

ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อ
ระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วีสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายदनัย เจตะวัฒนะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อ
ระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วีสท็อน (ประเทศไทย) จำกัด

สารนิพนธ์
ของ
นายดนัย เจตะวัฒนะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อ
ระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วีสท็อน (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ
ของ
นายदनัย เจตะวัฒนะ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546

ดนัย เจตะวัฒนะ. (2546). *ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000* กรณีศึกษา: บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุตตา.

การวิจัยในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน รวมทั้งการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ บรรยากาศองค์การและการสื่อสารในองค์กรกับ ทัศนคติด้านระบบคุณภาพ QS-9000 และความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 293 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสำมะโน (Census) โดยแบ่งเป็นพนักงานประจำสำนักงาน (พนักงานออฟฟิศ และวิศวกร) จำนวน 49 คน พนักงานฝ่ายผลิต (ทีมลีดเดอร์, พนักงานปฏิบัติการและช่างเทคนิค)จำนวน 230 คนพนักงานชั่วคราวจำนวน 14 คนรวม 293 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการทดสอบค่าความสัมพันธ์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย มากกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง โดยส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในกลุ่ม 25-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการโดยส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การมากกว่า 3-5 ปี

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด มีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับมาก ในด้านการวัดระดับบรรยากาศในองค์กร การสื่อสารในองค์กร ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทุกด้านโดยรวมอยู่ในระดับดีและมีการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับสูง

2. พนักงานที่มีเพศและตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 บรรยากาศในองค์กรและการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

5. ทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

Automotive parts industrial employees attitude and adoption of QS- 9000 quality system:
A Case Study of Visteon (Thailand) Co.,Ltd.

AN ABSTRACT
BY
MR. DANAI JETAWATTANA

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
May 2003

Danai Jetawattana. (2003). Automotive parts industrial employees attitude and adoption of QS- 9000 Quality system: A Case Study of Visteon (Thailand) Co.,Ltd. Master thesis , M.B.A. (Management). Bangkok :Graduate School, Srinakharinwirot University.Advisor : Associate Prof. Supada Sirikudta.

The purpose of the research was to study the attitude and acceptance of the employees working in automotive parts industry at Visteon (Thailand) Co., Ltd. towards the adoption of QS-9000 quality system. The study focused on whether the population characteristics: namely, sex, age, marital status, education, work position, and work experience had any impact on their attitude, and whether their knowledge and understanding of the quality system, the company atmosphere, and the communication conditions in the company influenced their attitude. In addition, the relationship between their attitude and their acceptance in the adoption of this system was also examined.

The population used in the study, totaling 293, consisted of 49 office personnel (office staff and engineers); 230 operating personnel (team leaders, operators, and technicians); and 14 contract personnel.

A questionnaire was used to obtain data which were analysed using percentage, mean, standard deviation, t-test, one -way ANOVA (Analysis of Variance), and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

Results : Most employees were male, aged between 25-30, single, senior high school graduated or equivalent. Their positions were mostly operators with experience of more than 3-5 years.

The study yielded that

They had a high level of knowledge and understanding towards QS-9000 quality system. The company atmosphere, the communication conditions, and their attitude were favorably high, and so was the level of their acceptance

Those in different sex group and work position showed a different attitude towards the system at the significant level of .05

Those in different age group, marital status, education, and work experience yielded no different attitude at the significant level of .05

There was a moderate relationship at the significant level of .01 between their attitude and the three factors: the knowledge and understanding of the system, the company atmosphere, and the communication conditions.

There was a high level of relationship between their overall attitude and their acceptance of the system at the significant level of .01

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้ แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยคามอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ศุภินญา ดัชนีภิมย์ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ھرรษา พวงวรินทร์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล , Mr. Gregory Babb Managing Director Mr. Robert R. Vander Molen และ Mr. Michael Dehaan Manufacturing Director บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลพนักงานของ บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัดเป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจน ผู้มีส่วนในความสำเร็จของงานวิจัยนี้ทุกท่าน

กราบขอบพระคุณ คุณแม่ และขอขอบคุณพี่ๆ เพื่อนๆ ที่เป็นกำลังใจ และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจน พี่น้อง MBA (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดา มารดาและบูรพนาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

दनัย เจตะวัฒนะ

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ.....	1
	ภูมิหลัง.....	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
	ความสำคัญของการวิจัย.....	3
	ขอบเขตของการวิจัย.....	4
	ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
	กลุ่มตัวอย่าง.....	4
	ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
	สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2	ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	ทฤษฎีและแนวคิดด้านทัศนคติ.....	8
	ทฤษฎีและแนวคิดด้านการยอมรับ.....	12
	ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	17
	ทฤษฎีและแนวคิดบรรยากาศในองค์กร.....	18
	ทฤษฎีและแนวคิดด้านการสื่อสารภายในองค์กร.....	22
	ความเป็นมาของการควบคุมคุณภาพทั่วไป.....	28
	ระบบคุณภาพ QS-9000.....	31
	ประวัติบริษัทวิสต้าออน (ประเทศไทย) จำกัด.....	53
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	53
3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
	การทดสอบเครื่องมือ.....	62
	ก ร เ กี่ บ ร ว บ ร ว ม.....	62
	ข้อมูล.....	
	การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	63

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
--------------------------------------	----

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
	การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	69
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
	ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	101
	สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	102
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	102
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	103
	วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล.....	103
	การวิเคราะห์ข้อมูล.....	103
	สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	104
	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	106
		
	การอภิปรายผล.....	107
	ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	113
	ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
	บรรณานุกรม.....	115
	ภาคผนวก.....	120
	ก.แบบสอบถามเรื่องทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิต	
	ชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วิสทีออน	
	(ประเทศไทย)จำกัด	
	รายนามผู้เชี่ยวชาญ.....	
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน.....	70
2	ข้อมูลความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน บ.วิส ทีออน(ประเทศไทย)จำกัด.....	74
3	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบรรยากาศในองค์กร.....	76
4	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสื่อสารในองค์กร.....	78
5	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000.....	80
6	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000.....	82
7	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัว แปรเพศ.....	84
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ.....	85
9	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ.....	86
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร สถานภาพการสมรส	87
11	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร สถานภาพการสมรส.....	88
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ระดับการศึกษา.....	89
13	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ระดับการศึกษา.....	90
14	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน.....	91
15	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน.....	92
16	เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่.....	93

17	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ประสิทธิภาพการทำงาน.....	95
----	--	----

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ประสิทธิภาพการทำงาน.....	96
19	การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ ความรู้ ความเข้าใจ.....	97
20	การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ บรรยากาศในองค์กร.....	98
21	การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ การสื่อสารในองค์กร.....	99
22	การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000.....	100
23	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	106

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	ชั้นต่างๆในกระบวนการยอมรับวิทยการแผนใหม่ของแต่ละบุคคล.....	14
2	สมมติฐานของสาเหตุและผลลัพธ์ของการยอมรับในองค์กร.....	17
3	แผนภาพแสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร.....	24
4	การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM.....	25
5	กระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร.....	26
6	แผนภาพแสดงแบบสายใยของการติดต่อสื่อสาร.....	28

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมในปัจจุบันนั้นน่าจะมีการแข่งขันกันเป็นอย่างสูง ผู้ประกอบการแต่ละรายต่างมีศักยภาพทางด้านเทคโนโลยีและความรู้ ความสามารถในการผลิตที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งหากมองในด้านการตลาด ปัจจุบันตลาดเป็นของผู้บริโภค ซึ่งต่างจากในอดีตที่ความต้องการของตลาดมากกว่ากำลังการผลิตของผู้ประกอบการ ดังนั้นเพื่อที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันเช่นนี้ ผู้ประกอบการทั้งหลายจึงพยายามเปลี่ยนจุดสนใจจากการเพิ่มปริมาณการผลิตเพียงอย่างเดียว มาเป็นการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าในปัจจุบันผู้ซื้อมีอำนาจในการเลือกซื้อสินค้ามากขึ้น ดังนั้นผู้ผลิตจึงมีความจำเป็นที่จะต้องผลิตสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการผลิตมีผลทำให้ผู้ผลิตต้องพยายามผลิตสินค้าด้วยปริมาณมากที่ราคาต่ำๆ ในขณะเดียวกันก็ได้มีการพัฒนาเครือข่ายของการส่งมอบและการขนส่งให้สามารถส่งมอบสินค้าได้ในทุกๆ ที่ และความก้าวหน้าทางด้านการสื่อสารก็มีผลทำให้ประชาชนทั่วไปสามารถแสวงหาสินค้าต่างๆ ได้โดยง่าย ตลอดจนวิธีการจัดหาสินค้าตามที่ต้องการ ดังนั้น ลูกค้าจึงกลายเป็นบุคคลสำคัญในการแยกแยะถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ในสมัยที่สินค้ามีความขาดแคลนนั้นผู้ผลิตจะไม่สนใจต่อการควบคุมคุณภาพมากนัก ทั้งนี้เพราะผู้ผลิตมิได้มีความเดือดร้อนใดๆ เกี่ยวกับการขายสินค้า แม้ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ที่คุณภาพต่ำก็ตาม กล่าวคือปริมาณจะมาก่อนคุณภาพเสมอ แต่อย่างไรก็ตาม การควบคุมคุณภาพจะมีความสำคัญอย่างมากต่อผู้ซื้อ ทั้งนี้เพราะว่าผู้ซื้อจะไม่เคยมีความมั่นใจเลยว่าพวกเขาได้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีหรือไม่ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อสถานการณ์นี้ได้เปลี่ยนไป ด้วยความเจริญเติบโตและความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการผลิต ความหลากหลายของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสารสนเทศที่สามารถหาได้ง่าย ทำให้ผู้ซื้อสามารถแสวงหาสินค้าที่ต้องการในเวลาใดก็ได้ตาม อันมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพต่ำได้รับการผลักดันให้ออกไปจากตลาดคุณภาพของผลิตภัณฑ์สำหรับการบริหารธุรกิจจึงกลายเป็นสิ่งที่สำคัญมาก และการบริหารที่มีได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพก็จะไม่สามารถทำให้องค์กรอยู่รอดได้

