแบ่งประเภทการมีส่วนร่วมโดยอาศัยมิติระดับ

ไบรอันต์และไวท์ (Bryant and White) ได้อาศัยมิตินี้แบ่งประเภทการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 ประเภท คือ

3.1 การมีส่วนร่วมในแนวราบ (horizontal) เป็นการมีส่วนร่วมที่ไม่มีผลจริงจังอะไรนักทั้งนี้เพราะผู้เข้าไปมีส่วนร่วมไม่ค่อยมีสิทธิมีเสียงอย่างจริงจังหรือมิได้อยู่ “วงใน” ของศูนย์กลางของอำนาจ เช่น ออกเสียง การวิ่งเต้น เป็นต้น

3.2 การมีส่วนร่วมในแนวตั้ง (vertical) การมีส่วนร่วมประเภทนี้จะได้จากการที่ผู้ตาม (หรือผู้น้อย) เข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้นำ (หรือผู้ใหญ่) เนื่องจากมีผลประโยชน์ร่วมกัน และทั้งสองฝ่ายจะต้องพึ่งพาอาศัยกัน ครอบใต้ผลประโยชน์ร่วมกันยังมีอยู่ การมีส่วนร่วมระหว่างกันก็จะคงอยู่ตลอดไป

3.3 การมีส่วนร่วมในกระบวนการการบริหาร การมีส่วนร่วมประเภทนี้เป็นรูปแบบคาบเกี่ยว หรือแบบผสมผสานระหว่างการมีส่วนร่วมแบบแนวราบและแนวตั้ง กล่าวคือ เป็นการมีส่วนร่วมที่ผู้ตามพยายามจะเข้าไปปรับเปลี่ยนการตัดสินใจของผู้นำ หรือการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์กับผู้นำในทุกขั้นตอนของกระบวนการบริหาร

4. การแบ่งประเภทการมีส่วนร่วมโดยอาศัยมิติกลยุทธ์

หากพิจารณาจากแง่มุมของกลยุทธ์แล้ว การมีส่วนร่วมอาจจะแบ่งออกได้เป็น 5 ประเภทด้วยกัน กล่าวคือ

4.1 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยกลยุทธ์การศึกษา-การรักษา การมีส่วนร่วมประเภทนี้แทบจะเรียกว่าเป็นการมีส่วนร่วมไม่ได้เลย ทั้งนี้เพราะผู้นำมองว่าผู้ตามที่เข้ามามีส่วนร่วมนั้นเป็นคนที่โง่เขลาหรือมีเดาะนั้นก็เป็นคนที่เจ็บไข้ ฉะนั้นผู้นำจึงหลอกให้ผู้ตามมีส่วนร่วม เพื่อที่ตนจะได้ให้การศึกษาหรือรักษาให้ผู้ตามเป็นคนมีความรู้หรือหายจากความเจ็บไข้

4.2 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยกลยุทธ์การเปลี่ยนพฤติกรรม การมีส่วนร่วมประเภทนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะให้ผู้ตามมีส่วนร่วมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเสียใหม่ หลังจากได้เข้ามาเป็นสมาชิกของกลุ่ม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าผู้นำยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อที่จะให้กลุ่มเป็นผู้ล้างสมองผู้ตามเสียใหม่

4.3 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยกลยุทธ์ของการเพิ่มเติมจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ในกรณีนี้ผู้นำหรือองค์กรขาดกำลังคน ฉะนั้นจึงยอมให้ผู้ตามเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนจำนวนบุคลากรที่ยังขาดอยู่ การยอมให้มีส่วนร่วมในแง่นี้ จึงเท่ากับว่าผู้นำหรือองค์กรกำลังใช้ผู้ตามเป็นเครื่องช่วยในการปฏิบัติงานนั่นเอง

4.4 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยกลยุทธ์การดึงผู้อื่นเข้ามาเป็นสมัครพรรคพวก (Cooptation) ในกรณีนี้ผู้นำพยายามจะให้ผู้ตามที่หัวดีได้กลายมาเป็นพรรคพวกของตน

4.5 การมีส่วนร่วมโดยอาศัยกลยุทธ์อำนาจของชุมชน ในกรณีนี้ผู้นำจะพยายามดึงเอาผู้ที่มีอิทธิพลและจำนวนผู้คนที่จะอยู่กับฝ่ายตนให้มาเป็นพรรคพวกของตนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้

โคเฮน และอัฟฮอฟ (ประสพสุข ตีอินทร์. 2531 : 21 ; อ้างอิงจาก Cohen and Uphoff.1979 : 219-222) ได้แบ่งชนิดของการมีส่วนร่วมออกเป็น 4 ชนิด คือ

- 1.การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-Making) ประกอบด้วย ขั้นตอนการริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
- 2.การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วย การสนับสนุนด้านทรัพยากร การบริหาร และการประสานของความร่วมมือ
- 3.การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุประสงค์ ประโยชน์ทางด้านสังคม หรือ ผลประโยชน์ส่วนบุคคล
- 4.การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

องค์การอนามัยโลก (นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2527 : 52 ; อ้างอิงจาก World Health Organization) ได้เสนอว่า รูปแบบของการมีส่วนร่วมถือว่าเป็นรูปแบบที่แท้จริงนั้น จะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอนคือ

1.การวางแผน (Planning) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับ ความสำคัญ ตั้งเป้าหมายกำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามและประเมินผล และประการสำคัญคือ การตัดสินใจด้วย

2.การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ประชาชนต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและการบริหาร การใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดสรรควบคุมการเงินและการบริการ

3.การใช้ประโยชน์ (Utilization) ประชาชนต้องมีความสามารถในการนำกิจกรรม มาใช้ให้เกิด ประโยชน์ได้ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งตนเองและการควบคุมทางสังคม

4.การได้รับผลประโยชน์ (Obtaining Benefits) ประชาชนต้องได้รับการแจกจ่ายผลประโยชน์จาก ชุมชนในพื้นที่เท่ากัน ซึ่งอาจจะเป็นผลประโยชน์ส่วนตัว สังคม หรือวัตถุก็ได้

ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ นั้น ได้มีผู้เสนอไว้ ดังนี้

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2527 : 183) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมดังนี้

1. ความศรัทธาที่มีผลต่อความเชื่อถือบุคคลสำคัญ และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การลงแขก การบำเพ็ญประโยชน์ การสร้างโบสถ์วิหาร

2. ความเกรงใจที่มีต่อบุคคลที่เคารพนับถือหรือมีเกียรติยศ ตำแหน่ง ทำให้ประชาชนเกิดความ เกรงใจที่จะมีส่วนร่วมด้วย ทั้ง ๆ ที่ยังไม่มีความศรัทธา หรือความเต็มใจอย่างเต็มเปี่ยมที่จะกระทำ เช่น ผู้ใหญ่ออกปากขอแรงผู้น้อยก็ช่วยแรง

3. อำนาจบังคับที่เกิดจากบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่า ทำให้ประชาชนถูกบีบบังคับให้มีส่วนร่วม ในการกระทำต่าง ๆ เช่น บังคับให้ทำงานเยี่ยงทาส

รีดเดอร์ (Reeders. 1974 : 2) ได้สรุปปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการศึกษากิจกรรมมีส่วนร่วมของ ประชาชนไว้ 11 ประการดังนี้

1. การปฏิบัติตนให้สอดคล้องตามความเชื่อพื้นฐาน กล่าวคือ บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะ เลือกแบบวิธีการปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องและคล้ายคลึงกับความเชื่อพื้นฐานของตนเอง

2. มาตรฐานคุณค่า บุคคลและกลุ่มบุคคล เหมือนจะปฏิบัติในลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐาน คุณค่าของตนเอง

3. เป้าหมาย บุคคลและกลุ่มบุคคลดูเหมือนจะส่งเสริม ปกป้อง และรักษาเป้าหมายของตนเอง

4. ประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา พฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล บางครั้งมีรากฐานม จากประสบการณ์ที่ผิดปกติธรรมดา

5. ความคาดหวัง บุคคลและกลุ่มบุคคลจะพฤติกรรมตามแบบที่ตนคาดหวังว่า จะต้องประพฤติใน สถานการณ์เช่นนี้ ทั้งยังชอบปฏิบัติต่อผู้อื่นในลักษณะที่ตนคาดหวังจากผู้อื่นด้วยเช่นกัน

6. การมองแต่ตัวเอง บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งคิดว่าตัวเองควรกระทำเช่น นั้น

7. การบีบบังคับบุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกว่าตนถูกบังคับให้ทำ

8. นิสัยและประเพณี บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเขามีนิสัยชอบกระทำเมื่ออยู่ในสถานการณ์นั้น ๆ

9. โอกาส บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบการปฏิบัติของสังคมโดยเฉพาะในทางที่เกี่ยวข้องกับจำนวน และชนิดของโอกาส ซึ่งโครงสร้างของสังคมเอื้ออำนวยให้เข้ามามีส่วนร่วมในการกระทำเช่นนั้น เท่าที่พวกเขาได้รับรู้มา

10. ความสามารถ บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเข้ามามีส่วนร่วมกันในกิจกรรมบางอย่างที่เห็นว่าสามารถทำในสิ่งที่ต้องการให้เขาทำในสถานการณ์เช่นนั้น

11. การสนับสนุน บุคคลและกลุ่มบุคคลมักจะเริ่มปฏิบัติเมื่อเขารู้สึกว่า เขาได้รับการสนับสนุนที่ดีพอให้กระทำการเช่นนั้น

เคาฟแมน (Kaufman, 1849:7) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุมชนในชนบท พบว่า อายุ เพศ การศึกษา ขนาดของครอบครัว อาชีพ รายได้ และความยาวนานในการอยู่อาศัยในท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน

องค์การอนามัยโลก (สายสุนีย์ ปุฒินันท์, 2541 : 42 ; อ้างอิงจาก World Health Organization) เสนอปัจจัยของการมีส่วนร่วม 3ประการ คือ

1. ปัจจัยของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ นั้น จะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ ประการแรก มองเห็นว่าตนจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ทำไป และประการที่สอง การได้รับการบอกกล่าวหรือได้รับการชักชวนจากบุคคลอื่นให้เข้าร่วม โดยมีสิ่งจูงใจเป็นตัวนำ

2. ปัจจัยโครงสร้างของโอกาสหรือช่องทางในการเข้าร่วม หมายถึง การมองเห็นช่องทางในการมีส่วนร่วม และมองเห็นประโยชน์ที่จะได้รับหลังการมีส่วนร่วม ดังนั้นพื้นฐานทางด้านโครงสร้างของช่องทางการมีส่วนร่วม จึงควรมีลักษณะดังนี้ คือ ประการแรกเปิดโอกาสให้ทุก ๆ คนในชุมชนมีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ประการที่สอง มีการกำหนดเวลาที่ชัดเจนแน่นอนเพื่อผู้ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมจะสามารถกำหนดเงื่อนไขตามสภาพที่เป็นจริงของตนได้ และประการที่สามมีกำหนดลักษณะของกิจกรรมที่แน่นอนว่าจะทำอะไร

3. ปัจจัยอำนาจ ในการส่งเสริมกิจกรรมของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ประชาชนสามารถกำหนดเป้าหมาย วิธีการ และผลประโยชน์ของกิจกรรมได้

การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000

บรรจง จันทมาศ (2544:32-33) พนักงานทุกระดับชั้นมีความสำคัญต่อองค์กร และมีส่วนร่วมที่ได้ใช้ความสามารถของพนักงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพองค์กรควรกำหนดบทบาทของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ เช่น งานจัดเตรียมอบรม งานตรวจสอบ งานปรับปรุง ส่วนบทบาทจะมากน้อยแค่ไหนนั้น คงขึ้นอยู่กับระดับงาน ความรับผิดชอบ และความสามารถเพื่อให้ได้ใช้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ใช้หลักการ “การมีส่วนร่วมของพนักงาน” นำไปสู่การปฏิบัติดังนี้

1. ให้ยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน ในงานแก้ปัญหาขององค์กร ร่วมกัน
2. เสาะแสวงหาโอกาสที่จะปรับปรุงอย่างกระตือรือร้น
3. เสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงานตลอดเวลา
4. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระเสรี ในกลุ่มและทีมของพนักงาน
5. มุ่งเน้นที่การสร้างสรรคคุณค่าแก่ลูกค้า
6. เป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต
7. เป็นตัวแทนที่ดีขององค์กร ในเรื่องเกี่ยวกับลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม
8. มีความพึงพอใจจากงานที่พนักงานได้ทำไว้
9. มีความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
 - การปรับใช้ที่เป็นประโยชน์จากหลักการ
 1. ด้านการกำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์
ให้พนักงานทำงานอย่างทุ่มเทความสามารถคือการสนับสนุนปรับปรุงยุทธศาสตร์และนโยบายขององค์กร
 2. ด้านการกำหนดจุดหมายและเป้าหมาย
ให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นของทุกคนที่จะต้องร่วมกันดำเนินการ
 3. ด้านการบริหาร การดำเนินการ
ให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานอย่างเหมาะสม
 4. ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานมากขึ้นจากงานที่ทำและจากการมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นในการพัฒนาและความเจริญก้าวหน้าของพนักงานแต่ละคนเพื่อผลประโยชน์ขององค์กร

สรุปจากแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปแนวความคิดเพื่อกำหนดเป็นกรอบในการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้ คือการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 หมายถึง พนักงานทุกระดับชั้น ให้ความร่วมมือกันปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน , ร่วมรับผิดชอบหรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติ ติดตามผลและรักษามาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์กรและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ คือการผ่านการตรวจประเมินตามมาตรฐาน ISO9000: ฉบับปี 2000 จากบริษัท ที่ให้การรับรองการตรวจประเมิน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

ได้มีผู้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมดังนี้

เริงลักษณะ โรจนพันธ์ (2529: 7) ได้ให้ความหมายว่า "การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอันเหมาะสม และเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อันจะยังให้สามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่"

จากคำจำกัดความดังกล่าว พอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมนั้นมีลักษณะดังนี้คือ

1. เป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์การ โดยอาศัยการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน มีการวางแผนที่ดี และเป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันไปโดยไม่หยุดยั้ง
2. การกระทำทั้งหมดก็มุ่งที่จะเปลี่ยนพฤติกรรม 3 ด้าน คือ
 - 2.1 เพิ่มพูนความรู้ (Knowledges) เนื่องจากความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของวิทยาการในปัจจุบัน ก่อให้เกิดความจำเป็นที่ทุกคนต้องขวนขวายหาความรู้เพิ่มเติมให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้บังเกิดประสิทธิผลขึ้น
 - 2.2 เพิ่มพูนทักษะ (Skills) หรือชำนาญเพื่อบรรเทา การสูญเสียอันเกิดจากการทำงานโดยขาดทักษะและประสบการณ์
 - 2.3 เปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitudes) เพื่อให้เกิดความคิดอ่านใหม่ ๆ เปลี่ยนแปลงความเชื่อเก่า ๆ
- ที่ล้ำสมัยและเสื่อมถอย เพื่อให้เกิดทัศนคติใหม่ที่มีประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน ตลอดจนพัฒนานิสัยหรือพฤติกรรมให้มีการกระทำที่เหมาะสมถูกแบบแผนยิ่งขึ้น
3. เป็นกระบวนการที่จะช่วยเพิ่มพูนความสามารถ (Ability) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ของบุคคล อันจะก่อให้เกิดประสิทธิผล (Effectiveness) ต่อหน่วยงานเป็นสำคัญ

คิงสเบอรี่ (พงศ์ หรดาล. 2539 : 2 ; อ้างอิงจาก Kingsbery.1975:58) ให้ความคิดเห็นในหนังสือชื่อ " Principle of Personel Management" ว่า " การฝึกอบรมเป็นความพยายามขององค์การที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานไปในทางที่พัฒนาขึ้น ทั้งด้านทัศนคติ ทักษะในการทำงาน พัฒนาความรู้ ความคิดและยังรวมถึงการช่วยจัดความกังวลใจ ข้อข้องใจ ปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานให้หมดไปอีกด้วย"

พงศ์ หรดาล (2539: 1) การฝึกอบรม หมายถึง กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (skill) และทัศนคติ (attitude) อันเหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติจนสามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาของงานที่ปฏิบัติอยู่ในบรรลุลูกความสำเร็จและมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้นตามความต้องการขององค์กร และได้มีการกล่าวถึงปรัชญาการฝึกอบรมและการพัฒนา ไว้ดังนี้

ปรัชญาการฝึกอบรมและการพัฒนา

ปรัชญาการฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นประมวลความคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังต่อไปนี้คือ

1. การยอมรับว่าทุกคนมีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ ทุกคนมีความสามารถแต่ความสามารถนั้นอาจแตกต่างกันออกไปตามความถนัดและความสนใจของแต่ละคน
2. การเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความรู้ ความสามารถของตนเองเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนางานในหน้าที่ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความเจริญก้าวหน้าขององค์กร
3. การให้โอกาสทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เพราะการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติอย่างเท่าเทียมกันจะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

4. การเชื่อว่าทุกคนมีศักยภาพในตัวเอง ถ้าคนได้รับการกระตุ้น ส่งเสริมหรือแนะนำที่ถูกต้องและเหมาะสมจะทำให้ทุกคนมีโอกาสได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มที่ รวมทั้งสามารถใช้ความรู้ที่ตนเองมีอยู่มาใช้ในการเกิดประโยชน์ในการพัฒนางาน และองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การเชื่อว่าทุกคนมีคุณค่า ศักดิ์ศรีและเกียรติยศ ดังนั้นทุกคนควรได้รับสิทธิและเสรีภาพที่จะตัดสินใจและปฏิบัติงานได้ตามความสนใจและตามความถนัดของตน

6. การสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมและบรรยากาศการทำงานในองค์กรจะมีผลอย่างมากต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรซึ่งความสำเร็จในส่วนรวมขององค์กร

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2530: 1) "การฝึกอบรม" ก็คือ การที่ทำให้บุคคลมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แท้จริงสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวปฏิบัติของการฝึกอบรมได้พัฒนามาเป็นลำดับดังนี้

การฝึกอบรม เป็นกระบวนการบริหารงานบุคคลอย่างหนึ่งที่สามารถช่วยให้องค์กรเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการบริหาร ทั้งยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานของบุคคลเหล่านั้น ถือเป็นบริการอย่างหนึ่งที่กระทำเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันวิทยาการต่าง ๆ เจริญรุดหน้าอยู่เรื่อย ๆ ถ้าบุคคลใดหยุดอยู่กับที่ไม่พยายามขวนขวายหาความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์และพัฒนาทัศนคติเดิมย่อมเท่ากับการเดินถอยหลังอยู่ทุกขณะ ดังนั้นวิธีที่จะช่วยให้บุคคลเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อมุ่งสู่ประโยชน์ของหน่วยงานโดยส่วนรวมก็คือ การฝึกอบรมนั่นเอง

สมาน รังสิโยกฤษณ์ (พงศ์ หรดาล.2539 : 1-2 ; อ้างอิงจาก สมาน รังสิโยกฤษณ์.2540 : 80) ได้กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรว่า เป็นกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติ และวิธีการในการทำงานที่จะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

สมคิด บางโม (2544:35) การฝึกอบรม เป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกอ ย่ ว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge, K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิดในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

2 เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand, U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ กล่าวคือเมื่อรู้ในหลักการ และทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill, S) ทักษะ คือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การใช้เครื่องมือต่าง ๆ การขับรถ การขี่จักรยาน เป็นต้น