(กิตติศักดิ์ และปรีชา. 2540 : 1 ; อ้างอิงจาก ฮิโตชิ คูเมะ) บริษัทที่มีความคาดหวังต่อการปรับตัวให้อยู่รอดในบรรยากาศการแข่งขันเช่นนี้ ต้องเปลี่ยนทัศนคติในการบริหารเพื่อมุ่งสู่การควบคุมคุณภาพ โดยบริษัทเหล่านี้มีความจำเป็นต้องสลัดทิ้งซึ่งความคิดที่ว่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มีคุณภาพแล้วอันเนื่องมาจากความตรงต่อสเปกหรือมีความเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด แล้วมุ่งสู่ความพยายามในการกำหนดถึงขั้นตอนในการค้นหาความต้องการที่เป็นจริงของลูกค้า ควบคู่ไปกับความพยายามในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการให้ดีขึ้น ดังนั้น บทบาทของการควบคุมคุณภาพในการบริหารระดับบริษัทจึงต้องได้รับการเปลี่ยนแปลงไปและขยายวงกว้างขวางยิ่งขึ้น โดยการพิจารณาพัฒนาการของบริษัทในอนาคตนั้น จะสามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จหรือความล้มเหลวของวิธีการจัดการคุณภาพ

ในระบบการผลิตสมัยใหม่ คุณภาพจะต้องได้รับการดำเนินการให้มั่นคงโดยอาศัยกิจกรรมต่างๆ ระดับองค์กร และบริษัทใดก็ตามที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพจะต้องดำเนินการอย่างชาญฉลาดต่อความพยายามในการปรับปรุงกิจกรรมดังกล่าว และทำให้กิจกรรมนั้นได้รับความไว้วางใจและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การดำเนินการดังกล่าวนี้จะมีประโยชน์ในการบริหารโดยรวมในการเพิ่มประสิทธิภาพของกิจกรรมทางธุรกิจทั้งหมดของบริษัท

(กิตติศักดิ์ และปรีชา. 2540 : 2 ; อ้างอิงจาก อิโตชิ คูเมะ) การปรับปรุงคุณภาพในงานของพนักงานทุกคนโดยผ่านกิจกรรมต่างๆ อาทิ กลุ่ม QC จะสามารถทำให้ความคิดริเริ่มและความคิดสร้างสรรค์ที่ซ่อนเร้นอยู่ได้นำออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ได้ รวมถึงการพัฒนาความชำนาญลาดของการทำงาน และการเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นได้ แต่อย่างไรก็ตาม รูปแบบของการบริหารมักจะก่อให้เกิดช่องว่างขึ้นเสมอ ซึ่งหากมีการบริหารที่สนใจต่อคุณภาพอย่างแท้จริงแล้วก็จะสามารถลดช่องว่างดังกล่าวลงได้ แต่สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดคือ การดำเนินการต่อการบริหารที่มีรูปแบบให้ความสำคัญต่อคุณภาพนี้ ก็อาจจะไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ได้โดยมีความจำเป็นต้องกระตุ้นต่อบัณฑิตอื่น ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลด้านการปรับปรุงการบริหารโดยรวม แต่อย่างไรก็ตาม บริษัทอีกหลายแห่งยังคงลังเลกับสิ่งที่ได้ล้มเหลวไปแล้ว คือ ความเข้าใจว่า การควบคุมคุณภาพหมายถึง การตรวจสอบและการทำให้ผลิตภัณฑ์บรรลุต่อมาตรฐานที่กำหนดเท่านั้น ซึ่งในความเป็นจริงแล้วการควบคุมคุณภาพจะมีความหมายรวมไปถึงการบริหารระบบการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด ซึ่งในปัจจุบันนี้มีระบบที่เป็นระบบมาตรฐานเพื่อควบคุมคุณภาพอยู่มาก

คุณภาพถูกนำมาใช้ในระบบการจัดการทั้งภาครัฐกิจและอุตสาหกรรม ทั้งด้านคุณภาพการผลิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านชีวอนามัยและความปลอดภัย มีมาตรฐานต่างๆ เข้ามารับรองระบบงานเช่น ISO, GMP HACCP HA ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบงาน ในด้านอุตสาหกรรมการผลิต โรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพระบบงานแล้วจะมีมาตรฐานผลิตภัณฑ์ เป็นระบบที่ใช้รับรองว่าโรงงานนั้นผลิตสินค้าได้ตามมาตรฐาน

ประเทศไทยเป็นหนึ่งในประเทศแถบภูมิภาคเอเชียที่อุตสาหกรรมในด้านยานยนต์ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากการสนับสนุนการลงทุนจากภาครัฐบาล เช่น การจัดให้มีการยกเว้นภาษีนำเข้าเครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต ซึ่งมี BOI (Board of Investment) เป็นหน่วยดูแลและควบคุมการดำเนินการส่งออกและนำเข้าของผู้ประกอบการในประเทศไทย ผลลัพธ์ที่ตามมาคือการเข้ามาลงทุนโดยตรงของกลุ่มบริษัทผลิตรถยนต์หลายค่าย เช่น Ford, Mazda, GM , BMW ซึ่งเข้ามาตั้งฐานผลิตรถยนต์ในประเทศไทย ในการดำเนินการผลิตนั้น ค่ายรถยนต์เหล่านี้ต้องใช้ชิ้นส่วนสนับสนุนต่างๆ ในการผลิตรถยนต์ ซึ่งเป็นชิ้นส่วนที่มาจากผู้ผลิตชิ้นส่วนสนับสนุนย่อยกว่าร้อยละ ห้า เพื่อนำมาประกอบเป็นรถยนต์หนึ่งคัน ระบบคุณภาพจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้ามามีบทบาทในการดำเนินการและการผลิต เพื่อให้ผู้ผลิตชิ้นส่วนสนับสนุนต่างๆ ดำเนินการด้านคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถควบคุมได้ ระบบมาตรฐานที่จะกล่าวถึงสำหรับอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ก็คือ ระบบ QS-9000

แม้ว่าการบริหารระบบคุณภาพที่เป็นที่นิยมกันขณะนี้คือระบบ ISO9000 ซึ่งกำหนดโดยองค์กรที่มีชื่อเรียกว่า International Organization for Standardization ซึ่งเป็นมาตรฐานที่กำเนิดมาจากยุโรป แต่ระบบคุณภาพ QS-9000 (Quality System 9000) ซึ่งกำเนิดขึ้นในสหรัฐอเมริกา โดยกลุ่มผู้ผลิตรถยนต์ (Big Three) นั้นมีเนื้อหา ข้อกำหนดครอบคลุมชัดเจนและมากกว่า ISO9000 โดย QS-9000 นั้นแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกเป็นส่วนที่นำ ISO9000 มาเขียนใหม่ให้ชัดเจน รัดกุมและเพิ่มเติมมากขึ้นในบางหัวข้อและเพิ่มเติมข้อกำหนดพิเศษ เช่นเรื่องกระบวนการอนุมัติขั้นตอนการผลิตชิ้นส่วน การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและขีด

ความสามารถในการผลิต ในส่วนที่ 2 คือข้อกำหนดจากลูกค้า เช่น Ford, Chrysler และ OEM อื่นๆ โดยที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนสนับสนุนต่างๆจะต้องได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน QS-9000 ก่อนที่จะส่งมอบชิ้นส่วนให้แก่ลูกค้าได้

ในการนำระบบ QS-9000 เข้ามาใช้งานนั้น แม้ว่าทางผู้ผลิตชิ้นส่วนจะได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างเป็นทางการแล้วก็ตาม ก็ไม่ได้หมายความว่าระบบการผลิตของโรงงานจะไม่เกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาขึ้นอีกเลย ซึ่งข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่สำคัญที่ต้องทำความเข้าใจและแก้ไขให้หมดไปด้วยความรวดเร็วที่สุด โดยที่มีผู้ผลิตชิ้นส่วนจะต้องมีระเบียบ วิธีการต่างๆในการจัดทำ การบริหารคุณภาพให้เป็นลายลักษณ์อักษร นำไปปฏิบัติ รักษาไว้ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่ทางผู้ผลิตชิ้นส่วนจะยังคงได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 ต่อไป ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ที่เกิดกับผู้ผลิตก็คือการที่ไม่สามารถจะรักษาระบบการควบคุมคุณภาพเป็นไปอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดในมาตรฐานได้ตลอด เมื่อมีการตรวจติดตามคุณภาพจึงมักจะพบข้อบกพร่องต่างๆในกระบวนการผลิต และวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งบางครั้งก็ส่งผลกระทบอย่างมากในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า นอกจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าแล้ว การจัดการระบบอย่างไม่มีประสิทธิภาพยังส่งผลให้เกิดความสับสนและความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะยิ่งทำให้การควบคุมคุณภาพมีอุปสรรคมากขึ้นอีกด้วย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ บรรยายภาคองค์การและการสื่อสารในองค์กรกับทัศนคติด้านระบบคุณภาพ QS-9000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

ความสำคัญของการวิจัย

ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นต่างมีปัจจัยต่างๆมากมายที่เป็นสาเหตุของความผิดพลาด ซึ่งหากพิจารณาในด้านระบบการบริหาร จัดการ ก็เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การกระจายหรือให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และบรรยากาศในการปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาแล้วก็เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดการระบบเช่นกัน แต่ปัจจัยหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญก็คือ คน ซึ่งหมายถึงพนักงานในระดับต่างๆนั่นเอง ซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบการบริหารจัดการนั้นๆและลงมือปฏิบัติตามระบบที่ได้ร่วมกันจัดทำขึ้นรวมไปถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ซึ่งจะส่งผลถึงการยอมรับในระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทราบถึงระดับการยอมรับและระดับของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 รวมไปถึงปัจจัยเหตุในเรื่องของความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 บรรยายภาคในองค์กรและการสื่อสารในองค์กรที่ส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบ QS-9000 ว่ามีความสัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงและเป็นแนวทางในการบริหารคุณภาพโดยรวมต่อไป

ขอบเขตในการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 293 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสำมะโน (Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 6) คือการเก็บข้อมูลทุกหน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท วิสทีออน ประเทศไทย จำกัด ทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

- 2.1.1 ด้านประชากรศาสตร์
- 2.1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ
- 2.1.3 ด้านบรรยากาศในองค์กร
- 2.1.4 ด้านการสื่อสารในองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม

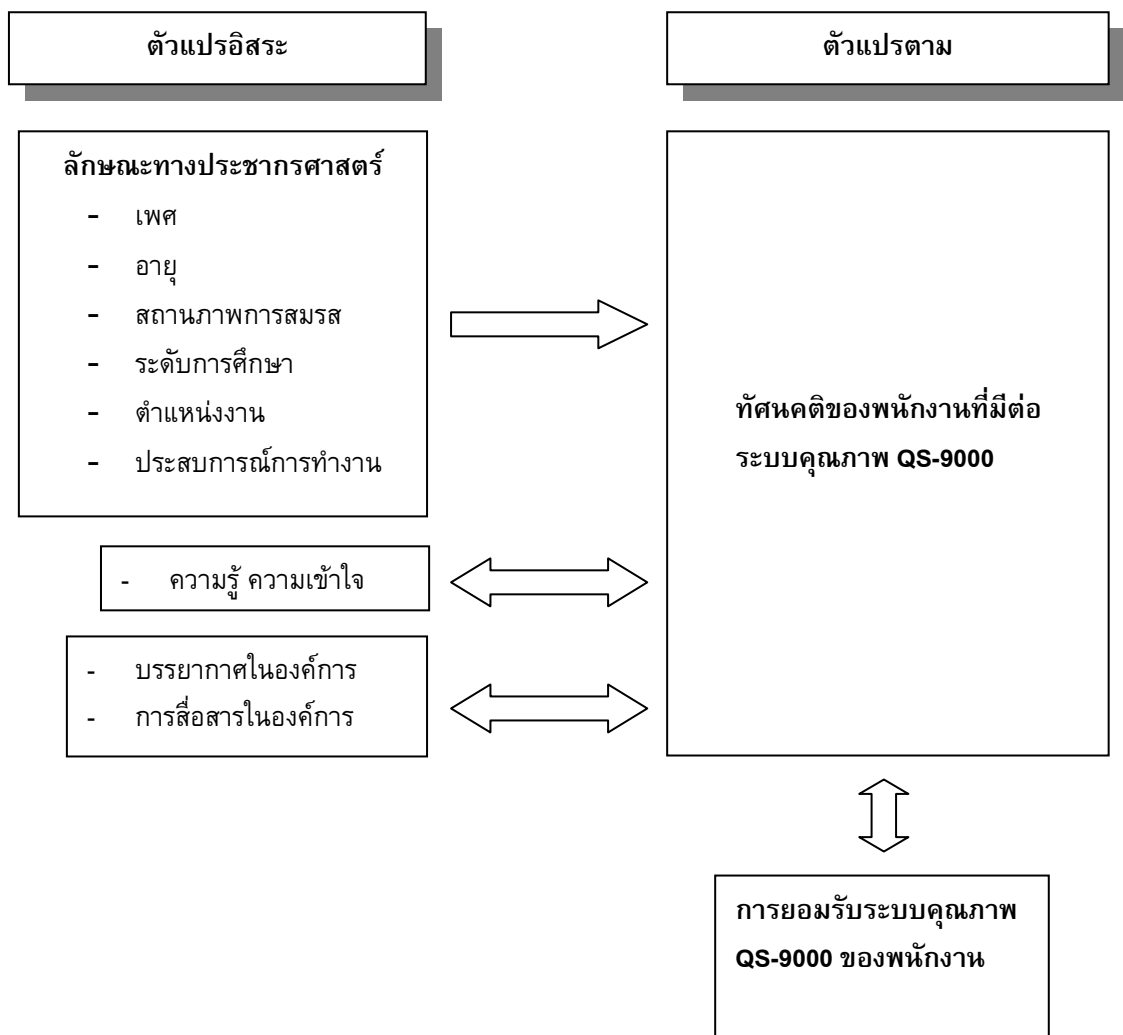
- 2.2.1 ทักษะจิตของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
- 2.2.2 การยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000ของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบคุณภาพ QS-9000 หมายถึง ระบบคุณภาพที่ถูกพัฒนาและปรับปรุงโดยไครสเลอร์ (Chrysler),
ฟอร์ด (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motor)
2. ระบบมาตรฐาน ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม การบริหารงานคุณภาพ และการ
ประกันคุณภาพ
3. นโยบายคุณภาพ หมายถึง ความมุ่งมั่นและแนวทางการดำเนินการทางด้านคุณภาพทั้งหมดขององค์กรที่
ได้ แกลงไว้อย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง
หมายเหตุ : นโยบายคุณภาพนี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของนโยบายองค์กร
4. ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่ ความรับผิดชอบ วิธีการ
กระบวนการ และทรัพยากร สำหรับนำการบริหารคุณภาพไปปฏิบัติ
5. การควบคุมคุณภาพ หมายถึง กิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองความต้องการด้านคุณภาพ
หมายเหตุ :
 - เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงความสับสน ควรระมัดระวังที่จะรวมความหมายเมื่ออ้างถึงการควบคุม
คุณภาพ เช่น “ การควบคุมคุณภาพการผลิต” หรือเมื่ออ้างถึงแนวคิดที่กว้างกว่าเช่น “การ
ควบคุมคุณภาพทั้งหมดของบริษัท”
 - การควบคุมคุณภาพ รวมถึงกิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติที่มุ่งทั้งการเฝ้าติดตามกระบวนการ
และ
การกำจัดสาเหตุของสมรรถนะที่ไม่พึงประสงค์ในขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันในวงจรคุณภาพ
4. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานให้กับบริษัทวิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด
5. ทีมลีดเดอร์ หมายถึง พนักงานผู้มีหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน
6. การสื่อสารในองค์กรหมายถึง การได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 จากแหล่ง
ต่างๆภายในองค์กร
7. บรรยากาศในองค์กร หมายถึง บรรยากาศโดยรวมในการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบคุณภาพ QS-9000
8. ทักษะคน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความเชื่อ เกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000
9. การยอมรับ หมายถึง การเต็มใจที่จะปฏิบัติงานโดยมีระบบคุณภาพ QS-9000 ควบคุมในกระบวนการ

10. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000” ในด้านทัศนคตินั้นผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของมิลตัน (พรหมเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970) ในด้านการยอมรับนั้นได้อาศัยแนวคิดของ โรเจอร์ (อรพรรณี ลิ่มเจริญ. 2537 : 11 ; อ้างอิงจาก Roger. 1962) มาเป็นกรอบแนวคิดพื้นฐานในการกำหนดตัวแปรตามและ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านบรรยากาศในองค์กรและการสื่อสารใน องค์กร จึงได้กรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



สมมติฐาน

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
2. ความรู้ ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
3. บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
4. การสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
5. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

บทที่ 2

ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ทางผู้ทำการวิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลในส่วนของทฤษฎี แนวคิด ประวัติ บริษัทวีเอสทีเออน (ประเทศไทย) จำกัด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบความคิด หลักการและเหตุผลสำหรับการวิจัยเรื่องนี้โดยเรียงตามลำดับหัวข้อดังนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดด้านทัศนคติ
2. ทฤษฎีและแนวคิดด้านการยอมรับ
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
4. ทฤษฎีและแนวคิดบรรยากาศในองค์กร
5. ทฤษฎีและแนวคิดด้านการสื่อสารภายในองค์กร
6. ความเป็นมาของการควบคุมคุณภาพทั่วไป
7. ระบบคุณภาพ QS-9000
8. ประวัติบริษัทวีเอสทีเออน (ประเทศไทย) จำกัด
9. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ทฤษฎีและแนวคิดด้านทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความชอบ หรือไม่ชอบของแต่ละคน เป็นเพียงสภาพการรู้และจิตสำนึก ไม่สามารถเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น หรือสัมผัสได้ แต่จะถูกสะท้อนออกมาเป็นคำพูด ฉะนั้น อาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติหมายถึง แนวโน้มของคนที่หนึ่ง ที่มีต่อสิ่งเร้าบางเรื่อง รวมถึงผลของ ความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิด และ ความรู้สึกอื่น ๆ ที่มีต่อเรื่องต่างๆ แบล็ควูด (อรวรรณ ปิรันธโอวาท. 2537 : 21 ; อ้างอิงจาก Roy Blackwood.1975)

ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป

แบล็ควูด (อรวรรณ ปิรันธโอวาท. 2537 : 23 ; อ้างอิงจาก Roy Blackwood.1975) ได้อธิบายสรุปถึง แหล่งที่มาของทัศนคติว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ คือ

- ประสบการณ์ ซึ่งถือว่าทำให้เราได้ข้อมูลด้วยตนเอง (First Hand) ซึ่งจะก่อตัวเป็นทัศนคติ
- การเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลเช่นกัน แต่ยังไม่ใช่การประสบด้วยตนเอง (Second Hand)
- ความเชื่อ มีหลากหลายรูปแบบ ประเด็นสำคัญคือความยากง่ายในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมีระดับแตกต่างกันตามความเชื่อแต่ละอย่าง
- ค่านิยม คือ หลักการของความประพฤติที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่งๆ หลักการนี้มาจากวิชาชีพและหลักจริยธรรมของสังคมนั้นๆ