4.เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude, A) เจตคติ หรือ ทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิด หรือเพิ่มความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่องานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ เช่น ความจงรักภักดีต่อบริษัท ความภาคภูมิใจต่อสถาบัน ความสามัคคีในหมู่คณะ ความรับผิดชอบต่องาน ความเอาใจใส่ต่องาน (รักงานไม่เบื่องานไม่เซ่ง) ความกระตือรือร้น เป็นต้น

สุปราณี ศรีฉัตรวิมล (พงศ์ หรดาล. 2539 : 1-2 ; อ้างอิงจาก สุปราณี ศรีฉัตรวิมล.2524: 1) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญให้แก่พนักงานในองค์กรจนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมและทัศนคติที่ค่อนข้างจะถาวรอันจะอำนวยประโยชน์ให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้เขามีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2530:1) ได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรม ว่า “การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น”

วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมไม่ว่าจะกระทำด้วยวิธีใดหรือรูปแบบใดก็ตาม ย่อมมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานฝึกอบรมเฉพาะเจาะจงลงไปในแต่ละโครงการ แต่วัตถุประสงค์โดยรวม ๆ ย่อมมีลักษณะคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. 2529: 8)

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบันและอนาคต
2. เพื่อฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับระบบบริหารด้านปฏิบัติการ ซึ่งกำลังอยู่ในระหว่างการสร้างขึ้นมา อันจะทำให้สามารถลงมือปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อมีเครื่องมือพร้อม
3. เพื่อสนองต่อความยากของงาน และการเปลี่ยนแปลงความต้องการของงาน
4. เพื่อให้ทราบนโยบาย หน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงาน ให้เข้าใจกฎข้อบังคับระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน สายการบังคับบัญชา สิทธิและประโยชน์ที่แต่ละคนจะได้รับจากหน่วยงานนั้น ๆ
5. เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการใช้ความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากการอบรมเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติมให้กว้างขวางและทันเหตุการณ์
6. เพื่อให้มีทัศนคติและกำลังขวัญที่ดี เกิดความเชื่อมั่นในตนเองที่จะปฏิบัติงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาตนเอง

วัตถุประสงค์ดังกล่าวจะสมบูรณ์ และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ได้หากว่าวัตถุประสงค์นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการอันแท้จริง โดยอาศัยความสัมพันธ์กันระหว่างวัตถุประสงค์ขององค์กรกับวัตถุประสงค์ของผู้อยู่ในหน่วยงานเป็นประการแรกและประการสำคัญ นอกจากนั้นรวมตลอดถึงเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดฝึกอบรมด้วย

พงศ์ หรดาล. (2539 : 10-11) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมไว้ดังนี้คือ

ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญและมีค่าที่จะเป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานในธุรกิจอุตสาหกรรมต่าง ๆ ดำเนินไปด้วยดีสมดังเจตนารมณ์หรือตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรฉะนั้นการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคคล (human development) จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งโดยเฉพาะในการบริหารงานที่มีคนเข้าไปเกี่ยวข้องทุกประเภท ซึ่งมีความยุ่งยากซับซ้อนในปัญหาต่าง ๆ แม้ในกิจการที่มีความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการ การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาบุคคลก็ได้มี

บทบาทในการพัฒนากำลังคนเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นการฝึกอบรมโดยทั่วไปจะกำหนดความสำคัญหรือวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาให้มีความสามารถในการทำงานหรือพัฒนาตนเอง นั่นคือการฝึกอบรมจะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับสังคมในยุคปัจจุบัน และยิ่งมีความจำเป็นและสำคัญยิ่งขึ้น รวมทั้งการขยายตัวของหน่วยงานที่มีอยู่ตลอดเวลา อย่างไรก็ตามการฝึกอบรมจะดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเป็นสำคัญ การพัฒนาบุคคลเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บริหารโดยตรง และการจะพัฒนาพนักงานได้ผู้บริหารจะต้องรู้จักลูกน้องของตนและต้องรู้ว่าเขาทำงานอะไร มีขอบเขตความรับผิดชอบเพียงใดหรือว่าเขามีความสามารถปฏิบัติงานนั้นได้เพียงใด เป็นต้น และการที่ผู้บริหารจะรู้จักลูกน้องของตนได้อย่างดีก็ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีระบบ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานผู้บริหารจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องที่จะนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตรงตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ซึ่งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสามารถแบ่งออกได้ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาความรู้เกี่ยวกับงาน (technical know-how) เมื่องานเปลี่ยนแปลงไป กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย วิธีการปฏิบัติ หรือเทคโนโลยีได้เข้ามาพัฒนางานจนทำให้พนักงานไม่สามารถตามทันสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ องค์กรต่าง ๆ จึงอาจจะจัดให้มีการทบทวนเพิ่มเติมหรือฝึกอบรมให้พนักงานเหล่านั้นให้มีความรู้ ความสามารถ ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ หรือเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร

2. การพัฒนาทักษะ หรือประสบการณ์ (skill of experiences) พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะไม่เหมือนกันคือ พนักงานระดับต้นอาจจะต้องการทักษะเทคนิค หรือวิธีการปฏิบัติงานโดยตรง เช่น พนักงานพิมพ์ดีดต้องการทักษะเกี่ยวกับตัวเอง ต้องพิมพ์ให้เร็วได้ผลถูกต้องและสะอาด ผู้บริหารระดับสูงต้องการทักษะเกี่ยวกับการบริหาร การจัดการ การแก้ไขปัญหาและการคิดถึงอนาคตไกล ๆ เป็นต้น ทั้งนี้จะรวมไปถึงผู้ที่มีประสบการณ์คือ การให้โอกาสพนักงานฝึกปฏิบัติทั้งในของจริงและแบบฝึกหัด หรืออาจให้พนักงานมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลในหน่วยงานอื่น

3. การพัฒนาทัศนคติ (attitude) ในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า ทัศนคติของคนมีบทบาทในการทำงานอย่างมาก ถ้าพนักงานเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานหรือเข้าใจสภาพการทำงาน ผลงานก็จะออกมาดี แต่ถ้าพวกเขาไม่เข้าใจผิดหวัง เบื่อ เซ็งหรือท้อแท้ใจก็จะทำให้พวกเขาไม่อยากทำงาน และผลงานที่ออกมาจะไม่ดีหรืออาจจะทำให้เกิดผลเสียหรือเกิดอุบัติเหตุ ดังนั้นการพัฒนาทัศนคติของพนักงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพราะแม้ว่าเขาจะรู้งานดีอย่างไรก็ตาม มีประสบการณ์สูงเพียงใดก็ตามถ้าทัศนคติของเขามีทัศนคติไม่ถูกต้องผลงานของเขาก็จะออกมาไม่ดีเท่าควร วิธีการฝึกอบรมหรือพัฒนาทัศนคติก็อาจจะทำได้โดยให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะและรับฟังนโยบาย ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอ ๆ ในขณะเดียวกันผู้บริหารระดับสูงก็ควรฟังเสียงสะท้อนจากลูกน้องของตัวเองบ้างว่าพวกเขามีปัญหาอะไรบ้าง ในขณะนี้ หรืออาจจะทำได้ในรูปของการจัดสัมมนาประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น

ความจำเป็นที่ต้องมีการฝึกอบรมและการพัฒนา (พงศ์ หรดาล. 2539 : 12-13)

ในสภาพการณ์ปัจจุบันมีการแข่งขันทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ประกอบกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ประสบปัญหาเกี่ยวกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและความยุ่งยากสลับซับซ้อนในการทำงานซึ่งนับวันจะมีมากขึ้น เพื่อให้รับกับความจำเป็นในการแข่งขันและความเจริญก้าวหน้าทางวิชาการสมัยใหม่ องค์กรควรตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาบุคคลหรือที่เรียกกันในปัจจุบันว่า การพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์ (human resources development) ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะทำให้หน่วยงาน องค์กร และประเทศชาติอยู่รอดและมีความเจริญก้าวหน้าได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นที่ทราบกันดีว่ามนุษย์ คือ ต้นเหตุของความเจริญความเสื่อมทั้งปวง วิทยาการขั้นสูงไม่ว่าจะนำไปใช้เพื่อการสร้างสรรค์หรือทำลายล้าง ล้วนแต่เกิดจากสมองของมนุษย์ทั้งสิ้น มนุษย์จึงเป็นตัวจักรสำคัญในการที่จะพัฒนาองค์กรต่าง ๆ ให้มีความเจริญก้าวหน้า เพราะระบบการศึกษาในปัจจุบันจะมุ่งสอนบุคคลให้มีความรู้ความชำนาญอย่างกว้าง ๆ โดยมีได้เน้นหรือมีจุดมุ่งหมายที่จะสอนให้มีความชำนาญในงานเฉพาะด้านหรืองานเฉพาะตำแหน่ง

นอกจากนี้บุคคลเหล่านี้เมื่อได้เข้าในระบบการศึกษา ก็ไม่ได้เตรียมตัวที่จะทำงานในองค์กรใดองค์กรหนึ่งโดยเฉพาะ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องจัดเตรียมและฝึกอบรมสมาชิกใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบและนโยบายขององค์กร รวมทั้งแนวทางการปฏิบัติงานในองค์กร แม้ว่าบุคลากรจะผ่านการฝึกในขั้นแรกแล้วก็ตาม ความจำเป็นที่จะต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาที่ยังมีอยู่ต่อไป ตราบที่บุคลากรผู้นั้นยังคงทำงานต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรได้มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสม เพื่อจะได้นำสิ่งใหม่ ๆ มาพัฒนาและปรับปรุงการทำงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้อีกต่าง ๆ ยังต้องบำรุงรักษาบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ที่จะรับมือกับวิทยาการใหม่ ๆ หรือสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่ท้าทายต่อการอยู่รอดและการเจริญเติบโตขององค์กรอีกด้วยซึ่งมูลเหตุและความจำเป็นในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรโดยสามารถแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ

1. ความจำเป็นจากภายในองค์กร ความจำเป็นภายในองค์กรสามารถแบ่งออกได้ดังนี้คือ

1.1 การเตรียมบุคลากรให้เหมาะสมกับงานและองค์กร ในสภาวะที่เศรษฐกิจของประเทศกำลังเจริญเติบโต บรรดาผู้ประกอบการธุรกิจและอุตสาหกรรมต่าง ๆ ก็มีโอกาขยายงานและกำลังการผลิต การบริการเป็นอย่างมาก ซึ่งก่อให้เกิดการแข่งขันทุก ๆ ด้านดังนั้นธุรกิจต่าง ๆ ที่กำลังขยายงานจำเป็นต้องสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรหลัก (key person) ซึ่งเป็นบุคลากรในระดับการจัดการหรือบริหารประจำสายงานต่าง ๆ เช่น ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายบุคคล ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน ฯลฯ เมื่อบุคลากรหลักเหล่านี้ได้ปฏิบัติหน้าที่มานานปี จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาเพื่อให้ระบบการปฏิบัติงานและการปรับตัวเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรมจะช่วยระยะเวลาการเรียนรู้ให้สั้นลง กล่าวคือเป็นการชี้แนะแนวทางนโยบาย วัตถุประสงค์กระบวนการบริหาร ตลอดจนงานในตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ฯลฯ นอกจากนี้การฝึกอบรมยังช่วยชี้นำบุคคลให้มีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงานต่อเพื่อนร่วมงานตลอดจนต่อองค์กรอีกด้วย

1.2 การวางแผนอาชีพในองค์กรที่มีการทำงานอย่างเป็นระบบและคำนึงถึงความก้าวหน้าของ

บุคลากรในองค์กร การวางแผนอาชีพเพื่อให้บุคลากรเกิดความก้าวหน้าตามทิศทางและความต้องการของบุคลากรและองค์กรในรูปแบบต่าง ๆ ย่อมเป็นการเคลื่อนไหวในเส้นทางการเติบโตของบุคลากรที่ไม่หยุดนิ่ง และเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการเติบโตขององค์กรและความสำเร็จที่เพิ่มมากขึ้นการวางแผนอาชีพในองค์กรนอกจากจะเกิดประโยชน์ต่อมวลสมาชิกแล้วยังเกิดประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วยดังนั้นการพัฒนาบุคลากรในรูปแบบการฝึกอบรมหรือรูปแบบอื่น ๆ นอกจากจะทำให้บุคลากรผู้นั้นเจริญเติบโตไปในทิศทางที่เหมาะสมแล้วยังช่วยให้สามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่อีกด้วย

ประโยชน์ของการฝึกอบรม (พงศ์ หรดาล.2539 :24-26)

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์กร แต่เนื่องจากการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นเสมอในการปรับปรุงหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้นหากองค์กรได้พัฒนาคนให้มีความรู้ ความสามารถ เพิ่มศักยภาพให้คนสามารถสืบสานงานธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายหรือเจตนารมณ์ขององค์กรแล้วก็ถือว่า องค์กรธุรกิจนั้นสามารถก้าวข้าม “ พรหมแดนแห่งความรู้ ” ไปได้ การฝึกอบรมจึงไม่เพียงแต่ให้ประโยชน์ต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลประโยชน์ให้เกิดขึ้นกับหน่วยงานด้วยเช่นกันแต่ถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วการฝึกอบรมและการพัฒนาดูเหมือนว่าองค์กรต้องสิ้นเปลืองเวลาและงบประมาณมากกว่าประโยชน์ที่ได้รับ เพราะการที่จะฝึกอบรมบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญและทัศนคติที่ดีนั้น ย่อมจะต้องลงทุนทรัพยากรด้านต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แต่ถ้าบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ ความชำนาญและทักษะที่มีคุณค่าจะเกิดผลดีต่อองค์กรโดยตรงถ้าเปรียบเทียบกับการลงทุนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรก็เป็นการลงทุนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ต่อตัวบุคลากร และต่อผู้บริหาร ดังต่อไปนี้คือ

1. ประโยชน์ต่อองค์กร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงองค์กรได้ดังต่อไปนี้ คือ

- 1.1 การสรรหาและบำรุงรักษาบุคลากร แนวโน้มในอนาคตของการฝึกอบรมจากการทำงานจริง (on-the-job training) การพัฒนาจะเป็นการดึงดูดใจผู้สมัครงานที่มีคุณภาพ และการหมุนเวียนเข้าออกของ บุคลากรในองค์กรลดน้อยลง เพราะผู้รับการฝึกอบรมได้มีโอกาสในการพัฒนาจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงานและเพลิดเพลินกับการทำงาน จึงทำให้ปัญหาต่าง ๆ ข้างต้นลดน้อยลง
- 1.2 เทคโนโลยีและระบบงานใหม่ ปัจจุบันบริษัทหรือองค์กรใหม่ ๆ ได้ใช้เทคโนโลยีมากมายทั้งในระบบการผลิต การสื่อสารและอื่น ๆ และมีแนวโน้มจะเปลี่ยนแปลงมากขึ้นในอนาคต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้ฝ่ายฝึกอบรมได้จัดการฝึกอบรมจากการทำงานจริงเพราะถ้าไม่สนับสนุนก็จะทำให้ฝ่ายฝึกอบรมไม่สามารถตามทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้
- 1.3 คุณภาพของสินค้าและบริการ การปรับปรุงคุณภาพจะนำมาซึ่งความพึงพอใจอย่างมากแก่ผู้บริโภค โดยการปฏิบัติงานร่วมกันของแต่ละหน่วยงานและองค์กรทั้งหมด
- 1.4 บ่งชี้ลักษณะ ของผู้ควบคุมงานและบุคคลระดับผู้บริหารในอนาคต การพัฒนาบุคลากรจะทำให้ผู้บริหารสามารถชี้ลักษณะคนมีศักยภาพในการบริหารและการควบคุมซึ่งเป็นการส่งเสริมอนาคตในระยะยาวขององค์กร

2.ประโยชน์ต่อบุคลากร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงบุคลากรขององค์กรได้ดังต่อไปนี้ คือ

- 2.1 ความมั่นคงในการทำงาน บุคลากรที่มีความชำนาญในงานที่ปฏิบัติอยู่ก็จะมี ความมั่นคงในงานอย่างมากเพราะบุคลากรพวกนี้จะสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานของเขาได้ตลอดเวลา
- 2.2 ศักยภาพในการทำงาน บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญตลอดจนมีการปรับปรุงตัวเองอยู่ตลอดเวลาจะสามารถรับผิดชอบงานได้มากขึ้นและมีโอกาสมากสำหรับการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายงานไปสู่งานที่ดีกว่า
- 2.3 แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน เมื่อบุคลากรได้รับการฝึกอบรมจะมีความรู้สึกว่าคุณบริหารให้ความสนใจ จึงทำให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

3.ประโยชน์ต่อผู้บริหาร การพัฒนาบุคลากรสามารถนำมาซึ่งการปรับปรุงงานได้ดังต่อไปนี้ คือ

3.1 สิ่งที่ทำอยู่แล้ว การพัฒนาบุคลากรจะช่วยให้อย่างมั่นใจได้ว่าบุคลากรกำลังเรียนรู้ปัญหาและประสบการณ์มากกว่าที่จะให้มันเกิดขึ้นอีก เช่น ถ้ามีการฝึกอบรมก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทักษะความชำนาญให้บุคลากรมีความรับผิดชอบมากขึ้น และสามารถประหยัดเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต

3.2 ความสามารถของผู้บริหารและบุคลากรในอนาคต ทรัพยากรบุคคลไม่เหมือน เครื่องจักร คนจะมีคุณค่ามากยิ่งขึ้นถ้าได้รับความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์เพิ่มเติมดังนั้นถ้าผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรได้รับและปรับปรุงความรู้ ความชำนาญให้ทันสมัยอยู่เสมอจะทำให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร

3.3 โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน การปรับปรุงทักษะความชำนาญให้กับบุคลากรและฝึกให้มีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารก็เหมือนกับได้เครื่องมือในการทำงานที่ดีขึ้น บุคลากรก็จะมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการงานได้

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าอย่างหนึ่ง แม้บางครั้งจะไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ก็ตาม เพราะการฝึกอบรมจะมีประโยชน์อย่างมากต่อองค์กรต่อบุคลากรและต่อผู้บริหาร ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นกิจกรรมที่ผู้บริหารทุกคนควรเอาใจใส่และส่งเสริมให้บุคลากรทุกคน ทุกระดับได้มีโอกาสได้รับอย่างทั่วถึงต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอเมื่อบริหารได้พิจารณาเป็นอย่างดีแล้ว การฝึกอบรมจะทำให้เกิดประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่ายกล่าวคือ

1. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของผู้บริหารหรือหัวหน้า
2. สามารถปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้บรรลุและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและสามารถขยายขีดความสามารถในการจัดการ
3. สามารถปรับปรุงการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีกว่าเดิม
4. สามารถสนองความต้องการกำลังคนทั้งในระยะสั้นและระยะปานกลาง
5. สามารถลดเวลาการเรียนรู้ได้เร็วขึ้นเพราะผู้รับการฝึกอบรมย่อมเรียนรู้ได้เร็วกว่าการเรียนโดยลงมือฝึกปฏิบัติ
6. สามารถลดอุบัติเหตุ
7. สามารถลดความสิ้นเปลือง คนงานได้รับการฝึกอบรมจะทำให้คนงานมีความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
8. สามารถลดการลา ขาด และลาออกจากงาน องค์กรใดก็ตามถ้ามีการจัดให้คนงานได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมั่นคงและก้าวหน้าจึงทำให้คนงานทุ่มเทกำลังกายกำลังใจให้แก่หน้าที่ของตนเอง
9. สามารถสร้างความมั่นใจในการทำงาน ถ้าคนงานเข้ารับการฝึกอบรมจะทำให้คนงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผลงาน ผลผลิตก็มีคุณภาพสูงขึ้น ความผิดพลาดในการปฏิบัติงานหรืออุบัติเหตุก็ลดน้อยลง
10. สามารถลดปัญหาการจ้างคนที่มีฝีมือมาทำงาน ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มีปัญหาเกี่ยวกับการสรรหาบุคลากรเป็นอย่างมากและการฝึกอบรมจะช่วยสร้างบุคลากรในหน่วยงานนั้น ๆ ให้มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาการทำงานในองค์กรได้
11. สามารถส่งเสริมงานนิเทศให้บรรลุผลได้เพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมแล้วสามารถประสานงานกับ

หัวหน้างานหรือเจ้าหน้าที่นิเทศ (supervisors) ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะเป็น การปรับปรุงเทคนิควิธีการกระบวนการทำงาน การบริหารงาน เป็นต้น จึงทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ วัตถุประสงค์ นโยบาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตลอดจนทำให้เกิดทัศนคติและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับองค์กรหรือหน่วยงานที่ดีขึ้น

12. สามารถทำให้องค์กรหรือหน่วยงานมีการปรับตัวให้เข้ากับภาวะทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีในปัจจุบันและอนาคตได้

การฝึกอบรมถ้าดูอย่างผิวเผินจะดูประหนึ่งว่า เป็นการสิ้นเปลืองทั้งเวลา กำลังคน และงบประมาณมากกว่าผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้รับ แต่ที่แท้จริงเมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับการฝึกอบรมให้มีความรู้ความชำนาญงาน มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานแล้ว ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานนั้นในที่สุด ดังนั้นการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ความชำนาญและมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานนั้น ถือว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญอย่างหนึ่ง ที่จะก่อให้เกิดคุณประโยชน์ที่คุ้มค่าทีเดียว ดังนั้น ถ้าจะกล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมก็พอจะสรุปได้ดังนี้ (เริงลักษณ์ โรจนพันธ์ 2529 : 9)

1. การฝึกอบรมทำให้วิธีปฏิบัติงานดีขึ้น
2. การฝึกอบรมช่วยลดค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาในการปฏิบัติงานให้น้อยลง
3. การฝึกอบรมช่วยลดเวลาเรียนวิธีการปฏิบัติงานให้น้อยลง
4. การฝึกอบรมช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาได้มากขึ้น เพราะผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง
5. การฝึกอบรมทำให้สายการบังคับบัญชา การควบคุม การบริหาร การติดต่อและประสานงานและความร่วมมือดีขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
6. การฝึกอบรมช่วยส่งเสริมจิตใจ และศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
7. การฝึกอบรมกระตุ้นเตือนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในการทำงานของตน ตามปกติการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และการโยกย้ายข้าราชการในหน่วยงาน ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว มักจะได้รับการพิจารณาก่อนเพราะถือว่าเป็นผู้ที่รู้งาน
8. การฝึกอบรม ช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะการฝึกอบรมที่ได้ผลย่อมจะกระตุ้นความสนใจในการทำงานของข้าราชการให้มีความตั้งใจทำงานมากขึ้น เมื่อได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นแล้วจะเห็นความผิดถูกในการปฏิบัติงานชัดเจน เมื่อเป็นเช่นนี้ก็ย่อมมีการแก้ไขในข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมจะให้ประโยชน์ในการช่วยเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคน นอกจากนี้ถือว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยแก้ไขข้อบกพร่องผิดพลาดต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และเป็นบันไดที่จะก้าวไปสู่ความสำเร็จในอนาคตอีกด้วย

ประเภทของการฝึกอบรม

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้จัดจำแนกประเภทของการฝึกอบรมไว้หลายแบบด้วยกัน ตามแต่จะยึดสิ่งใดเป็นหลักในการจำแนก เช่น ใช้ลักษณะการทำงานเป็นหลัก ใช้รูปแบบของการจัดการฝึกอบรมเป็นหลัก หรือใช้ระดับของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นหลัก เป็นต้น เมื่อพิจารณาโดยรวมๆ แล้วอาจจำแนกประเภทของการฝึกอบรมได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ 3 ประเภทคือ (อ้างในเริงลักษณ์ โรจนพันธ์ (2530: 1))

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-Service Training)
2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ (Orientation)
3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ (In-Service Training)

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ มีลักษณะเป็นการศึกษาหาความรู้เฉพาะสาขาวิชาที่หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งต้องการโดยเฉพาะ ส่วนใหญ่เมื่อหน่วยงานใดก็ตามทำการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานนั้น ๆ จำนวนหนึ่งแล้ว ก็จะฝึกอบรมบุคคลเหล่านั้นให้มีความรู้ความชำนาญทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่องานในหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ โดยตรง เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วจึงจะบรรจุให้เข้าปฏิบัติหน้าที่อีกทีหนึ่ง จุดประสงค์ของการฝึกอบรมประเภทนี้คือต้องการฝึกฝนผู้ที่เข้าปฏิบัติหน้าที่ให้มีความรู้ความชำนาญ และมีประสบการณ์มากพอสมควรเพื่อไม่ให้เสียเวลาในการฝึกงานสอนงานในขณะปฏิบัติงาน และทำให้ข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ลดน้อยลง ช่วยลดปัญหาและข้อยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ตลอดจนงบประมาณต่าง ๆ ได้

2. การฝึกอบรมปฐมนิเทศ การฝึกอบรมประเภทนี้ใช้สำหรับฝึกอบรมข้าราชการหรือพนักงานในองค์กรต่าง ๆ เมื่อแรกเข้า โดยจะเป็นการเข้าใหม่ บรรจุใหม่ โยกย้ายมาจากหน่วยงานอื่น ๆ จุดประสงค์หลักของการฝึกอบรมประเภทนี้ก็คือ

- 2.1 เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานใหม่ได้ทราบถึงนโยบายและหน้าที่ของหน่วยงานโดยละเอียด
- 2.2 เพื่อให้เข้ากฎข้อบังคับระเบียบแบบแผน สิทธิหน้าที่ ประโยชน์ที่พึงจะได้รับและวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการหรือพนักงาน
- 2.3 เพื่อให้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับงานในหน่วยงานนั้น และเข้าใจงานในหน้าที่รับผิดชอบของตน
- 2.4 เพื่อให้ข้าราชการ หรือพนักงานได้รู้จักคุ้นเคยซึ่งกันและกัน
- 2.5 เพื่อส่งเสริมสามัคคีธรรมระหว่างกัน
- 2.6 เพื่อให้ทราบถึงอนาคต และโอกาสก้าวหน้าของตนเอง

3. การฝึกอบรมในระหว่างประจำการ การฝึกอบรมประเภทนี้เป็นการฝึกอบรมผู้เข้ารับราชการหรือทำงานอยู่แล้วในหน่วยงานใดก็ตาม เพื่อประโยชน์ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรมให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรเพื่อนำความรู้ความคิดที่ได้รับมานั้นไปปรับปรุงใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในอาชีพการงาน เกิดขวัญ กำลังใจ และมีความมั่นใจในอาชีพของตนยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อมุ่งประโยชน์ใหญ่คือ ความสำเร็จขององค์กรดังนั้น การฝึกอบรมเกิดขึ้นก็เนื่องจากว่าคนเป็นทรัพยากรอันเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสร้างสรรงานทุกประเภทให้เจริญก้าวหน้าได้นั่นเอง การฝึกอบรมประเภทนี้จะพบได้ในรูปแบบต่าง ๆ กันดังนี้

3.1 การฝึกอบรมโดยวิธีให้ปฏิบัติงานในหน้าที่ (On-the-job training) เป็นวิธีการฝึกอบรมแบบมิได้เป็นทางการหรือมีหลักสูตรพิเศษ เป็นเพียงวิธีสอนงานในหน้าที่เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ลงมือปฏิบัติงานหรือทดลองปฏิบัติ หักมีปัญหาหรือข้อติดขัดประการใด ผู้ปฏิบัติงานนั้นย่อมสอบถามได้จากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ซึ่งโดยปกติแล้วการอบรมวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะกำหนดและการจัดหางบประมาณ , การดำเนินการฝึกอบรม , ประเมินผล และการติดตามผลการฝึกอบรม

การฝึกอบรม ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000

บรรจง จันทรมาศ (2544: 88-89) นับเป็นกระบวนการที่สำคัญยิ่งเพราะทุกขั้นตอนในการจัดทำระบบการบริหารคุณภาพนั้นพนักงานทุกคนทุกระดับในองค์กรจะต้องอาศัย การศึกษา การฝึกอบรม เรียนรู้ เพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจ มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย ตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลกระทบที่จะเกิดขึ้นหากไม่ปฏิบัติตาม ในขั้นตอนการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพจะต้องจัดให้มีการอบรมพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุก ๆ ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. อบรม ทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงาน

- จัดให้มีการฝึกอบรม หรือทำความเข้าใจ ประชุมชี้แจง ให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องทุก ๆ ส่วน ได้ทราบรายละเอียดของข้อกำหนด วิธีการทำงาน และความสำคัญ แนวคิด และเหตุผลที่ต้องดำเนินการตามเอกสารต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

- ปลุกจิตสำนึกให้บุคลากร ทุกคน ทุกฝ่าย ได้เกิดความรู้สึก มุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ

- ชักชวนความเข้าใจในการปฏิบัติ และตรวจข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น

2. การฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ

หลักสูตรการฝึกอบรมมีหัวข้อดังนี้

- มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เบื้องต้น

- มาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และข้อกำหนด

- หลักการบริหาร 8 ประการของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

- การจัดทำเอกสารในระบบการบริหารคุณภาพ

- นโยบายคุณภาพ และการนำไปปฏิบัติ

- การสร้างจิตสำนึกทางด้านคุณภาพ

- กระบวนการทางธุรกิจขององค์กร และการจัดทำแผนคุณภาพ

- การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายใน

- การควบคุมเอกสาร การบันทึกคุณภาพ และข้อมูล

- การบริหารจัดการ แก๊ว ป้องกัน ควบคุม ข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารคุณภาพ

- การใช้เครื่องมือ การสอบเทียบ อุปกรณ์การตรวจวัด และทดสอบเครื่องมือต่าง ๆ

- การกำหนดหัวข้อหลักสูตรในการอบรมนั้น ควรจัดทำเป็นรูปของโครงการ ประกอบด้วยชื่อ

โครงการ หลักสูตร วัตถุประสงค์ หัวข้อฝึกอบรม กำหนดเวลา วิธีการอบรม ชื่อวิทยากร

จำนวนผู้เข้าอบรม อุปสรรคปัญหา ประโยชน์ที่ได้รับ และการวัดผลประเมินผล

ในการนี้จัดอบรมบุคลากรระดับสูงขององค์กร เพื่อให้เข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพของมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ไปด้วย

หลักสูตรการฝึกอบรมดังกล่าว นับว่ามีความสำคัญแก่พนักงานทุกระดับในองค์กรที่จะเพิ่มพูนความรู้ ความร่วมมือในการที่จะทำให้การจัดทำระบบบริหารคุณภาพสำเร็จ แบ่งบุคลากรที่จะอบรมเป็น 2 กลุ่มคือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มทำงาน ISO 9001 ซึ่งเป็นคณะทำงานทั้งหมด อบรมเพื่อให้เข้าใจพื้นฐานเนื้อหาว่าทำไมต้องมีระบบนี้ ระบบนี้ทำให้เกิดผลดีอย่างไร ให้เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนนำระบบ

ISO 9001 มาพัฒนาระบบการทำงานให้เป็นกระบวนการใหม่ที่เหมาะสม ผู้ที่จะทำการอบรมคือกลุ่มคณะผู้บริหาร ISO 9000 และตัวแทนฝ่ายบริหารเพราะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาเรื่องระบบมาแล้วเป็นเรื่องดี การอบรมลักษณะนี้จะทำให้ผู้อบรมและผู้รับการอบรมได้เรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน เพราะการสอนคือการเรียนรู้ อย่างหนึ่งหรือถ้าองค์กรได้จ้างบริษัทที่ปรึกษา โปรแกรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการอบรมก็เป็นหน้าที่ของบริษัทที่ปรึกษา แต่ถ้ากรณีที่ไม่มียุติบริษัทที่ปรึกษา จะเชิญวิทยากรจากบริษัทที่ได้ไปรับรองมาตรฐาน ISO 9000 มาให้การอบรมก็ได้

กลุ่มที่ 2 พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน (Working Party) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานในหน้าที่เฉพาะในหน่วยงาน อบรมในสิ่งที่จะต้องทราบและปฏิบัติเมื่อใช้ระบบ ISO 9000 เน้นถึงการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติ ด้วยระบบวิธีขั้นตอนที่เหมาะสมตามที่ระบุไว้ในเอกสาร ผู้ให้การอบรมคือหัวหน้างานในหน่วยงาน หรือถ้าองค์กรมีสายงานตั้งแต่ซูเปอร์ไวเซอร์-หัวหน้างาน-ผู้ปฏิบัติงานตามลำดับก็ให้ซูเปอร์ไวเซอร์อบรมให้กับหัวหน้างานและหัวหน้างานอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานอีกต่อหนึ่ง

การอบรมนอกจากให้ความรู้เรื่อง ISO 9000 แล้ว ยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานทุกคนตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพ เพราะทุกคนทุกระดับได้ให้ความสำคัญในเรื่องระบบนี้ และมีส่วนรับผิดชอบร่วมกัน

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมคือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติอันพึงประสงค์ที่กำหนดไว้ และการฝึกอบรมจัดว่าเป็นการพัฒนาคนให้เกิดการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นวิธีการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติอันจะทำให้บุคลากรได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานและเป็นผู้มีสมรรถภาพในการทำงานได้บรรลุผลสำเร็จตาม

ดังนั้นการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับ ปี2000 ของบริษัทได้อิเล็กทรอนิกส์ ได้ทำการปรับเปลี่ยนจากมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 1994 จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม กลุ่มทำงานISO 9000 , พนักงานระดับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้มีความรู้ และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO9000: ฉบับ ปี2000

4. แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

ความหมายของความรู้ความเข้าใจ ได้มีผู้ศึกษาและให้ความหมายแตกต่างกันออกไป คือ

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ความรู้ ในที่นี้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงจำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยินก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐาน เหล่านี้เป็นต้น จะเห็นว่าการจำได้ หรือระลึกได้นี้ ไม่ได้ใช้กระบวนการของการใช้ความคิดที่ซับซ้อน หรืออาจกล่าวได้ว่า ไม่ได้ใช้ความสามารถของสมองมากนัก ซึ่งเป็นระดับของพฤติกรรมขั้นต้น

ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ (2539 : 42) ได้กล่าวว่า ความรู้เป็นความสามารถในการระลึกนึกออกสิ่งใดที่ได้เรียนรู้มาแล้ว คือความจำ นั่นเอง

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2523 : 130) ได้กล่าวถึง ความหมายของความรู้ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ หรือระลึกได้โดยการมองเห็น การได้ยิน ความรู้ในขั้นนี้ คือข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความเป็นต้น

สมใจ ลักษณะ (2542: 127) ความรู้ความสามารถของมนุษย์เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่มีอิทธิพลควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ ความรู้ความสามารถของบุคคลเป็นลักษณะที่พัฒนาเสริมสร้างโดยกระบวนการเรียนรู้ที่ได้รับจากการศึกษาอบรม และการฝึกปฏิบัติต่างๆ องค์การมีบทบาทเกี่ยวข้องกับความรู้อาจมีความสามารถของบุคคลในระยะ คือ ระยะที่คัดเลือกบุคคลเข้าทำงานในองค์การที่จำเป็นต้องประเมินตรวจสอบพื้นฐานความรู้ความสามารถ และระยะที่ 2 เมื่อบุคคลได้ทำงานในองค์การแล้ว บุคคลควรได้รับโอกาสการพัฒนาบุคลากรให้เรียนรู้เสริมสร้างความรู้ความสามารถของบุคคล

สุนันท์ ศลโกศล (2524 : 4) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

อนันต์ ศรีโสภา (ประภาวดี กุศลสาร. 2542 :19-20 อ้างอิงจาก อนันต์ ศรีโสภา.) ความรู้ หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และให้ความหมายของ ความเข้าใจ ว่าความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น นอกจากได้กล่าวถึงรายละเอียดของเรื่องความรู้ความเข้าใจไว้ดังนี้

ความรู้ หมายถึง ความสามารถในทางพุทธิปัญญา ประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ ทางสมอง ซึ่งเรียงจากพฤติกรรมที่ง่ายไปหาพฤติกรรมที่ยากดังต่อไปนี้

1.ความรู้ (ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน)

1.1 ความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับความหมายของคำต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับความจริงต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เวลา เหตุการณ์ บุคคล สถานที่ แหล่งกำเนิด ฯลฯ

1.2 ความรู้เกี่ยวกับวิธีและดำเนินงานความรู้เกี่ยวกับวิธีการ และการดำเนินงานที่เกี่ยวกับสิ่งใด สิ่งหนึ่งโดยเฉพาะ

- ความรู้เกี่ยวกับลักษณะแบบแผนต่าง ๆ
- ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและการจัดลำดับ
- ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกและแบ่งประเภทของสิ่งของ
- ความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีการดำเนินงานของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

1.3 ความรู้เกี่ยวกับการรวบรวมแนวความคิด และโครงสร้างของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

- ความรู้เกี่ยวกับการใช้กฎนี้ในการบรรยายคุณค่า หรือพยากรณ์ หรือตีความของสิ่งที่เราสังเกตเห็น
- ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง

บลูม (Bloom 1956: 89-96) ได้อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า "ความรู้" หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และ "ความเข้าใจ" หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะอันได้แก่

- 1.ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
- 2.ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
- 3.ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่อาจจะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมินค่า)

ดังนั้นบุคคลจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 3 นี้ Bloom และคณะ ได้แบ่งระดับความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา (Cognitive domain) เป็น 6 ระดับ เรียงจากพฤติกรรมชั้นง่ายไปสู่ชั้นยากดังนี้

-ความรู้ (ความจำ) (Knowledge) หมายถึง การจำและการระลึกได้ที่มีต่อความคิด วัตถุและปรากฏการณ์ต่าง ๆ

-ความเข้าใจ (Comprehensive) หมายถึง การแสดงออกของพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และสามารถ แปล สรุปหรือขยายความสื่อความหมายนั้นได้

-การนำไปใช้ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

-การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง การพิจารณาแยกแยะเนื้อหาออกเป็นส่วนย่อย ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน

-การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์

-การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่านิยม ความคิด ผลงาน คำตอบ วิธีการ และเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างโดยมีเกณฑ์การพิจารณาตัดสิน

กูด (Good 1973: 325) ให้ความหมายของความรู้คือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

จากคำจำกัดความทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความรู้หมายถึง สิ่งที่มนุษย์ได้มาหลังจากมีการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ สถานที่ สิ่งของหรือบุคคล ทั้งทางตรง และทางอ้อม ซึ่งเป็นความจำที่ได้สะสมรายละเอียดของเรื่องราวต่าง ๆ ไว้ และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า เอาสิ่งที่จำได้ออกมาให้ปรากฏ ให้สังเกตได้และวัดได้

ความรู้ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539 :42-43)

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

1.1ความรู้เกี่ยวกับศัพท์และนิยาม (Knowledge of Terminology) ความรู้ความจำด้านนี้เป็นสัญลักษณ์ ศัพท์ นิยาม ที่ตกลงไว้เพื่อใช้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเพื่อให้เป็นความหมายที่สะดวก

1.2ความรู้เกี่ยวกับความจริง (Knowledge of Specific Facts) เป็นความสามารถในการ จดจำสิ่ง