- ปทัสถาน คือ มาตรฐานซึ่งสังคมหนึ่งๆใช้เป็นแบบแผนในการปฏิบัติตน เช่น ปทัสถานในเมืองใหญ่ๆของสังคมไทยขณะนี้คือภรรยาไม่ได้เป็นแม่บ้านอยู่กับเหย้าเฝ้ากับเรือนอีกต่อไป หากแต่ต้องมีบทบาทเป็นผู้หญิงทำงานนอกบ้านเพื่อช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้กับครอบครัวด้วย

มิลตันกล่าวว่าทัศนคติเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ มิลตัน (พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970)

แต่การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเกิดทัศนคติขึ้นได้นั้น Foster ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติว่าขึ้นอยู่กับสาเหตุ 2 ประการ คือ ประสบการณ์ทางตรงและทางอ้อมและ ค่านิยม ตลอดจนการตัดสินใจ ค่านิยม เนื่องจากประสบการณ์ที่บุคคลมีกับสิ่งของ บุคคลหรือสถานการณ์ สามารถก่อให้เกิดทัศนคติในตัวบุคคลจากการที่ได้พบเห็น ค้นเคย หรือทดลอง และแต่ละกลุ่มชนก็อาจมีค่านิยมต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มบุคคลที่ใช้ชีวิตอยู่ ฟอสเตอร์ (พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 23 ; อ้างอิงจาก Charles R. Foster.1952)

โดยทั่วไปแล้วบุคคลมักจะมีทัศนคติอย่างไม่แน่นอนจริงจนกว่าจะได้มีประสบการณ์ที่ซ้ำๆกันหลายครั้งจนก่อตัวเป็นทัศนคติขึ้นมานอกจากนี้การก่อตัวของทัศนคตินี้ไม่จำเป็นต้องมาจากการมีประสบการณ์โดยตรงต่อคน สิ่งของ หรือสถาบันหนึ่งสถาบันใด แต่อาจมาจากการได้ฟัง หรือได้อ่านเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นๆ นอกจากองค์ประกอบที่สำคัญ ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือแหล่งสารและผู้รับสาร

Katz and Lazarsfeld กล่าวว่า แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติในตัวผู้รับสารมากกว่าสื่อมวลชน (Katz and Lazarsfeld . 1955 :27) แต่ทั้งนี้แหล่งสารที่เป็นตัวบุคคลจะต้องเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ซึ่ง Alistotle นักปราชญ์ชาวกรีกได้สรุปความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารที่เป็นบุคคลว่าประกอบด้วยปัจจัย 2 ประการ (อรรณพ ปิลันธน์โอวาท. 2537 : 84) คือ

- ความสามารถ หรือความเป็นผู้ชำนาญ (Competence of Expertness)
- ความน่าไว้วางใจ (Trust worthiness)

ความน่าเชื่อถือทั้งสองประการดังกล่าวจะต้องเป็นความน่าเชื่อถือที่ผู้รับสารมองเห็นรับรู้และเชื่อเช่นนั้น McDavid&Harrarinกล่าวถึงคุณสมบัติของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้มิใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นเองและยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพทัศนคติมิใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่งจนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีคนถกเถียงกันไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แมคเดวิด (ศุภกัญญา นาทนิตธาตา. 2539 : 28 ; อ้างอิงจาก McDavid & Harrari . 1968)

1.1 บทบาทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1.1.1 ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจโต้ตอบในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรอื่นๆ เช่น กลุ่มชาวเกษตรกร ย่อมมีทัศนคติทางบวก หรือมีความรู้สึกที่ดีต่อสหกรณ์การเกษตรและให้ความสนับสนุนร่วมมือด้วย การเข้าร่วมเป็นสมาชิก และเข้าร่วมในกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ เป็นต้น

1.1.2 ทัศนคติทางลบหรือ ไม่ดี คือทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลง ระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใด บุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กร และอื่นๆ เช่น พนักงาน เจ้าหน้าที่บางคน อาจมีทัศนคติเชิงลบต่อบริษัท ก่อให้เกิดอคติขึ้นในจิตใจของเขาจนพยายามประพฤติดุและปฏิบัติต่อต้านกฎระเบียบของบริษัทอยู่เสมอ

1.1.3 ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นในเรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อ บุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กร และอื่นๆโดยสิ้นเชิง เช่นพนักงานในองค์กรที่ยอมรับเอาระบบคุณภาพมาใช้อาจมีทัศนคตินิ่งเฉย ไม่มีความคิดเห็นต่อระบบแต่อย่างใด

Daniel Katz (อ้างอิงจาก จาระไนย แกลโกศล . 2540 : 590) ได้กล่าวถึงบทบาทของทัศนคติไว้ 4 ประการ คือ

- การปรับเพื่อใช้งาน (Adjustment -Utility)
อย่างเช่นในกรณีที่เราชอบสิ่งตอบสนองต่อความต้องการของเรา
- การปกป้องความรู้สึกต่างๆ (Ego – Defense) เช่น เมื่อเราสร้างทัศนคติขึ้น เพื่อปกปิดความไม่มั่นคงทางความรู้สึกของเรา หรือปกป้องเราเมื่อมีสิ่งข่มขวัญเกิดขึ้น
- การแสดงออกซึ่งค่านิยม (Value Expression) เช่น การสร้างทัศนคติขึ้น เพื่อแสดงออกถึงความเชื่อหรือค่านิยมต่างๆ
- หน้าที่เกี่ยวกับความรู้ (Knowledge) เช่น เมื่อใช้ทัศนคติเป็นเครื่องช่วยในการเข้าใจสิ่งแวดล้อมโดยการรวบรวมและปะติดปะต่อข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น

1.2 การเปลี่ยนทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เราอาจเปลี่ยนให้เป็นดีหรือเลว ให้เป็นชอบหรือไม่ชอบได้ แต่อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนทัศนคติไม่ว่าจะเป็นของเราเองหรือของผู้อื่นก็ไม่ใช่ว่าเป็นสิ่งที่กระทำกันได้ง่ายนัก ในทาง การสื่อสารทัศนคติเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ และในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเรารู้ว่ามีกระบวนการที่เราสามารถระบุรูปแบบหรือขั้นตอนได้ เช่น หลักของ Fritz Heider ได้กล่าวถึงกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติว่ามีพื้นฐานมาจากแนวคิดทางจิตวิทยา 3 ประการ (อ้างอิงจาก จาระไนย แกลโกศล. 2540 : 590) คือ

- 1.2.1 ความไม่สมดุลทางจิตวิทยาของคนเราเป็นสิ่งที่ไม่น่ารื่นรมย์ หรือไม่น่าพึงพอใจ
- 1.2.2 การที่เราฝึกดิ้นรนเพื่อสร้างภาวะแห่งความสมดุลขึ้นก็เพื่อลดภาวะที่ไม่สมดุลให้น้อยลง
- 1.2.3 เพื่อให้เราถึงซึ่งภาวะแห่งสมดุลหรืออย่างน้อยลดภาวะที่ไม่สมดุลลง ภาวะแห่งสมดุลเป็นความมั่นคงทางจิตใจและอารมณ์

นอกจากนี้การเปลี่ยนทัศนคติอาจมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

- ความต้องการเลียนแบบผู้อื่น (Identification)
- การเปลี่ยนแปลงสภาวะภายใน (Internalization) ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อเรายอมรับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเมื่อเชื่อมั่นในทัศนคติใหม่นั้นอย่างเต็มที่
- เนื่องจากการถูกกระตุ้น (Coerced) เช่น การคาดโทษถ้าหากกระทำความผิด การภาคทัณฑ์
- การจูงใจ (Persuasion) หรือการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) ซึ่งเป็นกระบวนการที่ผลักดันให้ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติให้หันมายอมรับความคิด หรือแม้กระทั่งการกระทำที่เจ้าของกระบวนการจูงใจหรือโฆษณาชวนเชื่อต้องการให้เกิดขึ้น หรืออีกวิธีหนึ่งทัศนคติอาจเปลี่ยนได้โดยการควบคุม (Manipulation) ซึ่งอาจทำได้โดยการใช้ผู้รับสารเป็นเครื่องมือหรือควบคุมผู้รับสาร อย่างเช่น การออกคำสั่ง

เนื่องจากทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติ ดังนั้น จึงสรุปแหล่งที่มาของทัศนคติได้ดังนี้

- ทัศนคติที่เกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) จะเป็นประสบการณ์เฉพาะเรื่อง เฉพาะตัวบุคคล ที่เจ้าตัวได้พบเห็นด้วยตนเอง
- ทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การได้รับการถ่ายทอดทัศนคติจากบุคคลอื่น ซึ่งมักจะเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด
- ทัศนคติที่เกิดจากสิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model) เป็นการเลียนแบบจนทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้
- ทัศนคติที่เกิดจากสถาบัน (Institutional Factors) เกิดจากการหล่อหลอมของสถาบันที่บุคคลนั้นๆเป็นสมาชิกอยู่และจะสนับสนุนให้เกิดทัศนคติไปในทางเดียวกัน

เนื่องจากทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับความคิดและความรู้สึกของมนุษย์ ดังนั้นความเหนียวแน่นหรือความมั่นคงของทัศนคติขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของทัศนคติของบุคคล ทัศนคติที่ซับซ้อนมักจะมี ความเชื่อหลายด้านรวมทั้งความรู้ก็อยสนับสนุนอยู่ ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนมักจะมี ความเชื่อเพียงด้านเดียว ยิ่งทัศนคติมีความซับซ้อนมากเท่าไรก็ยิ่งเปลี่ยนแปลงยากเท่านั้น ส่วนทัศนคติที่ไม่ซับซ้อนนั้นจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายมากกว่า (อ้างอิงจาก วิรัช ลภีรัตนกุล. 2524:200)

การเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทัศนคติเดิมที่เคยมีอยู่ไม่เป็นที่พอใจ หรือไม่ สามารถสนองความต้องการของบุคคลได้ โดยการเปลี่ยนแปลงนี้ “การสื่อสาร” คือเครื่องมือที่จำเป็น สำคัญ และมีประสิทธิภาพมากที่สุด