ที่เป็นความจริงที่เรารู้มา ความจริงในที่นี้เป็นลักษณะ วันที่ เดือนปี สถานที่ บุคคล เหตุการณ์ ฯลฯ ที่เกิดขึ้นเป็นจริงมาแล้ว

2. ความรู้เกี่ยวกับวิธีดำเนินการในเนื้อหา (Knowledge of Ways and Means of Dealing with Specifics) ความสามารถด้านนี้เป็นความจำในด้านวิธีการจัดระบบ จัดการศึกษา พิจารณาวิพากษ์วิจารณ์ รวมทั้งวิธีแสวงหาความรู้และลำดับขั้นของเวลา แบ่งย่อยดังนี้

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

2.2 ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับขั้น (Knowledge of Trends and Sequences) เป็นความสามารถในการจำเพื่อหาส่วนที่เกี่ยวข้องกับการแสดงออกทางแนวโน้ม และลำดับขั้นตอนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 ความรู้เกี่ยวกับจำแนกประเภท (Knowledge of Classifications and Categories) ความจำในเรื่องจัดประเภท กลุ่มชุดของความรู้ในเนื้อหาวิชาที่เรารู้มาแล้ว

2.4 ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ (Knowledge of Criteria) หมายถึงความจำเกณฑ์ต่าง ๆ ในการเกิดหลักการโนภาพ ความคิดเห็น และอื่น ๆ

2.5 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการ (Knowledge of Methodology) เป็นลักษณะการจำวิธีการในการค้นหาความรู้ จำเทคนิค และกระบวนการต่าง ๆ ที่เคยเรียนมาแล้ว

3. ความรู้เกี่ยวกับความคิดรวบยอด (Knowledge of the Universals and Abstractions in a Field) ความจำแบบนี้เป็นความจำขั้นสูงขึ้นไป แบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

3.1 ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาและขยายนัยทั่วไป (Knowledge of Principles and Generalizations) เมื่อสอนหลักวิชาและการขยายนัยทั่วไปในหลักวิชานั้น ๆ แล้ว จุดประสงค์ที่ต้องการจะให้จำสิ่งนั้น ๆ ให้ได้

3.2 ความรู้เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้าง (Knowledge of Theories and Structures) ระดับนี้จุดประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนสามารถจำทฤษฎี และโครงสร้างของสิ่งที่เรียนมาให้ได้

การวัดความรู้ (Knowledge) เป็นการวัดสมรรถภาพทางสมองด้านการระลึกของความจำนั้นเอง เป็นการวัดเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยมีประสบการณ์ หรือเคยรู้เคยเห็น และทำมาก่อนแล้วทั้งสิ้น การวัดความรู้ความจำ สามารถสร้างคำถามด้านนี้ได้หลายลักษณะด้วยกัน ลักษณะของคำถามจะแตกต่างกันไปตามชนิดของความรู้ ความจำ แต่มีลักษณะร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ เป็นคำถามที่ให้การระลึกถึงประสบการณ์ที่ผ่านมา ที่จำได้ไว้มาก่อน ไม่ว่าจะอยู่ในรูป คำศัพท์ นิยาม แบบแผน หรือหลักการ ทฤษฎี ดังจะกล่าวต่อไปนี้

1. ถามความรู้เกี่ยวกับคำศัพท์ และนิยาม ได้แก่ โจทย์ที่ถามว่าคำหรือกลุ่มคำ ที่ใช้ในวิชานั้น ๆ คืออะไร มีความหมาย เป็นต้น

2. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎ และความจริง ได้แก่ การถามสูตร กฎเกณฑ์ ความจริง ข้อเท็จจริง เรื่องราวในความหรือเนื้อหาความสำคัญต่าง ๆ ตามที่ได้พิสูจน์ หรือตกลงยอมรับตามหลักวิชานั้น ๆ

3. ถามความรู้ในวิธีดำเนินการ คือ ถามเรื่องราวนั้น ๆ เหตุการณ์นั้น ๆ หรือข้อความต่าง ๆ ที่ได้มานั้นมีมาอย่างไร ใช้ระเบียบวิธีการอย่างไร ถ้าจะศึกษาตรวจสอบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ตัดสินชี้ขาดเรื่องราวนั้น ๆ ให้แจ่มแจ้ง จะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนการใด หรือวิธีการใด คำถามประเภทนี้มุ่งหมายเพียงจะวัดว่า ผู้ตอบ

สามารถจดจำขบวนการและระเบียบแบบแผน วิธีทำงานของแต่ละเรื่องนั้น ๆ ได้หรือไม่เท่านั้น มิได้มุ่งถามให้ผู้ตอบไปปฏิบัติจริง ว่าเรื่องนั้นเรื่องนี้ ควรดำเนินการอย่างไร

4. ถามความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ การถามถึงแบบแผน แบบฟอร์ม ตามจารีตประเพณีที่เคยปฏิบัติกันแม้ว่าเรื่องของแบบฟอร์มนี้ จะเป็นเพียงความเห็นที่ตกลงยอมรับกันตามความนิยมหรือตามลัทธิธรรมเนียมประเพณี ในแต่ละยุคแต่ละสังคมก็ตาม ก็นับว่ามีความสำคัญต่อวัฒนธรรม และการสื่อสารอยู่เป็นอันมาก เพราะความเป็นระเบียบสอดคล้องกันนี้จะทำให้การติดต่อสะดวกขึ้น เข้าใจง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันด้วย

5. ถามเกี่ยวกับลำดับขั้นและแนวโน้ม ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ มีความเคลื่อนไหว ไหมเอียงหรือเจริญเสื่อมโทรมไปในทิศทางใด ตามลำดับกาลเวลาอย่างไร และเรื่องต่าง ๆ นั้นมีสิ่งใดเกิดขึ้นก่อนหลัง และดำเนินเป็นขั้น ๆ เรียงติดต่อกันมาอย่างไร

6. ถามเกี่ยวกับการจำแนกประเภท ได้แก่ คำถามที่ให้จัดประเภทสิ่งของ หรือเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท ตามชนิด ระดับสกุล หรือตามขีดขั้นวรรณะของเรื่องราวนั้น ๆ

7. ถามความรู้เกี่ยวกับกฎเกณฑ์ ได้แก่ คำถามที่ต้องการจะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจดจำกฎเกณฑ์ต่าง ๆ สำหรับการวินิจฉัย และตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้หรือไม่ คือ ในแต่ละเรื่องราวนั้น ควรใช้กฎเกณฑ์หรือหลักการใด ไปตัดสินตรวจสอบ

8. ถามเกี่ยวกับวิธีการหรือวิธีดำเนินงาน คือถามว่าการที่ได้มาซึ่งผลลัพธ์ต่าง ๆ นั้นจะต้องใช้เทคนิคอะไร หรือวิธีการปฏิบัติอย่างใด รวมทั้งถามตัวขบวนการ และกรรมวิธีต่าง ๆ ที่ใช้ในการพิสูจน์ หรือค้นหาความจริงนั้น ๆ ว่าต้องดำเนินการอย่างไรจึงจะถูกต้อง

9. ถามความรู้รอบยอดในเนื้อเรื่อง ความจำประเภทนี้ เป็นจุดจบของการสั่งสอนด้วยวิชาความรู้ เป็นคำถามที่จะวัดว่า ผู้ตอบสามารถจำข้อสรุป หรือหลักการใหญ่ ๆ ของเนื้อหาวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

10. ถามความรู้เกี่ยวกับทฤษฎี และโครงสร้าง เป็นคำถามที่จะวัดว่านักเรียนสามารถ ระลึกความสัมพันธ์จากทฤษฎีและหลักวิชาต่าง ๆ มาลงสรุปเป็นเนื้อความใหญ่ ๆ ในเรื่องเดียวกันหรือไม่

11. ถามความรู้เกี่ยวกับหลักวิชา และการขยายหลักวิชา ได้แก่ คำถามที่มุ่งวัดว่าผู้ตอบสามารถจำหลักการต่าง ๆ อันเป็นสาระสำคัญของวิชานั้น ๆ ได้หรือไม่

แนวคิดเกี่ยวกับความเข้าใจ

มีผู้ได้ให้ความหมายของคำว่า ความเข้าใจ ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2526 : 105) ได้กล่าวถึง ความเข้าใจว่า หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อเรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่ลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมายหรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

ประกิจ รัตนสุวรรณ (2526: 232) ได้กล่าวถึงความเข้าใจว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความจำไปดัดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้จับใจความ อธิบายหรือเปรียบเทียบ ย่นย่อ เรื่องราว

ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบาย และเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็น ทำนองเดียวกับของเดิมได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16) ได้กล่าวถึงความเข้าใจไว้ว่า เมื่อบุคคลได้มีประสบการณ์กับ ข่าวสารหนึ่ง ๆ อาจจะโดยการได้ฟัง ได้อ่าน ได้เขียน เป็นที่คาดว่าบุคคลนั้นจะทำความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจกับข่าวสารนั้น ๆ ความเข้าใจนี้เองอาจจะแสดงออกในรูปของทักษะหรือความสามารถต่อไปนี้

- การแปล (Translation) หมายความว่า ความสามารถเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ ได้ใช้ คำพูดของตนเอง ซึ่งออกมาในรูปแบบที่แตกต่างจากเดิม
- การให้ความหมาย (Interpretation) หมายถึง การให้ความหมายต่อสิ่งต่าง ๆ หรือข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งออกมาในรูปความคิดเห็น หรือข้อสรุปตามที่บุคคลนั้นเข้าใจ
- การคาดคะเน (Extrapolation) หมายถึง ความสามารถในการตั้งความหมายหรือคาดหวังว่า อะไรจะเกิดขึ้น ซึ่งความสามารถนี้จะเกิดจากความเข้าใจสภาพการณ์และแนวโน้มที่อธิบายไว้ใน ข่าวสารนั้น ๆ

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539 : 136) ได้กล่าวถึง ความเข้าใจว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

สุนันท์ ศลโกสุม (2524 : 196) ได้กล่าวถึงความหมายของความเข้าใจว่า เป็นความสามารถในการ เก็บรวบรวมความรู้ แล้วขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล ดังนั้นผู้ที่จะมีความสามารถในด้านนี้ได้ ต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นมาก่อน พร้อมกับต้องรู้ความเกี่ยวข้องของความสัมพันธ์ระหว่างชิ้นส่วน ที่เคยเรียนรู้มาแล้วโดยใช้ภาษาของตนเองได้

โรเซงเบิร์ก และ ฮอวแลนด์ (Rosenberg & Hovland 2503 : 1) อธิบายความว่า ความเข้าใจได้แก่ ความเชื่อหรือความนึกคิด(concept) หรือการสำเนียง (conception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดี และไม่ดี

จึงสรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปดัดแปลงปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย แยกแยะ จัดลำดับ หรือเปรียบเทียบข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้

จากทั้งหมดที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ ขยายความ พร้อมทั้งสามารถดัดแปลง ปรับปรุงข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้สามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะ และสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ ซึ่งจำเป็นต้องรู้ความหมาย และรายละเอียดของเรื่องราวนั้น ๆ มาก่อน

องค์ประกอบของความเข้าใจมี 3 ประการ ดังนี้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539: 135-138)

1. การแปลความ (Translator) หมายถึง ความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่ง มาเป็นอีกภาษาหนึ่ง อย่างได้ความ เป็นต้นว่า แปลภาษาคนชนชาติต่าง ๆ แปลสัญลักษณ์ แปลลักษณะอาการ แปลเนื้อความ แปลบทประพันธ์ แปลคำพังเพย และสุภาษิต ฯลฯ ให้อยู่ในภาษาที่รู้เรื่องกันได้เป็นอย่างดี ดังนั้นสมรรถภาพด้านการแปลจึงสามารถสรุปได้ 3 ประการใหญ่ ๆ คือ การแปลจากระดับหนึ่งไปสู่

อีกระดับหนึ่ง เช่น แปลสิ่งที่เป็นนามธรรมให้เป็นสิ่งที่พอรู้เรื่องกันได้ การแปลสัญลักษณ์ เช่น แปลการ์ตูน แผนที่ ตาราง กราฟ และเครื่องหมายอื่น ๆ มาเป็นภาษาธรรมดา และประการสุดท้าย แปลภาษาต่างประเทศเป็นภาษาไทย ธรรมดา

2. การตีความ (Interpretation) หมายถึง ความสามารถในการแปลความหมายหลาย ๆ ความหมาย มาร้อยกรองสรุปย่อเป็นเนื้อความใหม่ได้ พุดง่าย ๆ ว่า การตีความมุ่งให้นักเรียนค้นหาความสำคัญ และความสัมพันธ์ของส่วนย่อย ๆ ของเนื้อหานั้น แล้วตีความจากเรื่องราวที่กำหนดให้ทั้งหมดนั้น การตีความมองเผิน ๆ คล้ายกับการวิเคราะห์ และการประเมินค่า แต่ความจริงไม่ใช่ เพราะการวิเคราะห์และการประเมินนั้นใช้ความรู้จากแหล่งอื่นมาเกี่ยวข้องมากมาย แต่การตีความยึดเนื้อความที่ให้ไว้เป็นหลักเท่านั้น การแปลความเป็นเพียงการแปลจากความหมายหนึ่งไปยังอีกความหมายหนึ่งเท่านั้น สำหรับการตีความหมายมองสิ่งที่กำหนดให้คลุมหมด นั่นคือเด็กจะต้องเก็บความเดิมมาเรียบเรียงและร้อยกรองใหม่ เพื่อจะได้มองเห็นเรื่องราวในแง่มุมใหม่ ดังนั้นการตีความจึงต้องตีความเฉพาะในขอบเขตของเนื้อหาที่จะใช้เท่านั้น

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นสมรรถภาพที่สามารถทำนาย หรือคาดคะเนสถานการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลและแนวโน้มต่าง ๆ เป็นเครื่องช่วยในการคาดคะเน การคาดคะเนใดที่ไม่มีแนวโน้มหรือข้อมูลประกอบ ไม่ถือว่าเป็นการขยายความ แต่ถือว่าเป็นการเดา สมรรถภาพด้านนี้ครูควรปลูกฝังให้เด็กมาก ๆ เพราะจะต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน การขยายความอาจจะมองในแง่ขยายความด้านจำนวน ขยายความด้านเรื่องราวก็ได้

กล่าวโดยสรุปว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัตินั้น ความรู้ความเข้าใจจะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่า จะต้องปฏิบัติอย่างไร และจะต้องปฏิบัติได้จริง ฉะนั้น ความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพา อาศัยกัน การเสริมสร้างความรู้ ก็จะเป็นการสร้างพฤติกรรมการปฏิบัติไปด้วยเสมอ สำหรับความรู้ ในงาน กล่าวว่าเป็นปัจจัยภายใน ปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคล

ดังนั้นการที่พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี2000 จะทำให้พนักงานเกิดการมีส่วนร่วมในการที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด เพื่อให้บริษัทไดโด อิลีกทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด รักษาระบบมาตรฐาน ISO9000:ฉบับปี2000 คงไว้ได้

5 ประวัติบริษัท ไโดไดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ไโดไดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นที่เข้ามาลงทุนทางตรงในประเทศไทย มีบริษัทแม่อยู่ที่ประเทศญี่ปุ่น โดยมีสำนักงานใหญ่ ณ กรุงโตเกียว เข้ามาก่อตั้งธุรกิจในประเทศไทยเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2537 ตั้งอยู่ ณ. เลขที่ 43 หมู่ 9 สวนอุตสาหกรรมโรจนะ ต.ธนู อ.โรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ขนาด 12 ไร่ (19,200 ตารางเมตร)

ทุนจดทะเบียน : 140 ล้านบาท

ดำเนินธุรกิจ : ผลิต และจำหน่ายชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. Nd-Fe-B Bonded Magnet

2. ED Coated Stator

เพื่อนำไปประกอบชิ้นส่วน Hard Disk ในคอมพิวเตอร์

ลูกค้าหลัก : 1. Nidec (Thai, Philippines, Singapore, Dalian)

2. JVC Thai,

3. SONY Singapore

4. Segate Technology

5. Other major Japanese manufacturers

จำนวนพนักงาน : 697 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กันยายน 2545)

บริษัท ไโดไดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 1994 เมื่อเดือนตุลาคม พ.ศ.2542 (ค.ศ.1999) จากหน่วยรับรอง Bureau Veritas Quality International (BVQI) และทำการปรับปรุงขอใบรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาเป็นฉบับใหม่คือฉบับปี 2000 ในเดือนกันยายน พ.ศ.2545 นี้

ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 บริษัท ไโดไดอิเล็กทรอนิกส์ ได้กำหนดนโยบายคุณภาพขึ้นเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจ และความน่าเชื่อถือจากลูกค้า ตั้งใจความต่อไปนี้

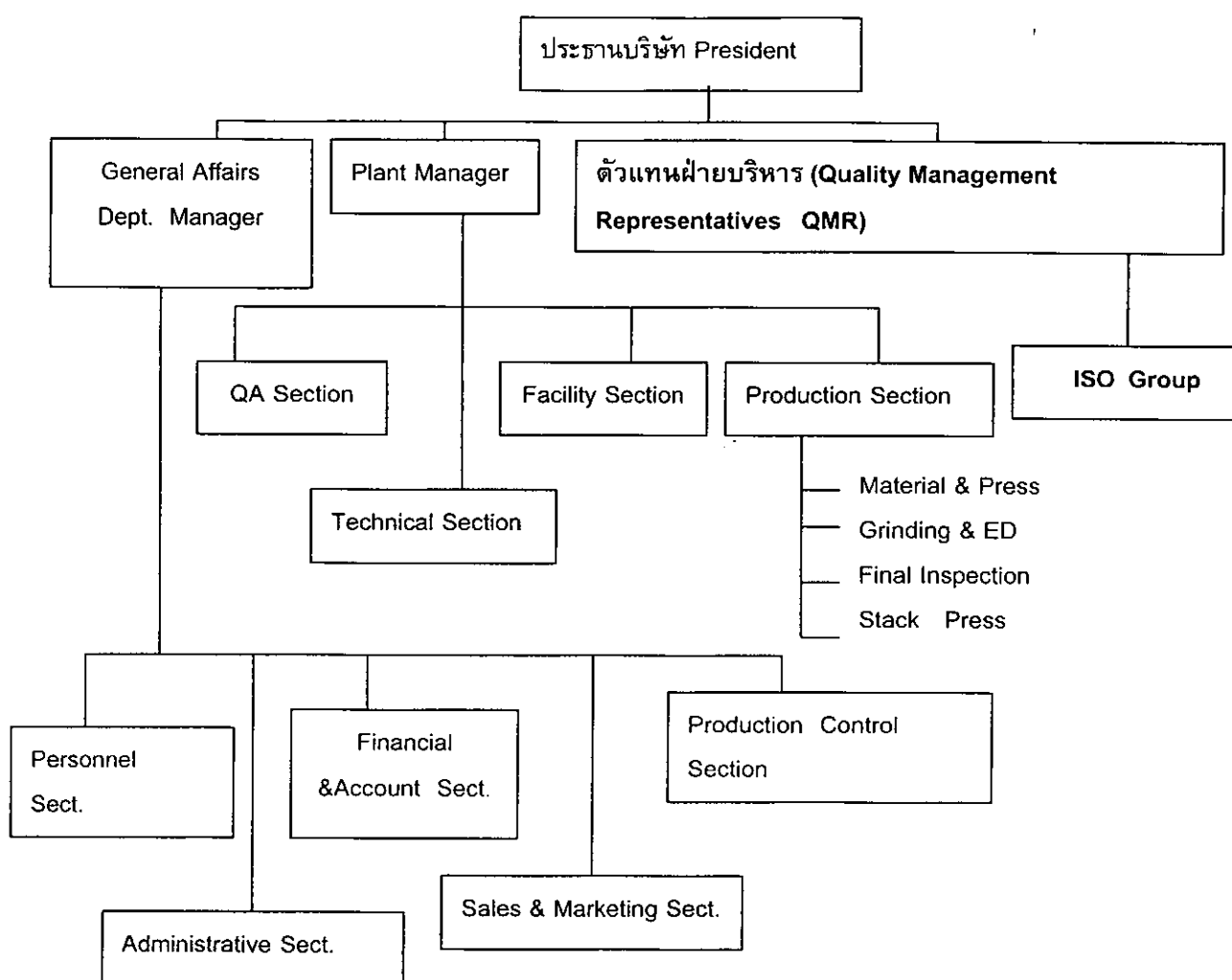
“ไม่ผลิต และไม่ส่งของเสีย ให้ขบวนการถัดไป เพื่อให้ลูกค้าได้รับของดี มีคุณภาพ ”

ความหมาย

1. แต่ละขบวนการผลิต ต้องไม่ผลิตของเสีย
2. แต่ถ้าหากผลิตของเสียออกมาแล้ว ต้องไม่ส่งของเสียนั้นให้ขบวนการถัดไป และหาวิธีการที่จะไม่ให้เกิดของเสียขึ้นอีก
3. ลูกค้า ถือว่าเป็นขบวนการลำดับสุดท้าย ดังนั้นต้องไม่ส่งของเสียให้ลูกค้าเด็ดขาด

แผนผังขององค์กรของบริษัท (Organization Chart)

ทางบริษัทฯ ได้ระบุนความรับผิดชอบ อำนาจ และความสัมพันธ์ของบุคลากรภายในองค์กร ที่มีหน้าที่ในการจัดการปฏิบัติ และทวนสอบงานที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพ ดังรายละเอียดดังนี้



ภาพประกอบ 1 แผนผังองค์กร บริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรย์พร สุรมินิจกุล (2544:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุ ของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุกรมประชาสงเคราะห์ กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์ ฯ เป็นการให้บริการให้ผู้สูงอายุที่อยู่กับครอบครัวมาใช้บริการ โดยเป็นศูนย์กลางให้ผู้สูงอายุได้มาพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสพการณ์ และทำกิจกรรมร่วมกัน โดยมีบริการด้านสุขภาพอนามัย กายภาพบำบัด อาชีวบำบัด สังคมสงเคราะห์ สันทนาการ กีฬา และการด้านศาสนา ในการมารับบริการนั้นผู้สูงอายุจะมานิถุลักษณะบุคคลมากกว่าในลักษณะกลุ่มหรือโครงการเนื่องจากผู้สูงอายุไม่ได้รับการสนับสนุนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการบริการเท่าที่ควร แต่ขึ้นอยู่กับความสนใจ ความพึงพอใจ และความต้องการของผู้สูงอายุเอง สำหรับการมีส่วนร่วมในการจัดบริการทางสังคมผู้สูงอายุในลักษณะกลุ่ม หรือโครงการ ผู้สูงอายุส่วนน้อยที่มีส่วนร่วม ถึงแม้ว่าศูนย์ ฯ จะกระตุ้น และสนับสนุนการมีส่วนร่วมแต่ก็ยังไม่พอ ทั้งนี้เพราะผู้สูงอายุส่วนใหญ่ยังไม่มีศักยภาพเพียงพอในการมีส่วนร่วมในลักษณะดังกล่าว ในด้านกระบวนการมีส่วนร่วม ผู้สูงอายุทุกคนมีส่วนร่วมในขั้นตอนการปฏิบัติ ผู้สูงอายุเพียง 2-3 คน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ วางแผน ติดตามและประเมินผลการจัดบริการโครงการ และกิจกรรม สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม พบว่า ปัจจัยบุคคล เกี่ยวกับ อายุ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ในครอบครัว สภาพาสภาพร่างกาย และจิตใจของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม โดยทำให้ลักษณะและกระบวนการการมีส่วนร่วมแตกต่างกันในด้านปัจจัยทางสังคมที่มีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วม ได้แก่ การสนับสนุนส่งเสริมของครอบครัว ญาติ เพื่อนบ้าน มีผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ ส่วน ปัจจัยสิ่งแวดล้อม คือ การมีเวลาว่างของผู้สูงอายุมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ผู้สูงอายุที่มีเวลาว่างมากจะมีส่วนร่วมสูง ในขณะที่ระยะทาง และความสะดวกสบายในการเดินทางไม่มีความสัมพันธ์ สำหรับปัจจัยองค์กร หน่วยงาน อันได้แก่ นโยบาย วัตถุประสงค์ บุคลากรและลักษณะกิจกรรมของศูนย์ ฯ มีส่วนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุ กล่าวคือ นโยบาย วัตถุประสงค์ที่มุ่งเน้นให้ผู้สูงอายุเข้ามามีส่วนร่วม บุคลากรของศูนย์ ฯ พยายามกระตุ้นส่งเสริม รวมทั้งมีการประเมินและปรับปรุงกิจกรรมของศูนย์ ฯ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้สูงอายุ

จุฑารัตน์ จินประชา (2543:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษา นอกโรงเรียนของผู้นำชุมชน ในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษา นอกโรงเรียนของผู้นำชุมชนโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้นำชุมชนมีส่วนร่วมด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับมาก ด้านการศึกษาพื้นฐาน และการศึกษาสายสามัญ และด้านการศึกษายาอาชีพ อยู่ในระดับปานกลาง ผู้นำชุมชน ที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษา นอกโรงเรียน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้นำชุมชนที่มีอายุต่ำกว่า 35 ปี และอายุตั้งแต่ 35-45 ปี มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมมากกว่า อายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป ผู้นำชุมชนที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษา นอกโรงเรียน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการศึกษาพื้นฐานและการศึกษา

สายสามัญด้านการศึกษายาอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้นำชุมชน ที่มีวุฒิทางการศึกษาชั้นอุดมศึกษามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม มากกว่าชั้นมัธยมศึกษาและชั้นประถมศึกษา ผู้นำชุมชน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาพื้นฐานและการศึกษายาสามัญแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป มีส่วนร่วมมากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 5 ปี นอกนั้น แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้นำชุมชน ที่เข้าเรียนและยังไม่เข้าเรียน ในโครงการยกระดับความรู้ผู้นำท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการศึกษาพื้นฐานและการศึกษายาสามัญ ด้านการศึกษาสาอาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่เข้าเรียน มีส่วนร่วมมากกว่า ผู้ยังไม่เข้าเรียน ยกเว้น ด้านการศึกษาเพื่อให้ความรู้ข้อมูลข่าวสาร ผู้ยังไม่เข้าเรียน มีส่วนร่วมมากกว่า ผู้ที่เข้าเรียน

อุมาภรณ์ ชูระนุติ (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการนำระบบคุณภาพ ISO9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด ผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริการด้านการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรได้ โดยลำดับแรก ต้องมีการศึกษาเตรียมการและวางแผน เกี่ยวกับการปรับปรุงระบบงานขององค์กร ต้องมีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ชัดเจน มีการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีระบบการทำงานที่ชัดเจน และที่สำคัญต้องมีการวางแผนและจัดสรรด้านการเงินให้เพียงพอ จึงจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องที่มีประสิทธิภาพ

ประภาวดี กุศลสาร (2542: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของบริษัท ไทยเพรซิเดนท์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของพนักงานของบริษัท ไทยเพรซิเดนท์ฟูดส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งในภาพรวม (5ด้าน) และในแต่ละด้านอยู่ในระดับต่ำ ยกเว้นเพียงด้านเดียวคือ การมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการมีส่วนร่วมของการดำเนินการของพนักงาน มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือ เพศ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 กล่าวคือ พนักงานชายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 มากกว่าเพศหญิง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 และการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002

กรกช ไชหาญ (2539:95-96) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุขโดยกลวิธีสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อบรรลุลักษณะที่ดีถ้วนหน้า 2543 ในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการ การพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีรายได้ครอบครัวต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีเจตคติต่อโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีความต้องการยอมรับนับถือจากคนอื่นต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่ได้รับการจูงใจจากเพื่อนบ้านต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครสาธารณสุขต่างกันมีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่ได้รับการชักชวนจากเจ้าหน้าที่ และอาสาสมัครสาธารณสุขต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุขฯ ไม่แตกต่างกัน

ปวิวรรต วรวิวัฒน์กุล (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษาของคณะกรรมการหมู่บ้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท การได้รับการฝึกอบรมของคณะกรรมการหมู่บ้าน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท

วรรณ ลิมพานิชย์ (2537 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเมืองพัทยา มีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอยในระดับสูง เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในเมืองพัทยา(ทั้งระยะยาวและระยะสั้น) และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย และประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง มีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอยมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการรักษาความสะอาด ความรู้ความเข้าใจในเรื่องขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย

มนูญ สอนเกิด (2533 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนในหมู่บ้านชนะเลิศการประกวดหมู่บ้านพัฒนาเขต 7 ประจำปี 2532 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในหมู่บ้านชนะเลิศการประกวดหมู่บ้านพัฒนาเขต 7 ประจำปี 2532 โดยส่วนรวมมีส่วนร่วมในการพัฒนาอยู่ในระดับมากทั้งห้าขั้นตอนของการพัฒนา ได้แก่ ขั้นตอนดำเนินการพัฒนา วางแผนการพัฒนา รับผลที่เกิดจากการพัฒนา ริเริ่มการพัฒนาและประเมินผลการพัฒนา ประชาชนที่สมรสและเป็นโสดมีส่วนร่วมในการพัฒนาแตกต่างกันที่ระดับ .05

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดอยุธยา ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ 9 แผนก รวมพนักงานทั้งหมด 697 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กันยายน 2545)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified random sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 697 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากร จากสูตรทาโร ยามานะ (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์.2543 :88)

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

$$n = \frac{697}{1 + 697 (0.05^2)} = 256 \text{ คน}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของกลุ่มประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ .05

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 256 คน และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 280 คน

การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified sampling) จำแนกตามแผนก คำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์ 2543:55-56)

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ	f_s	แทน	สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
	n_s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
	N_s	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไโดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

หน่วยงาน	ประชากร(คน)	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
1.แผนก Material & Press	105	15.1	42
2.แผนก Gr &ED Magnet	130	18.7	52
3.แผนก Final inspection Magnet	181	26.0	73
4.แผนก Stack Press	15	2.2	6
5.แผนก Gr &ED Core	107	15.4	43
6.แผนก Final inspection Core	84	12.1	34
7.แผนก QA , และแผนก Technical	25	3.6	10
8.แผนกสำนักงาน	35	5.0	14
9.แผนกซ่อมบำรุง	15	2.2	6
รวม	697	100	280

ที่มา : ไโดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

2. ต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละแผนกตอบ ให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละแผนก

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็น การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของพนักงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 เป็นคำถามที่ให้เลือกตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้ 1 คะแนน คำตอบ ผิดให้ 0 คะแนน จำนวนคำถาม 10 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง พิจารณาระดับ ความรู้ความเข้าใจของพนักงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้ (พฤหัส คูโณปถัมภ์. 2543: 43-44)

ค่าเฉลี่ย 0.51-1.00 หมายถึงมีความรู้ และความเข้าใจในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.50 หมายถึงมีความรู้ และความเข้าใจในระดับน้อย

ตอนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 จำนวนคำถาม 10 ข้อ

ตอนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 จำนวนคำถาม 10 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการในตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4 คือ การได้รับการฝึกอบรม ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 Points Scale ผู้วิจัยให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ คือ

เกณฑ์การให้คะแนน

1. การแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 ข้อความที่มีความหมายทางบวก (เชิงปฏิฐาน (Positive)) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน การตอบดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง การได้รับการฝึกอบรม มากที่สุด

"	4	"	"	มาก
"	3	"	"	ปานกลาง
"	2	"	"	น้อย
"	1	"	"	น้อยที่สุด

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	การมีส่วนร่วม	มากที่สุด
"	4	"	"	มาก
"	3	"	"	ปานกลาง
"	2	"	"	น้อย
"	1	"	"	น้อยที่สุด

1.2 ข้อความที่มีความหมายทางลบ (เชิงนิเสธ (Negative)) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	น้อยที่สุด
"	4	"	"	น้อย
"	3	"	"	ปานกลาง
"	2	"	"	มาก
"	1	"	"	มากที่สุด

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	การมีส่วนร่วม	น้อยที่สุด
"	4	"	"	น้อย
"	3	"	"	ปานกลาง
"	2	"	"	มาก
"	1	"	"	มากที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรม ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (Best 1970 : 257)

$$\text{เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนการได้รับการฝึกอบรม ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20-5.00	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40-4.19	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60-3.39	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.80-2.59	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.79	หมายถึง	การได้รับการฝึกอบรม	น้อยที่สุด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนการมีส่วนร่วม ได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20-5.00	หมายถึง การมีส่วนร่วม มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.40-4.19	หมายถึง การมีส่วนร่วม มาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.60-3.39	หมายถึง การมีส่วนร่วม ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.80-2.59	หมายถึง การมีส่วนร่วม น้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.79	หมายถึง การมีส่วนร่วม น้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
 2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
 3. นำข้อมูลที่ได้นำมาสร้างแบบสอบถาม
 4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
 5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ มาดำเนินการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับพนักงานบริษัท ไตโอดีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง ในการทำ Pre-Test จำนวน 25 ราย (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544:29)
 6. แล้วนำแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach alpha Coefficient
 7. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
 8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง
- ### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้
1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 280 ชุด
 2. ส่งแบบสอบถาม ให้พนักงานบริษัท ไตโอดีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กรอรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 3 อาทิตย์
 3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป
 4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
- ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้
1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

3 . การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยวิธีหาค่า ร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ระดับของ การได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-Test

3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ONE-WAY ANOVA (One way Analysis of Variance)

3.2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ของตัวแปรโดยใช้ สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เจริญมีประเสริฐ .2538 :45)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด .2541 :56)

$$\overline{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

เมื่อ	$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนข้อมูลทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด .2541 :87)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
- 2.1 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) คือหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α –Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์ บัญชา 2546)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-Test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปร เพศ ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่ม ตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสอง เป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ 2543 :136)

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

เมื่อ	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	n2	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด .2541 266-268)

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

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

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson

สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (สุณี รักษาเกียรติศักดิ์.2539 : 117)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (รายชื่อ Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (รายชื่อ Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

- ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
- ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- ถ้าค่า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

และระดับความสัมพันธ์ สามารถอธิบายได้ดังนี้ (วิรัช วรรณรัตน์, 2535 : 238)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – ขึ้นไป	ถือว่า สัมพันธ์สูงมาก
0.70 – 0.89	ถือว่า สัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	ถือว่า สัมพันธ์ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	ถือว่า สัมพันธ์ต่ำ
0.00	ถือว่า ไม่สัมพันธ์

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบประเภท Test of Difference และ Test of Association การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้คือ

สมมติฐานสำหรับการวิจัยค้นคว้า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มี ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 แตกต่างกัน

-ในด้านเพศ : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : t-Test

-ในด้านอายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน : สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : ONE-WAY ANOVA (Analysis of variance)

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : Correlation แบบ Pearson

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : Correlation แบบ Pearson

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 ของพนักงานบริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การวิเคราะห์ข้อมูล

- การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้
- ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000
- ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของ การได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

- 4.1 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ของพนักงาน ตามตัวแปรเพศ โดยใช้ t-test
- 4.2 เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ของพนักงาน ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว ONE-WAY ANOVA (One way Analysis of Variance)
- 4.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
- 4.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนคนและค่าร้อยละ เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	15	5.9
หญิง	241	94.1
รวม	256	100.0
2. อายุ		
17 – 22 ปี	53	20.7
23 – 28 ปี	176	68.8
29 – 34 ปี	23	9.0
35 – 40 ปี	4	1.6
41 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	256	100.0
3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด		
ม.6/ปวช.	174	68.0
อนุปริญญา/ปวส.	50	19.5
ปริญญาตรี	32	12.5
สูงกว่าปริญญาตรี	0	0.0
รวม	256	100.0

ตาราง 4 (ต่อ) .

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. สถานภาพสมรส		
โสด	174	68.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	80	31.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	0.8
รวม	256	100.0
5. ตำแหน่งความรับผิดชอบ		
พนักงานปฏิบัติการ	200	78.1
เจ้าหน้าที่/พนักงานประจำสำนักงาน	15	5.9
หัวหน้างาน	35	13.7
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการแผนก	6	2.3
รวม	256	100.0
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.		
ต่ำกว่า 1 ปี	43	16.8
1 - 3 ปี	65	25.4
มากกว่า 3 ปี - 6ปี	114	44.5
มากกว่า 6 ปี	34	13.3
รวม	256	100.0
7. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	23	9.0
5,001 - 10,000 บาท	197	77.0
10,001 - 15,000 บาท	28	10.9
15,001 - 20,000 บาท	2	0.8
20,001 - 25,000 บาท	0	0.0
25,001 - 30,000 บาท	2	0.8
30,001 - 35,000 บาท	0	0.0
35,001 - 40,000 บาท	2	0.8
สูงกว่า 40,000 บาท	2	0.8
รวม	256	100.0

จากตาราง 4 สามารถอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. เพศ

พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศชาย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 94.1 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

2. อายุ

พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานที่มีอายุ 17-22 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 พนักงานที่มีอายุ 23-28 ปี มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 68.8 พนักงานที่มีอายุ 29-34 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พนักงานที่มีอายุ 35-40 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ไม่พบในการตอบแบบสอบถาม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 23-28 ปี รองลงมาคือพนักงานที่มีอายุ 17-22 ปี อายุ 29-34 ปี อายุ 35-40 ปี ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานมีการศึกษาในระดับ ม.6/ปวช มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 พนักงานมีการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 พนักงานมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ไม่พบในการตอบแบบสอบถาม โดยพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับ ม.6/ปวช รองลงมาคือ ในระดับอนุปริญญา/ปวส. และในระดับปริญญาตรี ตามลำดับ

4. สถานภาพสมรส

พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่อยู่ในสถานภาพโสด มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 พนักงานที่อยู่ในสถานภาพสมรส หรืออยู่ด้วยกัน มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 พนักงานที่อยู่ในสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในสถานภาพโสด รองลงมา อยู่ในสถานภาพสมรส หรืออยู่ด้วยกัน และ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตามลำดับ

5. ตำแหน่งความรับผิดชอบ

พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 พนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงานประจำสำนักงาน มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 พนักงานตำแหน่งหัวหน้างาน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 พนักงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการแผนก มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 โดยพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่ง พนักงานปฏิบัติการ รองลงมาคือ ตำแหน่ง หัวหน้างาน ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการแผนก ตามลำดับ

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

พนักงานบริษัท ไตโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-3 ปี มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี – 6 ปี มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 พนักงานที่มี ระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 โดยพนักงานส่วนใหญ่มี ระยะเวลาปฏิบัติงาน มากกว่า 3 ปี - 6 ปี รองลงมาคือ พนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี ต่ำกว่า 1 ปี และมากกว่า 6 ปี ตามลำดับ

7. รายได้ต่อเดือน

พนักงานบริษัท ไตโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ที่ตอบแบบสอบถาม พบว่าพนักงานมีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 พนักงานมีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 พนักงานมีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 และพนักงาน มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ไม่พบพนักงานมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท พนักงานมีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ไม่พบพนักงานมีรายได้ 30,001 – 35,000 บาท พนักงานมีรายได้ 35,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 พนักงานมีรายได้สูงกว่า 40,000 บาท มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท รองลงมาคือ รายได้ 10,001 – 15,000 บาท และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