การสื่อสารเพื่อให้เกิดผลในด้านการให้ความรู้แก่ผู้รับสารนั้นส่วนใหญ่แล้วมักจะประสบความสำเร็จ แต่เมื่อถึงขั้นการยอมรับปฏิบัติผลกลับเป็นไปในทางตรงกันข้าม ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้เรียกว่าช่องว่างของความรู้ ทศนคติ และการยอมรับปฏิบัติ หรือ KAP gap กล่าวคือ เมื่อบุคคลมีความรู้และทัศนคติเช่นไรก็จะแสดงพฤติกรรมไปตามความรู้และทัศนคติที่มีอยู่นั้น คือ K= Knowledge, A=Attitude, P=Practice แต่ใช้ว่าความสัมพันธ์สอดคล้องเช่นนี้จะเกิดขึ้นเสมอไป ดังนั้น Rogers (อ้างอิงจาก Everett M.Rogers. 1973: 289-290) ได้เสนอทางแก้เพื่อปิดช่องว่างของ KAP gap นี้ไว้ 4 ทางคือ

- การให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้ให้มากขึ้น กล่าวคือ ต้องให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการให้ กลุ่มเป้าหมายเข้าใจอย่างแท้จริงถึงวิธีใช้ หรือการปฏิบัติต่อสิ่งที่เผยแพร่ให้
- ให้คำแนะนำในการปฏิบัติ ซึ่งสามารถทำได้โดยใช้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าไปติดต่อกับสมาชิกที่ต้องการรับนวัตกรรม โดยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด
- โดยการให้รางวัลแก่ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรม หรือยอมรับปฏิบัติเพื่อเป็นการจูงใจแก่สมาชิกอื่นๆที่ยังไม่ยอมรับ
- การใช้กลยุทธ์ในการโน้มน้าวใจโดยการใช้วิธีการใช้สื่อบุคคลที่เป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมผู้นำความคิดเข้าไปติดต่อกับสมาชิก หรือกลุ่มเพื่อนฝูง เพื่อโน้มน้าวใจสมาชิกให้เกิดการยอมรับปฏิบัติอีกต่อหนึ่ง

2. ทฤษฎีและแนวคิดด้านการยอมรับ

การนำนวัตกรรมใหม่ๆเข้ามาใช้ในสังคมหนึ่งให้ประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง โดยเฉพาะพฤติกรรมการยอมรับสิ่งใหม่ๆของคนในสังคมเอง ในส่วนนี้ผู้วิจัยต้องการให้ผู้อ่านได้มองเห็นถึงกระบวนการต่างๆที่จะทำให้เกิดการยอมรับได้ของบุคคล อันจะนำไปสู่การประสบความสำเร็จในการนำ

นวัตกรรมใหม่เข้ามาใช้ จึงได้นำความหมายและกระบวนการยอมรับมาพิจารณาดังนี้

2.1 ความหมายของ “การยอมรับ”

การยอมรับ (Adoption) การยอมรับของแต่ละบุคคลนั้น ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างหนึ่ง ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของการยอมรับไว้ดังนี้

การยอมรับ หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้โดยผ่านการศึกษา สามารถได้ผล ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ แล้วเกิดความแน่ใจว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ ฟอสเตอร์(พิทยา วาระดี. 2539 : 18 ; อ้างอิงจาก Foster. 1973)

การยอมรับ หมายถึง เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการรับเอาสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าทั้งรูปธรรมและนามธรรมไปปฏิบัติด้วยความพอใจ และการยอมรับจะเกิดขึ้นได้โดยผ่านขั้นตอนการเรียนรู้และได้ทดลองมาขั้นหนึ่งแล้ว โดยระยะเวลาและการตัดสินใจรับเอาสิ่งนั้นอาจกินเวลาเป็นปีๆ เฟลินพร (พิทยา วาระดี. 2539 : 18-19 ; อ้างอิงจาก เฟลินพร ผิงงาม . 2533)

จากความหมายของการยอมรับดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการยอมรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือหรือปฏิบัติโดยผ่านกระบวนการ การเรียนรู้

ผลการวิจัยของบิลและโบเลน (Beal and Bohlen. 1957) ซึ่งเริ่มต้นศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับและได้รวบรวมความคิดเกี่ยวกับความหมายของกระบวนการแพร่ขยายจากผลงานวิจัย 35 เรื่อง จึงนำมาสรุปได้ดังนี้

2.1.1 กระบวนการแพร่ขยาย (diffusion) มีขั้นตอนทั้งหมด 5 ขั้นตอน คือ รับรู้ สนใจ ประเมินค่า ทดลองทำ และยอมรับ พฤติกรรมในแต่ละขั้นตอนแตกต่างกัน และสามารถจะวัดได้

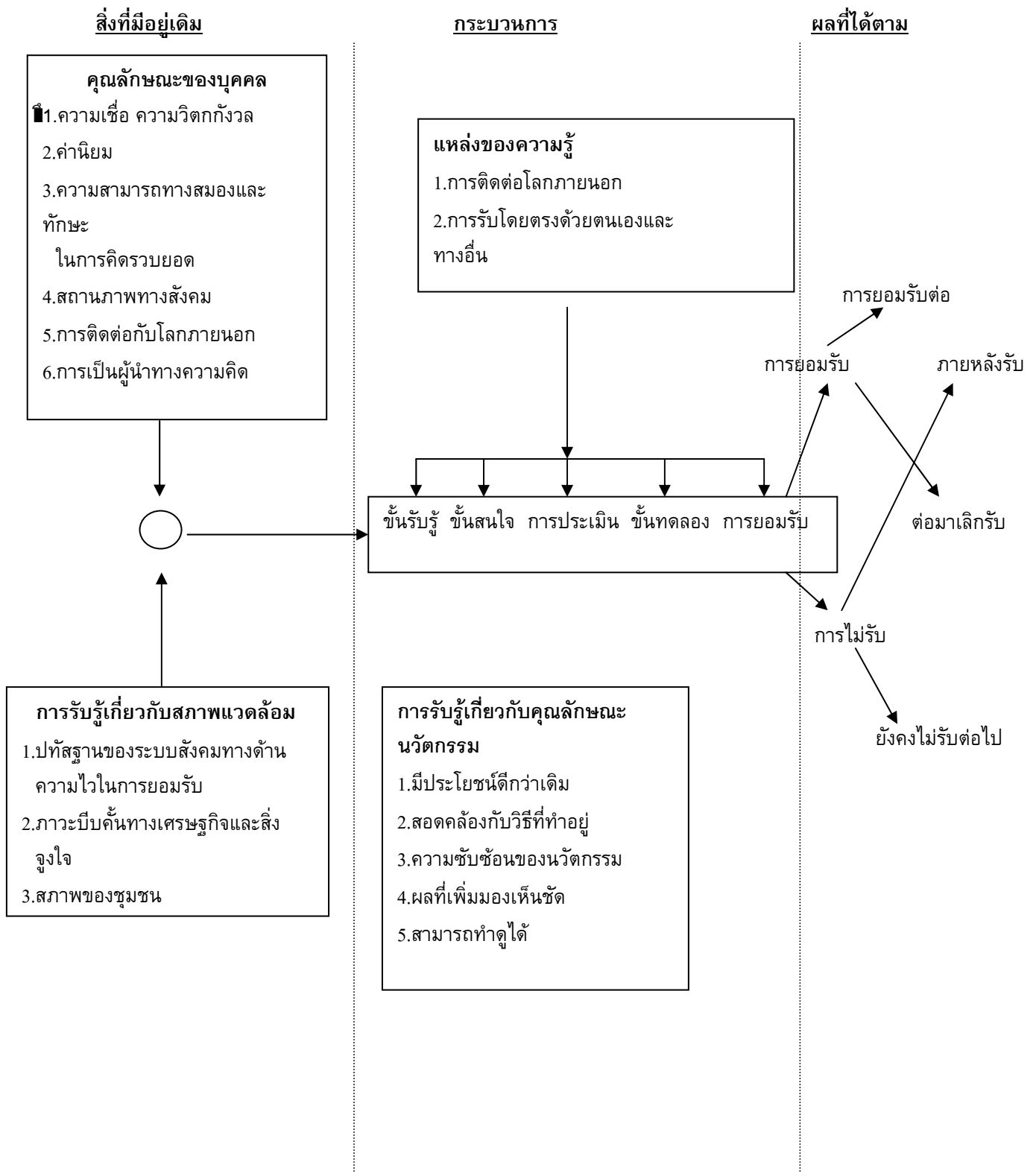
2.1.2 มีความแตกต่างเกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ในด้านความซับซ้อน (complexity) เขาแบ่งความซับซ้อนนี้ออกเป็น 4 ระดับ

- ระดับง่ายสุด คือ การเปลี่ยนวัสดุและเครื่องมือเครื่องใช้
 - ระดับที่สอง คือปรับปรุงวิธีการให้ดีขึ้น
 - ระดับที่สาม คือ การเปลี่ยนจากวิธีเดิมไปใช้วิทยาการแผนใหม่ที่มีประสิทธิภาพมากกว่า
 - ระดับที่สี่ คือ เป็นระดับที่ยอมรับยากที่สุด ได้แก่การเปลี่ยนกิจการ
- ความซับซ้อนที่กล่าวข้างต้นมีผลต่อความไวของการยอมรับนวัตกรรมของแต่ละบุคคล ทั้งยังมีผลต่ออัตราการยอมรับ (rate of adoption) อีกด้วย

2.1.3 มีความแตกต่างเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลที่บุคคลจะรับในแต่ละกระบวนการแพร่ขยายเป็นต้นว่า ขั้นตอนการรับรู้ซึ่งเป็นระดับที่ต่ำที่สุด ข้อมูลมักมาจากสื่อสารมวลชน แต่ในระดับที่สูงขึ้นมาข้อมูลจะได้จากการถ่ายทอดโดยตรงจากบุคคล