ฉบับปี 2000

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 จำนวนคำร้อยละเกี่ยวกับข้อมูล ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :
ฉบับปี 2000

คำถาม	ตอบผิด		ตอบถูก		X ตอบถูก	ระดับ ความรู้
	จำนวน คน	%	จำนวน คน	%		
1.ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 คือ การรับรองคุณภาพของตัวสินค้า หรือตัวบริการ	236	92.2	20	7.80	0.08	น้อย
2. คุณภาพที่ใช้ในระบบ ISO9000: 2000 หมายถึง การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนในคุณภาพของสินค้า , การส่งมอบ, ราคา, และอื่น ๆ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า	2	0.8	254	99.2	0.99	มาก
3. ISO9000: 2000 เป็นกฎ และแนวคิดพื้นฐานเพื่อชี้นำ และบริหารองค์กรโดยรวมมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า , ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร	59	23	197	77.0	0.77	มาก
4. หลักสำคัญของ ISO9000: 2000 เน้นหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ โดย 1 ใน 8 ข้อ เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (P=PLAN,D=DO,C=CHECK ,A=ACTION)	29	11.3	227	88.7	0.89	มาก
5. การจัดทำระบบ. ISO9000: 2000 ต้องมีการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อประเมินผลว่าระบบ ได้มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาระบบอย่างมีประสิทธิภาพ	12	4.7	244	95.3	0.95	มาก
6. บันทึกในข้อกำหนด ISO9000: 2000 คือกระดาษ (สื่อ) ที่บรรจุความจริง ที่พนักงานต้องปฏิบัติตามเปลี่ยนแปลงได้ ต้องควบคุมให้ " หายาก หายง่าย	63	24.6	193	75.4	0.75	มาก
7. ISO9000: 2000 เน้นให้สร้างบุคลากรให้เกิดจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วม และความสำคัญของกิจกรรมที่ตนทำอยู่ เพื่อให้เป้าหมายคุณภาพบรรลุผล	12	4.7	244	95.3	0.95	มาก
8.ข้อกำหนดของ ISO9000 :2000 ในข้อที่ 8. การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการปรับปรุงต้องมีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า ในข้อกำหนดนี้ด้วย	29	11.3	227	88.7	0.89	มาก
9. การปฏิบัติตัวของพนักงานในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 คือการปฏิบัติตามข้อกำหนด,นโยบายคุณภาพ,ระเบียบวิธีปฏิบัติ, ขั้นตอนการทำงาน	7	2.7	249	97.3	0.97	มาก
10. ISO9000: 2000 เป็นการเน้นเรื่องการประกันคุณภาพ มากกว่า การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ	118	46.1	138	53.9	0.54	มาก
คะแนนโดยรวม					7.79	

ผลจากตาราง 5 พบว่าความถี่สูงสุดของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม ตอบถูกในข้อ 2 มีจำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมาคือตอบถูกในข้อ 9 มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 ตอบถูกในข้อ 7 และข้อ 5 มีจำนวน 244 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 95.3 ตอบถูกในข้อ 4 และ ข้อ 8 มีจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 88.7 ตอบถูกในข้อ 3 มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 ตอบถูกในข้อ 6 มีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 ตอบถูกในข้อ 10 มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 ตอบถูกในข้อ 1 มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

สามารถวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจ เนื่องจากมีจำนวนข้อของการตอบถูกที่มากกว่าร้อยละ 50 มีจำนวน 9 ข้อ จากจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ผลจากคะแนนโดยรวม พบว่าพนักงานได้คะแนนโดยรวมเท่ากับ 7.79 คะแนน จากคะแนนเต็มทั้งหมด 10 คะแนน ดังนั้นสามารถวิเคราะห์ได้ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของ การได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ต่อไปนี้

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทไดโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000

การได้รับการฝึกอบรม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
11.การฝึกอบรมทำให้ทราบถึงข้อกำหนด,นโยบายคุณภาพ ที่ต้องปฏิบัติในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	4.01	.75	มาก
12.การฝึกอบรม ISO9000 :2000 ทำให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน	3.93	.69	มาก
13. การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อจัดทำระบบ ISO9000 :2000 ไม่ทำให้เสียเวลาในการทำงาน *	3.75	.87	มาก
14. การฝึกอบรม ISO9000 :2000 ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในความร่วมมือเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด	3.90	.67	มาก
15. ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่จะได้รับ จากการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	2.84	.99	ปานกลาง
16. หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่จะได้รับ จากการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	3.80	.68	มาก
17. การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :2000 เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.18	.66	มาก
18. การฝึกอบรมทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่าง ISO9000 ฉบับปี1994 และ ISO9000 ฉบับปี2000	3.61	.74	มาก
19.หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรม ISO9000 :2000 แล้ว ทำให้เห็นความสำคัญของการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	4.00	.66	มาก
20. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดทักษะ และความเข้าใจ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน	4.12	.65	มาก
รวม	3.8137	.4161	มาก

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 6 พบว่าการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัทไดโตอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยรวมอยู่ในระดับการได้รับการฝึกอบรมมาก ($\bar{x} = 3.81$)

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า เกี่ยวกับการฝึกอบรมทำให้ทราบถึงข้อกำหนด นโยบายคุณภาพ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.01$) ทำให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$)

เกี่ยวกับทำให้เสียเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$) ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในความร่วมมือเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.90$) เกี่ยวกับก่อนเข้ารับการฝึกอบรมพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.84$) หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.80$) ทำให้เห็นความสำคัญของการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.0$) การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$) การฝึกอบรมทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่าง ISO9000 ฉบับปี1994 และ ISO9000 ฉบับปี2000 อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.61$) การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดทักษะ และความเข้าใจ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.12$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการมีส่วนร่วมของพนักงานบริษัท ไดโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000

การมีส่วนร่วม	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	4.13	.67	มาก
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ไม่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจาลดลง *	3.77	1.04	มาก
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ไม่เสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ *	3.64	.82	มาก
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน,นโยบายคุณภาพ ,ระเบียบวิธี การปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	3.81	.71	มาก
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	2.74	1.05	ปานกลาง
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความเต็มใจ ไม่ถูกบังคับ *	4.05	1.08	มาก
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	3.96	1.14	มาก
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	2.99	1.13	ปานกลาง
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	2.85	1.03	ปานกลาง
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	3.66	.85	มาก
รวม	3.560	.491	มาก

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

จากตาราง 7 พบว่าพนักงาน บริษัท ไทได้อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.56$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เกี่ยวกับความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$) เกี่ยวกับทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เกี่ยวกับทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.64$) เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.81$) การจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.74$) การปฏิบัติตามข้อกำหนดเป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.05$) เกี่ยวกับการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.96$) เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกขณะที่มีการตรวจประเมิน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.99$) เกี่ยวกับการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.85$) เกี่ยวกับการเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.66$)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มี ลักษณะทางประชากรศาสตร์_ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p)

มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามเพศ

การมีส่วนร่วม	เพศชาย		เพศหญิง		t	Df	P
	X	S.D.	X	S.D.			
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	4.07	.88	4.13	.66	-.370	254	.712
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง	4.00	.93	3.76	1.05	.885	254	.377
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	3.47	.74	3.65	.82	-.848	254	.397
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ ,ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	3.67	.62	3.82	.71	-.824	254	.411
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	2.73	.88	2.74	1.06	-.033	254	.973
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	4.07	1.16	4.05	1.08	.059	254	.953
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	3.87	1.13	3.96	1.15	-.315	254	.753
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	3.00	1.25	2.99	1.13	.041	254	.967
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	3.13	.92	2.83	1.04	1.093	254	.276
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	3.47	.83	3.67	.85	-.905	254	.366
รวม	3.546	.486	3.561	.492	-.109	254	.913

ผลการวิเคราะห์ ในตาราง 8 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบพบว่า ค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าเท่ากับ .913 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และหมายความว่า พนักงานบริษัท ไดโอดีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ยโดยรวมของการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน พบว่าพนักงานเพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก พนักงานหญิงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 มีระดับการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 9 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	3.420	3	1.140	2.581	.054
	ภายในกลุ่ม	111.326	252	.442		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง	ระหว่างกลุ่ม	.697	3	.232	.213	.887
	ภายในกลุ่ม	274.705	252	1.090		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	2.470	3	.823	1.232	.299
	ภายในกลุ่ม	168.468	252	.669		
	รวม	170.938	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ ,ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	2.237	3	.746	1.506	.213
	ภายในกลุ่ม	124.763	252	.495		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	3.349	3	1.116	1.006	.391
	ภายในกลุ่ม	279.636	252	1.110		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	5.949	3	1.983	1.709	.166
	ภายในกลุ่ม	292.390	252	1.160		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.824	3	3.608	2.826*	.039
	ภายในกลุ่ม	321.703	252	1.277		
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	6.738	3	2.246	1.767	.154
	ภายในกลุ่ม	320.227	252	1.271		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	1.554	3	.518	.486	.693
	ภายในกลุ่ม	268.806	252	1.067		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	2.451	3	.817	1.125	.339
	ภายในกลุ่ม	182.983	252	.726		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.317	3	.439	1.834	.141
	ภายในกลุ่ม	60.316	252	.239		
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .141 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า มีค่า F-Prob. เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีอายุ ในรายข้อใดบ้างที่มีการมีส่วนร่วม แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 10 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามอายุ ในข้อ 27. เรื่องการมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายข้อ

อายุ	$\bar{X}$	17-22 ปี	23-28 ปี	29-34 ปี	35-40 ปี
		3.96	4.02	3.70	2.50
17-22 ปี	3.96	-	-6.05E-02	.27	1.46*
			(.733)	(.346)	(.013)
23-28 ปี	4.02	-	-	.33	1.52*
				(.193)	(.008)
29-34 ปี	3.70	-	-	-	1.20
					(.052)
35-40 ปี	2.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานบริษัท ใดโด อีเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มอายุ 35-40 ปี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มอายุ 17-22 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มอายุ 35-40 ปี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มอายุ 23-28 ปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีกลุ่มอายุในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านระดับการศึกษาชั้นสูงสุดแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 11 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	6.098	2	3.049	7.099*	.001
	ภายในกลุ่ม	108.649	253	.429		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง	ระหว่างกลุ่ม	2.232	2	1.116	1.034	.357
	ภายในกลุ่ม	273.170	253	1.080		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	1.565	2	.783	1.169	.312
	ภายในกลุ่ม	169.372	253	.669		
	รวม	170.937	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	3.634	2	1.817	3.727*	.025
	ภายในกลุ่ม	123.366	253	.488		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.657	2	1.328	1.199	.303
	ภายในกลุ่ม	280.328	253	1.108		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	5.795	2	2.898	2.506	.084
	ภายในกลุ่ม	292.545	253	1.156		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	18.951	2	9.476	7.645*	.001
	ภายในกลุ่ม	313.576	253	1.239		
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	2.785	2	1.393	1.087	.339
	ภายในกลุ่ม	324.180	253	1.281		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	8.917	2	4.459	4.315*	.014
	ภายในกลุ่ม	261.442	253	1.033		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	8.719	2	4.359	6.241*	.002
	ภายในกลุ่ม	176.715	253	.698		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.312	2	1.156	4.930*	.008
	ภายในกลุ่ม	59.322	253	.234		
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ของพนักงาน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานรอง (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศ ไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุด แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดในรายชื่อใดบ้างที่มีการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายชื่อโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 12 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ 21. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.6/ปวช	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี
		4.13	4.34	3.78
ม.6/ปวช.	4.13	-	-.21* (.049)	.35* (.006)
อนุปริญญา/ปวส.	4.34	-	-	.56* (.005)
ปริญญาตรี	3.78	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง12 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มระดับการศึกษา อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตก ต่างกัน กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ 24. การปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน,นโยบายคุณภาพ ,ระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.6/ปวช	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี
		3.82	3.96	3.53
ม.6/ปวช.	3.82	-	-.14 (.219)	.29* (.031)
อนุปริญญา/ปวส.	3.96	-	-	.43* (.007)
ปริญญาตรี	3.53	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง13 พบว่าพนักงานบริษัท ไโด โออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไโดโออิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ 27. ส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.6/ปวช	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี
		4.03	4.16	3.25
ม.6/ปวช.	4.03	-	-.13 (.463)	.78* (.005)
อนุปริญญา/ปวส.	4.16	-	-	.91* (.005)
ปริญญาตรี	3.25	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ 29.

มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.6/ปวช. 2.74	อนุปริญญา/ปวส. 3.22	ปริญญาตรี 2.88
ม.6/ปวช.	2.74	-	-.48* (.004)	-.13 (.495)
อนุปริญญา/ปวส.	3.22	-	-	.35 (.135)
ปริญญาตรี	2.88	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษาชั้นสูงสุด ในข้อ 30. เข้าใจและปฏิบัติตามข้อหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ม.6/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี
		3.70	3.82	3.19
ม.6/ปวช.	3.70	-	-.12 (.376)	.51* (.002)
อนุปริญญา/ปวส.	3.82	-	-	.63* (.001)
ปริญญาตรี	3.19	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง16 พบว่าพนักงานบริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา ม.6/ปวช. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่ม ระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H₁ : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 17 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ
พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามสถานภาพสมรส

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	.607	2	.304	.673	.511
	ภายในกลุ่ม	114.139	253	.451		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจําลดลง	ระหว่างกลุ่ม	.643	2	.321	.296	.744
	ภายในกลุ่ม	274.760	253	1.086		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3.760	2	1.880	2.845.060	
	ภายในกลุ่ม	167.177	253	.661		
	รวม	170.937	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	1.708	2	.854	1.724.180	
	ภายในกลุ่ม	125.292	253	.495		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์การ	ระหว่างกลุ่ม	1.633	2	.816	.734	.481
	ภายในกลุ่ม	281.352	253	1.112		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	.418	2	.209	.177	.838
	ภายในกลุ่ม	297.922	253	1.178		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.204	2	.602	.460	.632
	ภายในกลุ่ม	331.324	253	1.310		
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	4.672	2	2.336	1.834.162	
	ภายในกลุ่ม	322.293	253	1.274		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	5.782	2	2.891	2.765.065	
	ภายในกลุ่ม	264.577	253	1.046		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	1.828	2	.914	1.259.286	
	ภายในกลุ่ม	183.606	253	.726		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.316	2	.658	2.759.065	
	ภายในกลุ่ม	60.318	253	.238		
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรรถของพนักงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .065 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านตำแหน่งความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 18 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ
พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	4.628	3	1.543	3.530*	.015
	ภายในกลุ่ม	110.118	252	.437		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจําลดลง	ระหว่างกลุ่ม	7.496E-02	3	2.499E-02	.023	.995
	ภายในกลุ่ม	275.327	252	1.093		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.878	3	.293	.434	.729
	ภายในกลุ่ม	170.060	252	.675		
	รวม	170.938	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	2.138	3	.713	1.439.232	
	ภายในกลุ่ม	124.862	252	.495		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	19.225	3	6.408	6.122*	.005
	ภายในกลุ่ม	263.760	252	1.047		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	18.852	3	6.284	5.666*	.001
	ภายในกลุ่ม	279.488	252	1.109		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	18.929	3	6.310	5.070*	.002
	ภายในกลุ่ม	313.598	252	1.244		
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	24.089	3	8.030	6.681*	.005
	ภายในกลุ่ม	302.876	252	1.202		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	10.254	3	3.418	3.311*	.021
	ภายในกลุ่ม	260.106	252	1.032		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	11.582	3	3.861	5.596*	.001
	ภายในกลุ่ม	173.851	252	.690		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.080	3	1.693	7.546*	.005
	ภายในกลุ่ม	56.553	252	.224		
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งความรับผิดชอบของพนักงาน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่าง กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มี ตำแหน่งความรับผิดชอบ ในรายชื่อใดบ้างที่มีการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัย จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายชื่อโดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผล ดังนี้

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 21. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนด โดยเปรียบเทียบเป็นรายชื่อ

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	4.16	3.93	4.17	3.33
พนักงานปฏิบัติการ	4.16	-	-0.23 (.201)	-0.14E-02 (.925)	.83* (.003)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	3.93	-	-	-0.24 (.244)	.60 (.061)
หัวหน้างาน	4.17	-	-	-	.84* (.004)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	3.33	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง19 พบว่าพนักงานบริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่ม ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน กับ กลุ่มหัวหน้างาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 25มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงานปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/พนักงานประจำสำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	2.64	2.67	3.43	2.50
พนักงานปฏิบัติการ	2.64	-	-3.17E-02 (.908)	-.79* (.005)	.13 (.750)
เจ้าหน้าที่/พนักงานประจำสำนักงาน	2.67	-	-	-.76* (.017)	.17 (.736)
หัวหน้างาน	3.43	-	-	-	.93* (.041)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ผู้จัดการแผนก	2.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง20 พบว่าพนักงานบริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ / พนักงานประจำสำนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มหัวหน้างาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ
 พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 26
 การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	4.07	3.60	4.40	2.67
พนักงานปฏิบัติการ	4.07	-	.47 (.100)	-.34 (.084)	1.40* (.002)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	3.60	-	-	-.80* (.015)	.93 (.068)
หัวหน้างาน	4.40	-	-	-	1.73* (.005)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	2.67	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่าพนักงานบริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ / พนักงานประจำสำนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มหัวหน้างาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไตโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 27 มีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	4.01	3.40	4.11	2.50
พนักงานปฏิบัติการ	4.01	-	.61* (.040)	-9.93E-02 (.628)	1.51* (.001)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	3.40	-	-	-.71* (.039)	.90 (.096)
หัวหน้างาน	4.11	-	-	-	1.61* (.001)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	2.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ / พนักงานประจำสำนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มหัวหน้างาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 28 มีส่วน ร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมินโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก
	$\bar{x}$	2.90	2.47	3.71	3.00
พนักงานปฏิบัติการ	2.90	-	.43 (.141)	-.81* (.005)	-.10 (.826)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	2.47	-	-	-1.25* (.005)	-.53 (.315)
หัวหน้างาน	3.71	-	-	-	.71 (.142)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	3.00	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง23 พบว่าพนักงานบริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมใน การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติ .05

กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ เจ้าหน้าที่ / พนักงานประจำสำนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ
พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 29 มีส่วน
ร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 โดย
เปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	2.78	2.80	3.34	2.50
พนักงานปฏิบัติการ	2.78	-	-2.00E-02 (-.941)	-.56* (.003)	.28 (.507)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	2.80	-	-	-.54 (.085)	.30 (.542)
หัวหน้างาน	3.34	-	-	-	.84 (.062)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	2.50	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง24 พบว่าพนักงานบริษัท ไดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมใน
การจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:
ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามตำแหน่งความรับผิดชอบ ในข้อ 30 สามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งความรับผิดชอบ		พนักงาน ปฏิบัติการ	เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำ สำนักงาน	หัวหน้างาน	ผู้ช่วยผู้จัดการ แผนก/ผู้จัดการแผนก
	$\bar{X}$	3.73	3.00	3.71	2.83
พนักงานปฏิบัติการ	3.73	-	.73* (.001)	1.07E-02 (.944)	.89* (.010)
เจ้าหน้าที่/ พนักงานประจำสำนักงาน	3.00	-	-	-.71* (.006)	.17 (.678)
หัวหน้างาน	3.71	-	-	-	.88* (.017)
ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก	2.83	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มพนักงานปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มหัวหน้างาน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มเจ้าหน้าที่ / พนักงานประจำสำนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มผู้ช่วยผู้จัดการแผนก/ ผู้จัดการแผนก มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มหัวหน้างาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO

9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO

9000: ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 26 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	.959	3	.320	.708	.548
	ภายในกลุ่ม	113.787	252	3452		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง	ระหว่างกลุ่ม	3.012	3	1.004	.929	.427
	ภายในกลุ่ม	272.390	252	1.081		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	.853	3	.284	.421	.738
	ภายในกลุ่ม	170.085	252	.675		
	รวม	170.938	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	.320	3	.107	.212	.888
	ภายในกลุ่ม	126.680	252	.503		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	.834	3	.278	.248	.863
	ภายในกลุ่ม	282.151	252	1.120		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	7.617	3	2.539	2.201	.088
	ภายในกลุ่ม	290.723	252	1.154		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.039	3	2.346	1.817	.145
	ภายในกลุ่ม	325.488	252	1.292		
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	5.795	3	1.932	1.516	.211
	ภายในกลุ่ม	321.170	252	1.274		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	4.654	3	1.551	1.471	.223
	ภายในกลุ่ม	265.705	252	1.054		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	4.231	3	1.410	1.961	.120
	ภายในกลุ่ม	181.203	252	.719		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.614	3	.205	.845	.471
	ภายในกลุ่ม	61.020	252	.242		
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .471 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.7 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000: ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 27 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การมีส่วนร่วม	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000	ระหว่างกลุ่ม	7.943	6	1.324	3.087*	.006
	ภายในกลุ่ม	106.803	249	.429		
	รวม	114.746	255			
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจำลดลง	ระหว่างกลุ่ม	2.279	6	.380	.346	.912
	ภายในกลุ่ม	273.123	249	1.097		
	รวม	275.402	255			
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	3.477	6	.580	.862	.524
	ภายในกลุ่ม	167.460	249	.673		
	รวม	170.938	255			
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000	ระหว่างกลุ่ม	1.791	6	.299	.594	.735
	ภายในกลุ่ม	125.209	249	.503		
	รวม	127.000	255			
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.079	6	2.513	2.336*	.033
	ภายในกลุ่ม	267.905	249	1.076		
	รวม	282.984	255			
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ	ระหว่างกลุ่ม	7.252	6	1.209	1.034.404	
	ภายในกลุ่ม	291.088	249	1.169		
	รวม	298.340	255			
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	16.943	6	2.824	2.228*	.041
	ภายในกลุ่ม	315.584	249			
	รวม	332.527	255			
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน	ระหว่างกลุ่ม	21.622	6	3.604	2.939*	.009
	ภายในกลุ่ม	305.343	249	1.226		
	รวม	326.965	255			
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	14.842	6	2.474	2.411*	.028
	ภายในกลุ่ม	255.518	249	1.026		
	รวม	270.359	255			
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000	ระหว่างกลุ่ม	9.650	6	1.608	2.278*	.037
	ภายในกลุ่ม	175.783	249	.706		
	รวม	185.434	255			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.599	6	.933	4.146*	.001
	ภายในกลุ่ม	56.035	249	.225		
*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	รวม	61.634	255			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ รายได้ต่อเดือนของพนักงาน เกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ค่า F-Prob โดยรวมมีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ในรายใดบ้างที่มีการมีส่วนร่วมแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD(Least Significant Difference)ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงานบริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 21. ความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001-35,000 บาท	สูงกว่า 35,000 บาท
$\bar{X}$	3.96	4.17	4.21	3.50	3.00	3.50	3.00		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	3.96	-	-.22 (.136)	-.26 (.163)	.46 (.345)	.96* (.049)	.46 (.345)	.96* (.049)	
5,001-10,000 บาท	4.17	-	-	-4.17E-02 (.753)	.67 (.150)	1.17* (.012)	.67 (.150)	1.17* (.012)	
10,001-15,000 บาท	4.21	-	-	-	.71 (.137)	1.21* (.012)	.71 (.137)	1.2 (.012)	
15,001-20,000 บาท	3.50	-	-	-	-	.50 (.446)	.00 (1.000)	.50 (.446)	
20,001-25,000 บาท	3.00	-	-	-	-	-	-.50 (.446)	.00 (1.00)	
25,001-30,000 บาท	3.50	-	-	-	-	-	-	-.50 (.446)	
30,001-35,000 บาท	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-
สูงกว่า 35,000 บาท	3.00	-	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่าพนักงานบริษัท ไคโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไคโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 25. มีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	25,001-30,000 บาท	35,001-40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
$\bar{X}$		2.52	2.69	3.39	3.00	2.00	2.50	2.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	2.52	-	-.16 (.475)	-.87* (.003)	-.48 (.532)	.52 (.496)	2.17E-02 (.977)	2.17E-02 (.977)
5,001-10,000 บาท	2.69	-	-	-.71* (.001)	-.31 (.670)	.69 (.353)	.19 (.802)	.19 (.802)
10,001-15,000 บาท	3.39	-	-	-	.39 (.605)	1.39 (.068)	.89 (.241)	.89 (.241)
15,001-20,000 บาท	3.00	-	-	-	-	1.00 (.336)	.50 (.630)	.50 (.630)
25,001-30,000 บาท	2.00	-	-	-	-	-	-.50 (.630)	-.50 (.630)
35,001-40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-.00 (1.000)
สูงกว่า 40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 พบว่าพนักงานบริษัท ไจโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 30 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไจโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 27. มีส่วนร่วมในการไม่ผลิตรายงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	25,001-30,000 บาท	35,001-40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
	$\bar{X}$	3.70	4.00	4.21	3.50	2.50	2.50	2.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	3.70	-	-.30 (.221)	-.52 (.103)	-.20 (.814)	1.20 (.151)	1.20 (.151)	1.20 (.151)
5,001-10,000 บาท	4.00	-	-	-.21 (.347)	.50 (.533)	1.50 (.062)	1.50 (.062)	1.50 (.062)
10,001-15,000 บาท	4.21	-	-	-	.71 (.387)	1.71* (.039)	1.71* (.039)	1.71* (.039)
15,001-20,000 บาท	3.50	-	-	-	-	1.00 (.375)	1.00 (.375)	1.00 (.375)
25,001-30,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	.00 (1.00)	.00 (.100)
35,001-40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	.00 (1.000)
สูงกว่า40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่าพนักงานบริษัท ไโดโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท , กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001-40,000 บาท และ กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน สูงกว่า40,000 บาทมี ส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 31 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไโดโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 28. มีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	25,001-30,000 บาท	35,001-40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
		2.48	2.96	3.64	2.50	2.50	4.00	2.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	2.48	-	-.48* (.050)	-1.16* (.005)	-2.17E-02 (.979)	-2.17E-02 (.979)	-1.52 (.063)	-2.17E-02 (.979)
5,001-10,000 บาท	2.96	-	-	-.68* (.002)	.46 (.560)	.46 (.560)	-1.04 (.187)	.46 (.560)
10,001-15,000 บาท	3.64	-	-	-	1.14 (.160)	1.14 (1.60)	-.36 (.660)	1.14 (.160)
15,001-20,000 บาท	2.50	-	-	-	-	.00 (1.000)	-1.50 (.177)	.00 (1.000)
25,001-30,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-1.50 (.177)	.00 (1.000)
35,001-40,000 บาท	4.00	-	-	-	-	-	-	1.50 (.177)
สูงกว่า40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พบว่าพนักงานบริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของพนักงาน บริษัท ไโดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 29. มีส่วนร่วมในการ วิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 โดยเปรียบเทียบ เป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 5,000 บาท X	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	25,001- 30,000 บาท	35,001- 40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
		2.35	2.84	3.39	3.00	2.50	2.50	2.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	2.35	-	-.49*	-1.05*	-.65	-.15	-.15	-.15
			(.028)	(.005)	(.383)	(.839)	(.839)	(.839)
5,001-10,000 บาท	2.84	-	-	-.55*	-.16	.34	.34	.34
				(.008)	(.827)	(.635)	(.635)	(.635)
10,001-15,000 บาท	3.39	-	-	-	.39	.89	.89	.89
					(.597)	(.230)	(.230)	(.230)
15,001-20,000 บาท	3.00	-	-	-	-	.50	.50	.50
						(.622)	(.622)	(.622)
25,001-30,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	.00	.00
							(1.000)	(1.000)
35,001-40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	.00
								(1.000)
สูงกว่า40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 พบว่าพนักงานบริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 5,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กับ กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:szฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วม ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ของ พนักงานบริษัท ไโดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน ในข้อ 30. สามารถเข้าใจ และปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000โดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

รายได้ต่อเดือน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	25,001-30,000 บาท	35,001-40,000 บาท	สูงกว่า 40,000 บาท
	X	3.48	3.70	3.79	2.50	2.50	3.50	2.50
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	3.48	-	-.22 (.231)	-.31 (.195)	.98 (.116)	.98 (.116)	-2.17E-02 (.972)	.98 (.116)
5,001-10,000 บาท	3.70	-	-	-8.52E-02 (.616)	1.20* (.045)	1.20* (.045)	.20 (.737)	1.20* (.045)
10,001-15,000 บาท	3.79	-	-	-	1.29* (.038)	1.29* (.038)	.29 (.643)	1.29* (.038)
15,001-20,000 บาท	2.50	-	-	-	-	.00 (1.000)	-1.00 (.235)	.00 (1.000)
25,001-30,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-1.00 (.235)	.00 (1.000)
35,001-40,000 บาท	3.50	-	-	-	-	-	-	1.00 (.235)
สูงกว่า40,000 บาท	2.50	-	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 พบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท , กลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 40,000 บาท มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แตกต่างกับ กลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับอื่น มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

H_0 : พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

H_1 : พนักงานที่มี ความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob.(Sig. (2-tailed)) น้อยกว่า .05

ตาราง 34 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

ความสัมพันธ์	n	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	ระดับความสัมพันธ์
ระหว่างความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO9000:2000 กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ	256	.005	.270*	ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Significant (2-tailed) มีค่า .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

และจากการวิเคราะห์ยังพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) : r มีค่าเท่ากับ .270 หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 แต่อย่างไรก็ตาม ความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000ในระดับต่ำ มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ในระดับต่ำด้วย

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

- H₀: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ไม่มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000
- H₁: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ ค่า Prob.(Sig. (2-tailed)) น้อยกว่า .05

ตาราง 35 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000

ความสัมพันธ์	n	Sig. (2-tailed)	Pearson Correlation	ระดับความสัมพันธ์
ระหว่างการได้รับการฝึกอบรมในระบบ ISO9000:2000 กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ	256	.005	.564*	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลจากการวิเคราะห์ พบว่าค่า Significant (2-tailed) มีค่า .005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

และจากการวิเคราะห์ยังพบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation) : มีค่าเท่ากับ .564 หมายความว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 และความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ในระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000:ฉบับปี 2000 ในระดับปานกลางด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9000 ฉบับปี 2000 ของบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ว่าพนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบที่ปรับเปลี่ยน จากฉบับปี 1994 มาเป็นฉบับปี 2000 และเกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน ISO 9000ฉบับปี 2000 เพื่อช่วยให้องค์กรเกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องระบบบริหารคุณภาพ และเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาการฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9000 ฉบับปี 2000 ของบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี2000
2. เพื่อศึกษาถึงระดับของการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี2000

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบว่าพนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) มีระดับการมีส่วนร่วมในทิศทางใดในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ว่า พนักงานมีความรู้ ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 เพียงพอหรือไม่ และควรที่จะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากเดิมเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3 ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัย สามารถนำไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ฉบับปี 2000 ในบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) เพื่อรักษาระบบให้มีคุณภาพและมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มี ลักษณะทางประชากรศาสตร์ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาระดับสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 แตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีความรู้และความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000
3. พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี2000 มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สานอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดอยุธยา ประกอบด้วยแผนกต่าง ๆ 9 แผนก รวมพนักงานทั้งหมด 697 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 กันยายน 2545)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ(Stratified random sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 697 คน โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์.2543 :88) และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนขนาดกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 5 ดังนั้นจะได้ตัวแทนประชากรของพนักงานบริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด เท่ากับ 256 คน และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 280 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็น การศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไตโตอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รวมจำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของพนักงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 เป็นคำถามที่ให้เลือกตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ คำตอบถูกให้ 1 คะแนน คำตอบผิด ให้ 0 คะแนน จำนวนคำถาม 10 ข้อ

ตอนที่ 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 จำนวนคำถาม 10 ข้อ

ตอนที่ 4. แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 จำนวนคำถาม 10 ข้อ

แบบสอบถามเกี่ยวกับการในตอนที่ 3 และ ตอนที่ 4 คือ การได้รับการฝึกอบรม ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ 5 Points Scale

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 280 ชุด
2. ส่งแบบสอบถาม ให้พนักงานบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด กรอรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 3 อาทิตย์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้มีการวิเคราะห์ แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความรู้ ความเข้าใจของพนักงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยวิธีหาค่า ร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับของ การได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

4.1 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ของพนักงาน ตามตัวแปรเพศ โดยใช้ t -test

4.2 เปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ของพนักงาน ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้ความแปรปรวนทางเดียว ONE-WAY ANOVA (One way Analysis of Variance)

4.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

4.4 หาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน

สรุปผลการศึกษาดังกล่าว

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พนักงานบริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน

พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 256 คน เป็น เพศชาย 15 คน และเพศหญิง 241 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 23 – 28 ปี มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุด คือ ม.6/ปวช. มีสถานภาพสมรสโสด และมีตำแหน่งความรับผิดชอบในระดับพนักงานปฏิบัติการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 3 ปี – 6 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000

จากการวิเคราะห์ความรู้และความเข้าใจของพนักงานต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 พบว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับของการได้รับการฝึกอบรม และการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1. ผลของการเปรียบเทียบการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน บริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 พบว่าการได้รับการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลของการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 พบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4

เปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท ไโดโด อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งความรับผิดชอบ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความเข้าใจ และการมีส่วนร่วม ของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

1. การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	การทดสอบ
1.	พนักงานที่มี ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน	
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3	พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5	พนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6	พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7	พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05	เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05	เป็นไปตามสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 ของบริษัท ไตโต อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1.1 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ลิ้มพานิชย์ (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในเมืองพัทยา และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ เพศ ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 เป็นนโยบายของบริษัท ที่มีการประกาศเป็นนโยบายคุณภาพ ที่ให้พนักงานทุกคนในบริษัทต้องมีส่วนร่วมเท่าเทียมกันทุกคน โดยไม่จำกัดเพศ ซึ่งสอดคล้องกันกับ " หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ISO9000 : 2000 (Quality Management Principle) ในข้อ 3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (อ้างใน วิฑูรย์ ลิ้มโชคดี 2544:23) ได้กล่าวว่า การจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น องค์กรต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ ให้สมาชิกทุกคนทุกระดับภายในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำ บทบาทจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับงานและความรับผิดชอบ ทั้งนี้เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรจง จันทมาศ (2544:32-33) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานทุกระดับชั้นมีความสำคัญต่อองค์กร และมีการกำหนดบทบาทของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

2. จากสมมติฐานข้อที่ 1.2 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ลิ้มพานิชย์ (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ อาชีพ รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในเมืองพัทยา และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ กรกช ใจหาญ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุขโดยกลวิธีสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อบรรลุสุขภาพดีถ้วนหน้า 2543 ในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุข ฯ ไม่แตกต่างกัน

และสอดคล้องกับ จุฑารัตน์ จินประชา (2543) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของผู้นำชุมชน ในจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำชุมชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ อายุไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 เป็นนโยบายของบริษัท ที่มีการประกาศเป็นนโยบายคุณภาพ ที่ให้พนักงานทุกคนในบริษัทต้องปฏิบัติ ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะมีอายุมาก หรืออายุน้อย ก็ต้องปฏิบัติตามเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ บรรจง จันทมาศ (2544:32-33) ได้กล่าวไว้ว่าพนักงานทุกระดับชั้นมี

ความสำคัญต่อองค์กร และมีการกำหนดบทบาทของพนักงานทุกระดับชั้นในองค์กรให้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพขององค์กร

3. จากสมมติฐานข้อที่ 1.3 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรย์พร สุรมินิจกุล (2543) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุกรมประชาสัมพันธ์ กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคล เกี่ยวกับ รายได้ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม โดยทำให้ลักษณะและกระบวนการ การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ลิ้มพานิชย์ (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูง มีส่วนร่วมในการกำจัดขยะมูลฝอยมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ระดับการศึกษาชั้นสูงสุดเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม อาจเนื่องจาก บริษัท ไทโต อิเล็กทรอนิกส์ มีการขอการรับรองที่ปรับเปลี่ยนจากระบบ ISO9000 ฉบับปี 1994 มาเป็นฉบับปี 2000 ซึ่งมีเนื้อหาในข้อกำหนดที่มีการปรับเปลี่ยนไปจากเดิม จึงทำให้ต้องมีการศึกษา และต้องได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีการศึกษาในระดับ ม.6 /ปวช. ไม่ได้มีการศึกษาอย่างเต็มที่ และไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างละเอียด จึงส่งผลให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาชั้นสูงสุดที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกัน

4. จากสมมติฐานข้อที่ 1.4 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนูญ สอนเกิด (2533) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนในหมู่บ้านชนะเลิศการประกวดหมู่บ้านพัฒนาเขต 7 ผลการวิจัยพบว่าประชาชนที่สมรสแล้วมีส่วนร่วมในการพัฒนามากกว่าประชาชนที่เป็นโสด และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ สถานภาพสมรสไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 เป็นนโยบายของบริษัท ที่มีการประกาศเป็นนโยบายคุณภาพ ที่ให้พนักงานทุกคนในบริษัทต้องปฏิบัติ ถือว่าเป็นกฎของบริษัท ที่พนักงานต้องยอมรับและปฏิบัติตาม ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพสมรส ในสถานภาพใด ก็ต้องปฏิบัติตามอย่างเท่าเทียมกัน

5. จากสมมติฐานข้อที่ 1.5 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งความรับผิดชอบแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกช ใจหาญ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุขโดยกลวิธีสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อบรรลุสุขภาพดีถ้วน

หน้า 2543 ในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพทางสังคมต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุข ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ตำแหน่งความรับผิดชอบมีผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากทางบริษัท ๔ ได้มีการมอบหมายงานที่เกี่ยวกับการจัดทำระบบ ISO9000 ฉบับปี 2000 ให้แก่ ทีมทำงาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน และพนักงานปฏิบัติการ มีความแตกต่างกัน จึงส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกันกับ “ หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ISO9000 : 2000 (Quality Management Principle) ในข้อ 3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (อ้างใน วิฑูรย์ สิมะโชติ 2544:23) ได้กล่าวว่า การจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น องค์กรต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ ให้สมาชิกทุกคนทุกระดับภายในองค์กร ได้มีส่วนร่วมในการจัดทำ บทบาทจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับระดับงานและความรับผิดชอบ ทั้งนี้ เพื่อให้แต่ละคนได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ในข้อ 5.5 เรื่องความรับผิดชอบ อำนาจ และการสื่อสาร ซึ่งระดับบริหารต้องจัดตั้งให้มีการแสดง ความรับผิดชอบ อำนาจและความสัมพันธ์ภายในองค์กร และการสื่อสารสู่ภายในองค์กร

6. จากสมมติฐานข้อที่ 1.6 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ลิมพานิชย์ (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาที่เข้ามาตั้งถิ่นฐานอยู่ในเมืองพัทยา (ทั้งระยะยาวและระยะสั้น) ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วม เนื่องจากทางบริษัท ๔ ได้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ให้แก่พนักงานทุกคน ไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่เพิ่งเข้ามาใหม่ หรือพนักงานที่ปฏิบัติงานมานานแล้ว อีกทั้งในแต่ละแผนกมีระเบียบวิธีปฏิบัติ (Procedure) และ วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) จึงทำให้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