2.1.4 มีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลในกระบวนการแพร่ขยาย เช่น ผู้ชอบของใหม่ ผู้นำการยอมรับ ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่รับก่อน ผู้ที่อยู่ในกลุ่มใหญ่ที่รับทีหลัง

โรเจอร์ (อพรณิ ลัมเจริญ. 2537 : 11 ; อ้างอิงจาก Roger. 1962) ได้เขียนแผนผังในโครงสร้างของกระบวนการยอมรับ เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าไม่แตกต่างจากแนวคิดของบิลและโบเลนมากนัก โรเจอร์ได้แบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ สิ่งที่มีอยู่เดิม (entecedents) กระบวนการ (process) และผล (results) ดังภาพที่ 2.1ก



ภาพประกอบ 1 ขั้นต่างๆในกระบวนการยอมรับวิทยาการแผนใหม่ของแต่ละบุคคล (รศ.ชนิษฐา วิชาสาร และ รศ.มุกดา ศรียงค์. 2535 จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ Industrial and Organizational Psychology)

สิ่งที่มืออยู่เดิม คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ซึ่งมืออยู่เดิมก่อนการเผยแพร่นวัตกรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

- ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอกและการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่งโรเจอร์เชื่อว่ามิได้ทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับ
- การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ ปทัสถานของระบบสังคมในด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลในสังคมอื่นๆ ความรู้สึกว่าต้องการนวัตกรรม

กระบวนการ ส่วนนี้ตรงกับข้อ 1 ของบิลและโบลีนในเรื่องกระบวนการแพร่ขยาย ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาทางด้านความคิดตั้งแต่การรับรู้ ความสนใจ การประเมินค่าและทดลอง จนถึงการยอมรับ ซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระตุ้นให้กระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพหรือยับยั้งให้ช้าลงนั้นมีหลายอย่างเช่น

- ส่วนที่เกี่ยวข้องกับบุคคลนั่นเอง
- แหล่งให้ความรู้ ซึ่งแหล่งให้ความรู้มีส่วนคล้ายข้อ 3 ของบิลและโบลีน
- การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของวิทยาการแผนใหม่ ได้แก่ ประโยชน์ความซับซ้อน ความสอดคล้องกับวิธีการที่ทำอยู่เดิมกับผลผลิตสูงกว่าเดิม คุณภาพดีกว่าเดิม และสามารถทดลองทำได้

จากผลงานของโรเจอร์และชูเมเกอร์ (Roger and Shoemaker. 1971) ได้กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ว่า มี 4 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ

ขั้นที่ 1 ขั้นรับรู้ เริ่มจากการที่บุคคลทราบถึงนวัตกรรม และพอเข้าใจถึงหน้าที่ ช่วยกระตุ้นให้เกิดการตื่นตัว นับเป็นความรู้ที่ช่วยส่งเสริม ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้ ถ้าหากได้มีความรู้ถึงความจำเป็นในการใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม อีกทั้งการมีความรู้เกี่ยวกับหลักการ เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ ความสำคัญ และสิ่งจำเป็นทางด้านคุณภาพทั้งวิธีการทำงานและตัวผลิตภัณฑ์สินค้า รวมถึงความของการแข่งขันทางด้านคุณภาพสินค้ากับบริษัทคู่แข่ง ช่วยทำให้เข้าใจและเกิดการยอมรับระบบงานบริหารคุณภาพ QS 9000 ตียิ่งขึ้น นอกจากนี้การที่บุคคลมีทัศนคติและความเชื่อเกี่ยวกับนวัตกรรม หรือระบบบริหารคุณภาพ QS 9000 เป็นสิ่งสำคัญต่อกระบวนการยอมรับ กล่าวคือ ถ้าหากเห็นว่านวัตกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องหรือมีประโยชน์ต่อตนเองและองค์กร ความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นจะหยุดยั้งแค่ขั้นความรู้เท่านั้น ทั้งนี้การที่บุคคลมีการติดต่อกับสังคมภายนอกสังคมที่มากกว่า ช่วยทำให้มีโอกาสได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม การยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นได้ง่าย และรวดเร็วกว่าบุคคลอื่น

ขั้นที่2 ขั้นจูงใจ บุคคลมีความรู้สึกผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้น โดยการแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติมด้วยวิธีการต่าง ๆ กันเพื่อนำมาสนับสนุนทัศนคติและความเชื่อของตนที่มีต่อนวัตกรรม เช่น การได้พบปะกับผู้ที่ประสบการณ์ความชำนาญ การได้รับการฝึกอบรมกับผู้เชี่ยวชาญ เหล่านี้จะทำให้ข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมน่าเชื่อถือยิ่งขึ้น ประกอบกับการพิจารณาถึงผลดีผลเสียของการใช้นวัตกรรม เช่น เรื่องความเข้ากันได้กับความยุ่งยากสลับซับซ้อน และความสามารถสังเกตเห็นผลของนวัตกรรมได้เป็นต้น

ขั้นที่3 ขั้นตัดสินใจ เป็นการตัดสินใจเลือกเพียงทางเดียวเท่านั้น คือ การยอมรับหรือการปฏิเสธนวัตกรรม โอกาสที่บุคคลจะตัดสินใจเลือกยอมรับนวัตกรรมใดๆ เพิ่มขึ้น ถ้าหากมีการทดลองใช้ ถึงแม้จะเป็นการทดลองเพียงส่วนย่อยๆ ก็ตาม หรือจากการเห็นผลที่ผู้อื่นได้ทดลองนวัตกรรม

ขั้นที่4 ขั้นยืนยัน หลังจากที่ยอมรับนวัตกรรมแล้วเพื่อเป็นการยืนยัน หรือสนับสนุนการตัดสินใจของตนเองจึงเกิดการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นเพิ่มเติมการได้รับข่าวสารที่ดีเกี่ยวกับนวัตกรรมในภายหลังเป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ ความเชื่อ และทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรม ทำให้การยอมรับนวัตกรรมเป็นไปด้วยดี ในทำนองเดียวกันถ้าข่าวสารที่ผู้ใช้นวัตกรรมได้รับภายหลังให้เป็นถึงความไม่เหมาะสม ไม่เกิดผลดีไปกว่าสิ่งที่เคยมีหรือใช้อยู่แต่เดิมใช้แล้วเกิดผลเสีย ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้เลิกการยอมรับนวัตกรรมได้ รวมไปถึงการเปลี่ยนไปใช้นวัตกรรมใหม่ที่เห็นว่าดีกว่าเดิม

ผลของนวัตกรรม เป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงสังคมที่เกิดขึ้นหลังจากนวัตกรรม มีการเผยแพร่ และผ่านกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ไปจนถึงการยืนยัน ได้แก่ การยอมรับ หรือเลิกใช้นวัตกรรม (discontinue) ส่วนผลที่เกิดขึ้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ย่อมขึ้นอยู่กับการณ์ที่นวัตกรรมสามารถสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใด ผลที่เกิดจากนวัตกรรมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ง่าย ชัดเจนหรือเป็นไปในทางอ้อมแฝงอยู่

2.2 การยอมรับในองค์การ (รศ.ชนินฐา วิเศษสาร และ รศ.มุกดา ศรียงค์. 2535:146-149)

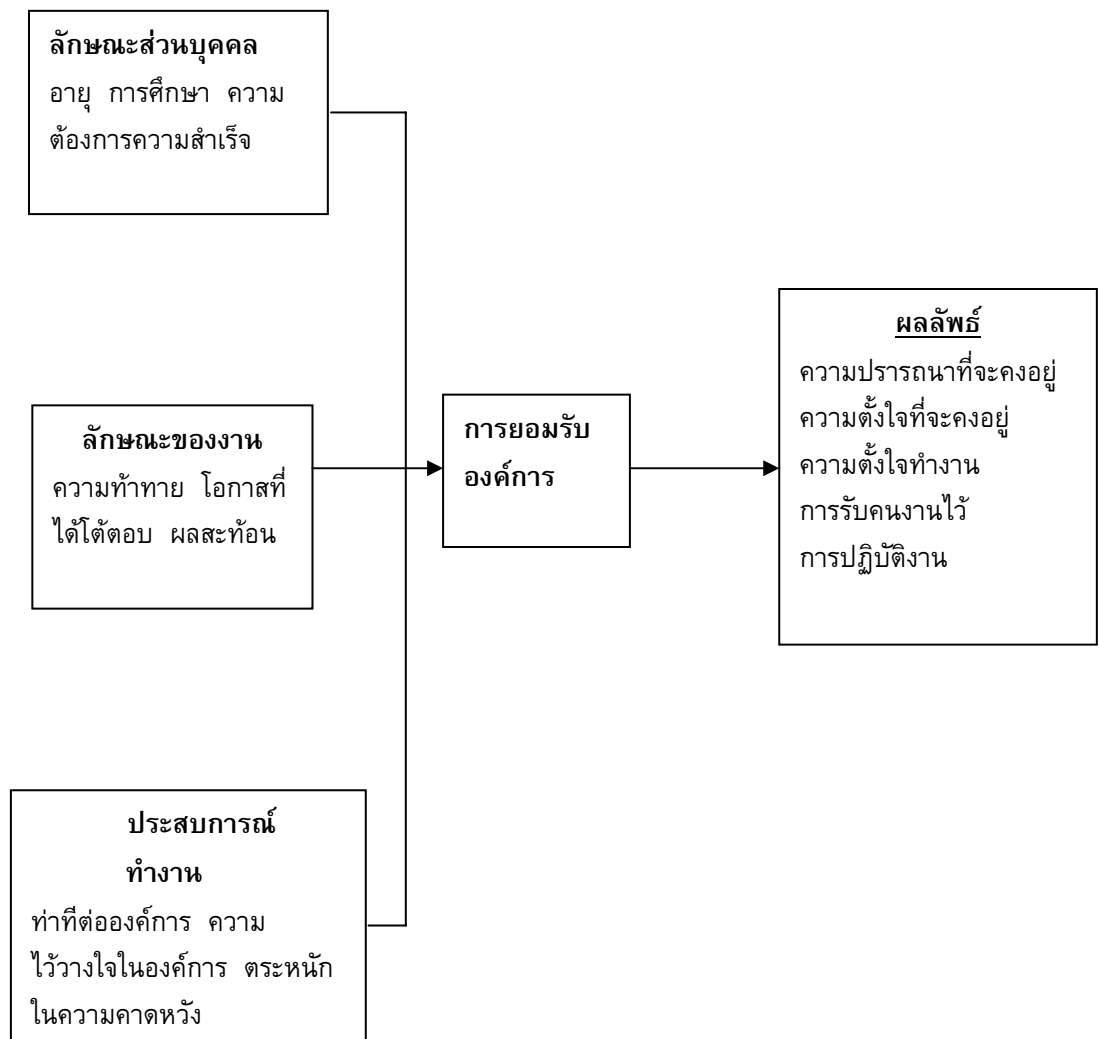
การยอมรับในองค์การ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์การอย่างเหนียวแน่น ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. มีความศรัทธา และยอมรับในเป้าหมายและคุณค่าของกลุ่ม
2. เต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้กับองค์การ
3. ความปรารถนาที่จะดำรงความเป็นสมาชิกในองค์การ