7. จากสมมติฐานข้อที่ 1.7 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.05

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกช ใจหาญ (2539) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุขโดยกลวิธีสาธารณสุขมูลฐาน เพื่อบรรลุสุขภาพดีถ้วนหน้า 2543 ในจังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ครอบครัวต่างกัน มีส่วนร่วมในการสนับสนุนการพัฒนาตามโครงการพัฒนาสาธารณสุข ๔ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรย์พร สุรมินิจกุล (2543) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุกรมประชาสงเคราะห์ กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยบุคคล เกี่ยวกับ รายได้ ระดับการศึกษา บทบาทหน้าที่ในครอบครัว ของผู้สูงอายุที่มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม โดยทำให้ลักษณะและกระบวนการ การมีส่วนร่วมแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ รายได้ต่อเดือนมีผลต่อการมีส่วนร่วม อาจเนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ของบริษัท ๔ มีรายได้ 5,001-10,000 บาท และเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานประจำอยู่แล้ว ถ้าหากได้รับมอบหมายงานที่เกี่ยวกับ งานจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 เพิ่ม

เต็มนอกเหนือจากงานประจำแล้ว ควรที่มีการเพิ่มผลตอบแทนเพราะพนักงานมีการทางด้านค่าใช้จ่ายในการครองชีพ จึงส่งผลให้รายได้มีผลกระทบต่อการมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดขององค์การอนามัยโลก (สายสุณีย์ ปุณณินันท์, 2541:42) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยของการมีส่วนร่วมในด้านของสิ่งจูงใจ หมายถึง การที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมใด ๆ นั้น จะมีเหตุผลที่สำคัญ คือ มองว่าตนเองจะได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่ทำไป

8. จากสมมติฐานข้อที่ 2 ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับต่ำ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาวดี กุศลสาร (2542) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ของบริษัท ไทยเพรสซิเดนทึฟูดส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า การที่มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 ฉบับปี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณา ลิ้มพานิชย์ (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา ผลการศึกษาพบว่าความรู้ความเข้าใจในเรื่องขยะมูลฝอย และความคิดเห็นต่อปัญหาขยะมูลฝอย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ความรู้ความเข้าใจมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม อาจเนื่องจากทางบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนการขอใบรับรองจากระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 1994 มาเป็น ฉบับปี 2000 ในเดือนกันยายน 2002 ปีที่แล้วนี้เอง ซึ่งต้องมีการจัดอบรมใหม่ให้กับพนักงานทุกคน จึงทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2539 : 135-138) ได้กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับการปฏิบัติ นั้น ความรู้ความเข้าใจจะเป็นตัวเอื้อให้ประสบความสำเร็จ หรือบรรลุจุดมุ่งหมายด้านการปฏิบัติ ความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้ การรับรู้ จะมีส่วนทำให้เกิดการพัฒนาถึงขั้นปฏิบัติต่อไป เนื่องจากการมีความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้ทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร ดังนั้นความรู้และการปฏิบัติจึงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดและต้องพึ่งพาอาศัยกัน

9. จากสมมติฐานข้อที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 มีความสัมพันธ์ กับ การมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปรอยู่ในระดับปานกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปวีรรต วรรณวิมลกุล (2538) ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า การได้รับการฝึกอบรมของคณะกรรมการหมู่บ้าน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ การได้รับการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วม อาจเนื่องจากทางบริษัทได้มีการปรับเปลี่ยนการขอใบรับรองจากระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 1994 มาเป็น

ฉบับปี 2000 ในเดือนกันยายน 2002 ปีที่แล้วนี้เอง ซึ่งต้องมีการจัดอบรมใหม่ให้กับพนักงานทุกคน จึงทำให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ส่งผลให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์ หรดาล (2539 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรมที่เหมาะสมจนสามารถก่อให้เกิดการให้โอกาสทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม เพราะการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติอย่างเท่าเทียมกัน จะก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการทำงานเป็นการเพิ่มขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

เพื่อให้ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 ของบริษัทฯ สามารถธำรงไว้ และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องได้รับการมีส่วนร่วมจากพนักงาน ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1. ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจใน ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 มากขึ้น และอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความสัมพันธ์ในด้านความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 อยู่ในระดับต่ำ อาจเนื่องมาจากพนักงานยังมีความสับสนในความรู้ความเข้าใจระบบ ISO9000 ในฉบับปี 2000 กับ ISO9000 ฉบับปี 1994 อยู่ กล่าวคือ พนักงานยังมีความรู้ความเข้าใจว่า ISO9000 ฉบับปี2000 เน้นเรื่องการประกันคุณภาพมากกว่าการทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งการประกันคุณภาพเป็นมาตรฐานของระบบ ISO9000 ฉบับปี 1994

2. ผู้บังคับบัญชา ในแต่ละหน่วยงาน ควรให้การสนับสนุน และเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000 โดยการให้พนักงานรู้สึกว่าการตนเองมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

3. ปัจจัยทางด้านรายได้มีผลต่อการมีส่วนร่วม จึงควรจัดทำตัวชี้วัด ในด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 เพื่อนำไปเป็นส่วนหนึ่งของการการสร้างแรงจูงใจ ในการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี เพื่อให้ผลตอบแทนแก่พนักงานในเรื่อง โบนัส การขึ้นเงินเดือน

4. ควรมีการกระตุ้น และสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพ ให้พนักงานทุกระดับชั้นมีส่วนร่วม และเห็นความสำคัญในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000

5. ควรมีการนำระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (KAIZEN) ที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้วในองค์กร มาประยุกต์ใช้กับการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 โดยให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็น ในการปรับปรุงการทำงานที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดในระบบ ISO9000

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากปัจจัยในเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ การฝึกอบรม ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 เช่น แรงจูงใจ และผลตอบแทน
2. ควรทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการฝึกอบรมในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 และ ความรู้ความเข้าใจ ว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางใด
3. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยของตัวชี้วัดที่บริษัทใช้ในการวัดการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรกช ใจหาญ. (2539). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสนับสนุนโครงการพัฒนาสาธารณสุข โดยกลวิธีสาธารณะมูลฐาน เพื่อบรรลุสภาพดีถ้วนหน้า 2543 ในจังหวัดร้อยเอ็ด*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม.(สุศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- กรรณิกา ชมดี. (2524). *การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสารภี ตำบลท่าช้าง อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี*. " วิทยานิพนธ์ สส.ม.(สังคมสงเคราะห์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร .
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2543). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส ไฟต์ สตูดิโอ.
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- กฤษณาลี เวชสาร. (2542). *การวิจัยการตลาด*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- जनัยพร สุรมินิจกุล. (2544). *การมีส่วนร่วมในการจัดบริการสำหรับผู้สูงอายุของศูนย์บริการทางสังคมผู้สูงอายุ กรมประชาสงเคราะห์*. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(การจัดการโครงการสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ . ถ่ายเอกสาร
- จุฑารัตน์ จินประชา. (2539). *การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนของผู้นำชุมชนในจังหวัด นครปฐม*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร .
- เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง. (2524). *การระดมประชาชนเพื่อพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ชินรัตน์ สมสืบ. (2539). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .
- ขึ้น ศรีสวัสดิ์. (2532). *การมีส่วนร่วมของผู้นำท้องถิ่นในการพัฒนาชนบท : ศึกษากรณีบ้านดงเค็งและบ้านชุมแสงอำเภोजอมพระ จังหวัดสุรินทร์*. ปรินูญานิพนธ์ ศศ.ม. (ไทยคดีศึกษา) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร .
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ. (2538). *สถิติเพื่อผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทองศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ และคณะ . (2534). *การพัฒนาชุมชนเชิงปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์ .
- นิรันดร์ จงวุฒิเวศนุ์. (2527). *แนวทางวิชาการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน*. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภาพการพิมพ์ จำกัด .
- บรรจง จันทรมาศ. (2544). *ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :2000*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) .
- บุญชม ศรีสะอาด. (2541). *วิธีการทางสถิติเพื่อการวิจัย เล่ม 1*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). *วิธีวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ : หจก.พี.เอ็น.การพิมพ์ .

- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2531). **การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล
- ประภาวดี กุสสาร. (2542). **การมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9002 บริษัท ไทยเพอร์สซิเดนซ์ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร.
- ประเวศ วะสี. (2532). **วิกฤติหมู่บ้านไทยทางออกและอนาคตอยู่ที่ไหน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์หมู่บ้าน.
- ประสพสุข ตีอินทร์. (2531). **การมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในภาคเหนือ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สิ่งแวดล้อม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหิดล .ถ่ายเอกสาร
- ปวีรวรรต วรวิวัฒน์กุล. (2538). **การมีส่วนร่วมของคณะกรรมการหมู่บ้านในการพัฒนาชนบท : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์**. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร.
- ปรีชญา เวสารัชช์. (2528). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ : สถาบันไทยคดีศึกษา. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- พงศ์ หรดาล. (2539). **การวางแผนการฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร**. กรุงเทพฯ : คณะอุตสาหกรรมศึกษา , สถาบันราชภัฏพระนคร .
- พฤตส์ คุโณปถัมภ์.(2543). **ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร**. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร
- พิภพ ลลิตาภรณ์. (2544). "ประเด็นที่น่าสนใจสำหรับ ISO9000:2000 ". *Quality Times* . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) .
- ไพรัตน์ เตชะรินทร์. (2527). "นโยบายและกลวิธีการมีส่วนร่วมของชุมชนในยุทธศาสตร์การพัฒนาปัจจุบันของประเทศไทย, "ในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชน. กรุงเทพฯ : ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล .
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). **การวัดผลการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- มนูญ สอนเกิด. (2533). **ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาของประชาชนในหมู่บ้านชนะเลิศการประกวดหมู่บ้านพัฒนา เขต 7 ประจำปี 2532**. ปรินิพนธ์ ศศ.ม.(การศึกษาผู้ใหญ่) . กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ . ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2544). **เอกสารการสอนวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร**. หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี : สาขาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- เริงลักษณ์ ไรจน์พันธ์. (2537). **เทคนิคการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ,มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2528). **หลักการวิจัยทางการศึกษา** . กรุงเทพฯ : ศึกษาพรจำกัด .
- วรรณ ลิมพานิชย์. (2538). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำจัดขยะมูลฝอย : ศึกษาเฉพาะกรณีเมืองพัทยา**. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาศักดิ์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2523). **พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์รุ่งเรือง .

- วิฑูรย์ สิมะโชติ. (2544). “ทำไมต้อง ISO9000 ปี 2000”. *Quality Times*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) .
- วิรัช วรรณรัตน์. (2535). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- วิไลพร สมบูรณ์ชัย. (2534). *การมีส่วนร่วมของผู้นำอาสาพัฒนาชุมชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จังหวัดลำปาง*. วิทยานิพนธ์ สส.ม.(พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล . ถ่ายเอกสาร
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ : บริษัทบุญศิริการพิมพ์ จำกัด.
- สมคิด บางโม. (2544). *Quality Times*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) .
- สมใจ ลักษณะ. (2542). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา .
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- . (2525). *การบริหารแบบมีส่วนร่วม*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- สายสุนีย์ ปุฉินันท์. (2533). *ความรู้ ทักษะ และ การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริการคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี*. วิทยานิพนธ์. วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร
- สุนันท์ ศลโกสม. (2524). *การประเมินผลทางการศึกษา*. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา .
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2537). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. สำนักคอมพิวเตอร์ , กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- อุมาภรณ์ ชูะนุติ. (2537). *การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด*. ภาคนิพนธ์ วท.ม. (พัฒนารทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ . ถ่ายเอกสาร
- Best, John W. (1970). *Research in Education*. New Jersey : Prentice Hall Inc.
- Bloom, B. Thomas. (1956). *Handbook on Formative and Evaluator of Student Learning*. New York : McGraw-Hill Book Company .
- Cohem, Bruce. J. (1979). *Introduction to Sociology*. New York : McGraw-Hill Book Company .
- Good, Carter. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York : McGraw-Hill Book Company .
- Haroid, R. Kaufman. (1949). “ Participation in Organization Activities in Selected Localities, “
Agriculture Experimentation : Bulletins.
- Reder, William W. (1974). *Some Aspects of the Informal Social Participation of Form Families in New York State*. Dissertation. Ph.D. (Social). : Graduate school ,Cornell University : New York Phocopied.
- William, Erwin. (1976). *Participation Management ; Concept Theory and Implementation*. Atlanta , Ga : Georgia State University .
- William, G. Zikmund. (2000). *Business Research Methods.*, 6th ed. Fort Worth. Texas : Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การหาค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถาม



เลขที่

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงาน ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000
กรณีศึกษา : บริษัท ไดโดอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

แบบสอบถาม ชุดนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย :

- ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความรู้ และความเข้าใจของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี2000
- ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี2000
- ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด และขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ จะไม่สมบูรณ์ หรือ นำไปใช้เพื่อการวิเคราะห์ไม่ได้

***** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม *****

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ลักษณะประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย / ลงใน () เพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 17-22 ปี

() 23-28 ปี

() 29-34 ปี

() 35-40 ปี

() 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาชั้นสูงสุด

() ม.6/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

5. ตำแหน่งความรับผิดชอบ

() พนักงานปฏิบัติการ

() เจ้าหน้าที่/พนักงานประจำสำนักงาน

() หัวหน้างาน

() ผู้ช่วยผู้จัดการแผนก / ผู้จัดการแผนก

6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

() ต่ำกว่า 1 ปี

() 1-3 ปี

() มากกว่า 3 ปี-6 ปี

() มากกว่า 6 ปี

7. รายได้ต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท

() 5,001 – 10,000 บาท

() 10,001 – 15,000 บาท

() 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 35,000 บาท

() 35,001 – 40,000 บาท

() สูงกว่า 40,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี2000

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1.ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000 คือ การรับรองคุณภาพของตัวสินค้า หรือตัวบริการ		
2. คุณภาพที่ใช้ในระบบ ISO9000: 2000 หมายถึง การที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ครบถ้วนในคุณภาพของสินค้า , การส่งมอบ, ราคา, และอื่น ๆ อันจะนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจของลูกค้า		
3. ISO9000: 2000 เป็นกฎ และแนวคิดพื้นฐานเพื่อชี้นำ และบริหารองค์กรโดยรวม มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับลูกค้า , ผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร		
4. หลักสำคัญของ ISO9000: 2000 เน้นหลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ โดย 1 ใน 8 ข้อ เน้นการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (P=PLAN ,D=DO,C=CHECK,A=ACTION)		
5. การจัดทำระบบ. ISO9000: 2000 ต้องมีการตรวจสอบภายใน (Internal Audit) เพื่อประเมินผลว่าระบบ ได้มีการนำไปปฏิบัติ และรักษาระบบอย่างมีประสิทธิภาพ		
6. บันทึกในข้อกำหนด ISO9000: 2000 คือกระดาษ (สื่อ) ที่บรรจุความจริง ที่พนักงานต้องปฏิบัติสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ต้องควบคุมให้ " หายาก หายง่าย "		
7. ISO9000: 2000 เน้นให้สร้างบุคลากรให้เกิดจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วม และความสำคัญของกิจกรรมที่ตนทำอยู่ เพื่อให้เป้าหมายคุณภาพบรรลุผล		
8.ข้อกำหนดของ ISO9000 :2000 ในข้อที่ 8. การตรวจสอบ การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ต้องมีการตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า ในข้อกำหนดนี้ด้วย		
9. การปฏิบัติตัวของพนักงานในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000 คือการปฏิบัติตามข้อกำหนด,นโยบายคุณภาพ,ระเบียบวิธีปฏิบัติ,ขั้นตอนการทำงาน		
10. ISO9000: 2000 เป็นการเน้นเรื่องการประกันคุณภาพ มากกว่า การทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ		

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการได้รับการฝึกอบรมของพนักงาน ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000: ฉบับปี 2000

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11.การฝึกอบรมทำให้ทราบถึงข้อกำหนด, นโยบายคุณภาพ ที่ต้องปฏิบัติในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000					
12.การฝึกอบรม ISO9000 :2000 ทำให้เกิดจิตสำนึกที่ดีเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงาน					
13. การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อจัดทำระบบ ISO9000 :2000 ทำให้เสียเวลาในการทำงาน					
14. การฝึกอบรม ISO9000 :2000 ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีในความร่วมมือเพื่อปฏิบัติตามข้อกำหนด					
15. ก่อนเข้ารับการฝึกอบรมท่านมีความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่จะได้รับ จากการจัดทำระบบ ISO9000 :2000					
16. หลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้ว ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ และประโยชน์ที่จะได้รับ จากการจัดทำระบบ ISO9000 :2000					
17. การฝึกอบรมเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 :2000 เพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
18. การฝึกอบรมทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่าง ISO9000 ฉบับปี1994 และ ISO9000 ฉบับปี2000					
19.หลังจากที่ได้รับการฝึกอบรม ISO9000 :2000 แล้ว ทำให้เห็นความสำคัญของการจัดทำระบบ ISO9000 :2000					
20. การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดทักษะ และความเข้าใจ เพื่อนำไปปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : ฉบับปี 2000 คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.ท่านมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี2000					
22.การปฏิบัติตามข้อกำหนดในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 : 2000 ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานประจําลดลง					
23.การที่ต้องมีส่วนร่วมในการจัดทำระบบ ISO9000 : 2000 ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานประจำที่รับผิดชอบ					
24.ท่านได้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน, นโยบายคุณภาพ, ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานในระบบ ISO9000 : 2000					
25. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมเอกสารและบันทึกคุณภาพ ในการตรวจประเมินทั้งจากภายใน และภายนอกองค์กร					
26. การปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 : 2000 เป็นสิ่งที่ทำด้วยความไม่เต็มใจ ถูกบังคับ					
27.ท่านมีส่วนร่วมในการไม่ผลิตงานเสีย เพื่อส่งมอบงานที่มีคุณภาพสู่แผนกถัดไป และต่อลูกค้า					
28.ท่านมีส่วนร่วมในการตอบคำถาม หรือแก้ไขเอกสารในแผนกของท่าน ขณะที่มีการตรวจประเมิน					
29.ท่านมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องในการจัดทำระบบ ISO9000 :2000					
30.ท่านสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามข้อกำหนด ISO9000 :2000					

***** ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่า ในการตอบแบบสอบถาม *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of				
Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	Variables
SCALE	77.9600	121.5400	11.0245	30

Reliability Coefficients

N of Cases = 25.0 N of Items = 30

Alpha = .8677

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๔๐๔5

วันที่ ๔ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวอังคณา ไมตรีสรสณฑ์ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไคโค อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด” โดยมี อาจารย์สุภิญญา ด้ชนาภิรมย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์วรางคณา อศิสรประเสริฐ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 ฉบับปี 2000 กรณีศึกษา : บริษัท ไคโค อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาวอังคณา ไมตรีสรสณฑ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ดร. วรางคณา อติศรประเสริฐ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอังคณา ไมตรีสรสณฑ์
วันเดือนปีเกิด	2 มกราคม พ.ศ. 2513
สถานที่เกิด	อำเภอคลองสาน กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	897/111 ถ.ประชาอุทิศ 59 แขวงบางมด เขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร 10140
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Technical Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ฟิลไทย จำกัด 614/1 ถ.เจริญนคร บุคคโล อ.ธนบุรี จ.กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาขาสุขภาพ) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