การยอมรับในองค์การมีสาเหตุทำให้เกิด และมีผลที่ตามมาดังแสดงในรูป 2.2 ก สตีเยร์ (Steer) ได้เสนอองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุให้เกิดการยอมรับในองค์การว่ามี 3 ประการคือ

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ การศึกษา ความต้องการความสำเร็จ ฯลฯ

2. ลักษณะของงาน ได้แก่ ความท้าทายของงาน โอกาสที่ได้ติดต่อสัมพันธ์ทางสังคม และผลสะท้อนต่างๆที่สัมพันธ์กับงาน
3. ประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ เจตคติที่มีต่อองค์กร ความไว้วางใจในองค์กร และความตระหนักถึงความคาดหวังภายในองค์กร



ภาพประกอบ 2 สมมติฐานของสาเหตุและผลลัพธ์ของการยอมรับในองค์กร (รศ.ชนิษฐา วิเศษสาร และ รศ.มุกดา ศรียงค์. 2535 จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร Industrial and Organizational Psychology)

3. ทฤษฎีและแนวคิดด้านความรู้ความเข้าใจ

ชวาล แพรัตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือบรรดาข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อกันมาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

เชิดศักดิ์ โฆวสินธุ์ (2525 : 87) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถในอันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่างๆที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับเรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 49) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และข้อมูลต่างๆที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

บลูม และคณะ (อ้างอิงจาก ภัทรา.2532 : 101) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้และสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้ ความจำ (Knowledge) คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน เช่น การเรียนในเนื้อหาวิชาต่างๆจากการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์และการบอกเล่าต่อกันมา เป็นต้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความและขยายความได้

3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่หรือสถานการณ์ใหม่

4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่างๆให้ได้ ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่างๆที่แฝงอยู่ในเนื้อเรื่องนั้นๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ที่มีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่างๆโดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า สิ่งนั้นดี เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

4. ทฤษฎีและแนวคิดด้านบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนสนับสนุนให้การดำเนินการพัฒนาองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เพื่อให้สามารถศึกษาถึงบรรยากาศองค์การและความสัมพันธ์ของบรรยากาศองค์การต่อการยอมรับระบบคุณภาพ QS 9000 ได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้ โดยแบ่งออกเป็น 5-ประเด็น ดังต่อไปนี้

4.1 ความหมายของบรรยากาศองค์การ

ได้มีนักวิชาการให้คำนิยามของคำว่า “บรรยากาศองค์การ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

- Tagiuri และ Litwin (1968 : 27) เห็นว่าบรรยากาศองค์การ คือ สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ

- Gilmer (1971 : 28) สรุปว่า บรรยาการองค์การ คือลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างไปจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การ รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การ
- Steers (1977 : 100-102) ให้คำนิยามบรรยาการองค์การว่า หมายถึง ทักษะคติ ค่านิยม บรรทัดฐาน และความรู้สึก ของบุคคลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงานภายในองค์การ
- Haimann และคณะ (1985 : 455) ให้ความเห็นว่า บรรยาการขององค์การ คือบรรยาการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ โดยสามารถสร้างขึ้นและปรับปรุงได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ข้างต้น สรุปได้ว่า บรรยาการองค์การ เป็นเรื่องของการรับรู้หรือทัศนคติของคนที่มีต่อองค์การหรือสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่เขาเหล่านั้นทำงานอยู่ โดยสามารถสร้างขึ้น หรือปรับปรุงได้ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์การ และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 ความสำคัญของบรรยาการองค์การ

จากการที่บรรยาการองค์การมีผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ บรรยาการองค์การจึงมีความสำคัญต่อการศึกษารองการในแง่มุมต่าง ๆ ดังนี้

Steers (อ้างอิงจาก ชัยภรณ์. 2539 : 11-12) ได้กล่าวว่า บรรยาการองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การ คือบรรยาการองค์การเป็นการรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์การ ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์การจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วย

บรรยาการองค์การ ซึ่งเหมาะสมต่อองค์การหนึ่ง อาจจะเหมาะสม หรือไม่เหมาะสมต่ออีกองค์การหนึ่ง ดังนั้น ผู้บริหารจึงต้องพิจารณาถึงเป้าหมายและความพยายามต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่การสร้างสรรค์บรรยาการที่เอื้ออำนวยต่อองค์การของตน และสอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงานด้วย โดยบรรยาการแบบเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นต่อผลการปฏิบัติงานขององค์การ ในขณะที่บรรยาการแบบเน้นความอบอุ่นและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การนั้นจะเหมาะสมต่อองค์การที่เน้นความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเป็นหลักแม้ว่าบรรยาการองค์การจะมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แต่ก็ไม่สามารถคาดหวังไว้ว่า บรรยาการองค์การจะมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน นอกจากนี้ บรรยาการองค์การยังมีความสำคัญต่อผู้บริหารและบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ ดังนี้ (สมยศ. 2525 : 330)

1. บรรยาการองค์การแบบหนึ่ง ทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่า

บรรยาการองค์การแบบอื่น ๆ ดังการศึกษาของ Newell (1978 : 19) พบว่าบรรยาการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบรรยาการแบบปิดมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายน้อย ตรงกันข้ามกับบรรยาการแบบเปิด ซึ่งจะมีผลทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายมาก

2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การมาก หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อแผนงาน

ภายในองค์การ ดังที่ Dubrin (1973 : 334-340) ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การ คือ แบบของความเป็นผู้นำทัศนคติและวิธีการของผู้บริหารที่ใช้กับผู้ใต้บังคับบัญชามีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงขององค์การมีความสำคัญมาก เพราะว่าแบบของความเป็นผู้นำของผู้บริหารระดับสูงจะถูกปฏิบัติตามโดยผู้บริหารระดับรองลงมา ที่มีความเข้าใจว่าเป็นแนวทางที่ถูกต้องของการปฏิบัติ

ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ปรากฏว่า มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานและความพอใจของบุคลากรในองค์การ ดังการศึกษาของ Litwin และ Stringer (อ้างอิงจาก Steers และ Porter. 1979 : 371) พบว่า องค์การที่มีบรรยากาศในการบริหารแบบใช้อำนาจ กล่าวคือ อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ส่วนกลาง บุคลากรในองค์การต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้จะทำให้ผลผลิตต่ำ บุคลากรในองค์การมีความรู้สึกไม่พอใจในงาน ไม่เกิดความคิดริเริ่ม และมีทัศนคติที่ไม่พึงประสงค์ต่อกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนในองค์การที่มีบรรยากาศการร่วมประสานสัมพันธ์และเน้นความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหมู่สมาชิกขององค์การ สภาพบรรยากาศองค์การที่มุ่งการประสานสัมพันธ์ดังกล่าว จะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อบุคลากรในองค์การ เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ แต่ผลงานยังอยู่ในระดับต่ำ และในองค์การที่มีบรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน กล่าวคือ มุ่งเน้นผลสำเร็จของงาน บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีผลผลิตสูง ซึ่งบรรยากาศองค์การแบบดังกล่าว จะมีผลทำให้บุคลากรในองค์การเกิดความพึงพอใจในงาน งานบรรลุผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Frederickson (อ้างอิงจาก Steers และ Porter, 1979 : 371) ที่ได้กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การที่มุ่งคนซึ่งประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารชนิดเปิด การให้ความสนับสนุนร่วมกัน และการกระจายอำนาจการตัดสินใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากร ลดการลาออกจากงาน ลดต้นทุนการผลิต และลดเวลาในการฝึกอบรมตามลำดับ

ส่วน Downey และคณะ (อ้างอิงจาก สมยศ. 2536 : 298) ได้กล่าวถึงความสำคัญของบรรยากาศองค์การต่อผู้บริหารและบุคคลอื่นในองค์การ โดยมีเหตุผล 3 ประการ คือ

1. บรรยากาศบางแบบทำให้ผลการปฏิบัติงานของงานอย่างใดอย่างหนึ่งดีกว่าบรรยากาศแบบอื่นๆ
2. ผู้บริหารมีอิทธิพลต่อบรรยากาศของคน
3. ความเหมาะสมระหว่างบุคคลและองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน และความพอใจของบุคคลภายในองค์การ

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่าบรรยากาศองค์การมีความสำคัญต่อการบริหารงานไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารหรือบุคลากรอื่น ๆ ในองค์การ การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของบุคคล ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งมีส่วนกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การ ก็คือ บรรยากาศองค์การนั่นเอง

จากการที่บรรยากาศองค์การ เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาประสิทธิภาพกำลังคนขององค์การ ดังนั้น เพื่อให้การศึกษารายละเอียดของบรรยากาศองค์การเป็นไปอย่างชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้รวบรวมไว้ด้วย

4.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ได้มีนักวิชาการเสนอแนวความคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้มากมายหลายท่าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- ทฤษฎีของ Lewin (1938) ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Lewin นี้เริ่มต้นในปี 1930 โดยเขาพยายามที่จะเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของคนและสภาพแวดล้อมเข้าด้วยกัน ซึ่งมีตัวแบบดังนี้

$$B = f(P, E)$$

จากตัวแบบข้างต้นนี้ Lewin ชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมของคน (B) นั้นจะขึ้นอยู่กับ หรือได้รับอิทธิพลมาจากบุคลิกหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล (P) ของผู้นั้น และสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์กรนั้น ๆ (E)

- ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของ Gibson (1973 : 315-316) ซึ่ง Gibson ได้ประมวลทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การไว้เป็นแนวคิดและแนวทางในการปฏิบัติเพื่อการบริหารองค์การคือ

การบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์โดย Taylor ซึ่งเป็นบิดาของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ได้กำหนดหลักการในการบริหารงานโดยยึดหลักวิทยาศาสตร์ การบริหารในยุคนี้ไม่ได้กล่าวถึงบรรยากาศองค์การอย่างเด่นชัด แนวคิดตามทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความชำนาญเฉพาะด้านและการแบ่งหน้าที่การทำงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นรูปแบบรูปนัย การบริหารงานตามแนวคิดของ Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์กรที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

- ทฤษฎีของ Woodward, Lawrence และ Lorsch การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ยึดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในองค์กร เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์กร และการปฏิบัติงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงเกิดจากอิทธิพลของเทคโนโลยีโครงสร้างขององค์กร การปฏิบัติงานที่มีต่อความคาดหวังของงาน

- ทฤษฎี Cybernetics การบริหารงานตามทฤษฎีนี้ เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน

Span of Control ของ Lockheed การบริหารงานตามทฤษฎีนี้มุ่งที่ขอบเขตและช่วงของการบังคับบัญชา แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจะอยู่ที่การประเมินหาองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศ เช่น ระดับของการฝึกอบรมผู้บริหาร และสภาพการวางแผนภายในองค์กร เป็นต้น

การกระจายอำนาจ ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ จึงขึ้นกับการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้แก่หน่วยงานระดับรองลงไป ซึ่งการกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริงและความไว้วางใจ

ระบบ 4-ของ Likert (Management System 4) ทฤษฎีนี้ยึดระบบของกระบวนการกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นในเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจ และระดับการปฏิสัมพันธ์กันจะอยู่ในระดับ

ใจ ขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้น บรรยากาศองค์การจึงอยู่ที่กระบวนการกลุ่ม และระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน

การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) การบริหารงานตามทฤษฎีนี้เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหาและปรับปรุงสมรรถภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้วยการปรับปรุงลักษณะงาน ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การขึ้นอยู่กับทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่การงานและโอกาสของความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

- ทฤษฎี Theory X and Theory Y ของ McGregor (อ้างอิงจาก ชัยภรณ์. 2539 : 19-20) กล่าวว่ารูปแบบการบริหารจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศองค์การ โดย McGregor ได้แบ่งรูปแบบขององค์การออกเป็น 2-แบบ คือ

1. บรรยากาศองค์การตาม Theory X เป็นบรรยากาศแบบปิด โดยมีลักษณะการรวมอำนาจ ภาวะผู้นำแบบอัตตาธิปไตย และการไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. บรรยากาศองค์การตาม Theory Y เป็นบรรยากาศแบบเปิด โดยมีลักษณะการกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำแบบประชาธิปไตย และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. ทฤษฎีและแนวคิดการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) คือรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่มีคุณลักษณะที่เป็นการกำหนดสร้างขึ้น โดยระบุว่าจะต้องมีอาณาบริเวณที่ชัดเจน และมีนัยสำคัญในการศึกษาโดยเฉพาะ

5.1 ลักษณะของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Communication” ซึ่งคำนี้ได้มีผู้กล่าวไว้หลายประการด้วยกัน เช่น การสื่อข้อความ การติดต่อราชการ การสื่อสาร เป็นต้น แต่ในที่นี้จะขอใช้คำว่า “การติดต่อสื่อสาร” เนื่องจากเป็นคำที่มีความหมายกว้างและเป็นที่ยอมรับทางวิชาการทั่วไป ดังนั้นนักวิชาการจึงได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลากหลายดังความหมายต่อไปนี้คือ

- The American Society of Training Directors ให้คำจำกัดความไว้ว่า กระบวนการติดต่อสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนความคิดหรือข่าวสารข้อมูล เพื่อที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจ หรือเพื่อให้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

- Colin Cherry กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ก็เพื่อเป็นการแบ่งปันข่าวสารกัน (An act of sharing) การแบ่งปันข่าวสารนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (Colin Cherry. 1978: 4-5)

- ภิญญา สาร (2533: 88) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน

- มินซ์เบิร์ก (Mintzberg. 1975: 49-61) ได้กล่าวถึงความหมายของ การติดต่อสื่อสาร ไว้ดังต่อไปนี้

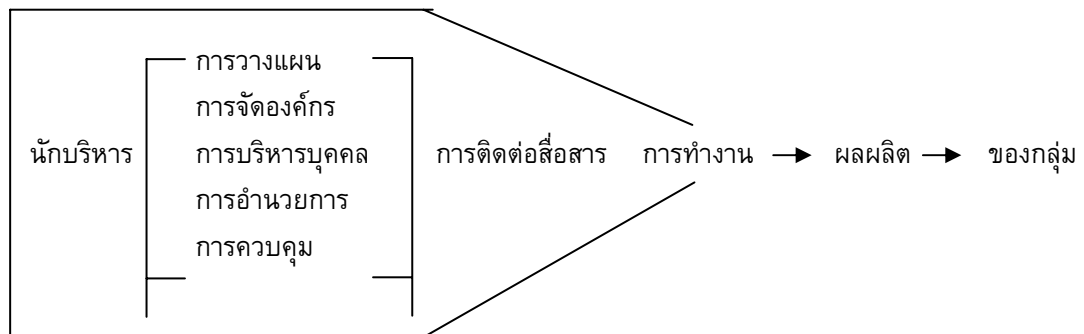
1. เป็นการแสดงบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเป็นการติดต่อระหว่างบุคคลกับบุคคล
2. เป็นการแสดงบทบาทของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูล ซึ่งเป็นการสื่อสารที่อาจจะ
เป็นภายในหน่วยงาน องค์กร หรือนอกองค์กร เป็นต้น
3. เป็นการแสดงบทบาทของการตัดสินใจ เช่น การตัดสินใจของฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา

กล่าวโดยสรุป การติดต่อสื่อสารเป็นการสร้างความเข้าใจจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเป็นกระบวนการในการส่งข่าวสารระหว่างบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถประสานงานให้ฝ่ายต่าง ๆ ได้ปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

- Newman and Summer กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็นหรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่ายขึ้นไป และ Bellows, Gilson และ Odiome ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสารหมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรหนึ่งองค์กรใดเข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้ กิลสัน(ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 22 ; อ้างอิงจาก Bellows Gilson และ Odiome) แต่ความหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร Leon Megginson กล่าวไว้ว่า คือ การกระจายหรือสื่อความหมาย เกี่ยวกับนโยบายและคำสั่งลงไปยังเบื้องล่าง พร้อมกันกับรับเอาข้อเสนอแนะความเห็นและความรู้สึกต่าง ๆ กลับขึ้นมา และความพยายามต้องตระหนักถึงความสนใจ ความนิยม และความพยายามร่วมมือที่จะได้รับจากพนักงานทุกคน

5.2 เป้าหมายของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปแล้วว่า การบริหารจะบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ก็โดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร ทุกคนในองค์กรจะมีสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งอาจจะเป็นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสองคนหรือบุคคลกับกลุ่ม หรือกลุ่มกับกลุ่มก็ได้ การติดต่อสื่อสารจะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้ เป็นที่เห็นได้ชัดว่า จุดประสงค์ประการหนึ่งของการติดต่อสื่อสาร คือ การให้ข่าวสาร ข้อมูล และพัฒนาให้เกิดความเข้าใจที่จำเป็น เพื่อทำให้เกิดพลังกลุ่ม นอกจากนั้นยังมีจุดประสงค์ที่สร้างทัศนคติที่จำเป็นเพื่อจะได้จูงใจให้ทำงานมากขึ้น มีความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล



ภาพประกอบ 3 แผนภาพแสดงการบริหารงานทุกอย่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสาร (อ้างใน เรือเอก อัครพล อรุณฤกษ์. 2544 ทศนคติของพนักงานฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องแก้วไทยต่อมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000: หน้า 23)

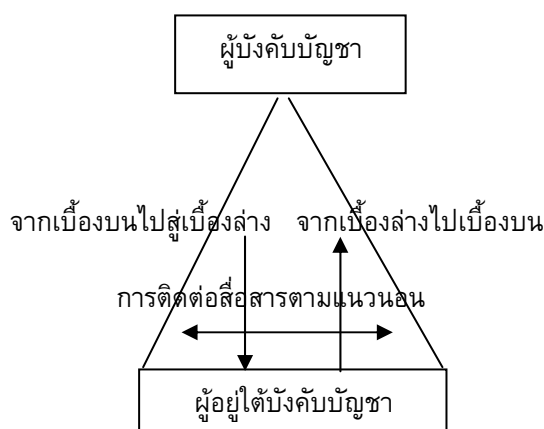
เกี่ยวกับเป้าหมายหรือหน้าที่ของการติดต่อสื่อสารในองค์กรนี้ ลี โอ เทเยอร์ (Leo Thayer) ได้กล่าวแยกไว้ 5 ประการคือ

1. เพื่อป้อนข่าวสารข้อมูลให้ทุกคนได้ทราบ อาจกล่าวได้ว่าการบอกข่าวสารข้อมูลแก่บุคคลภายในองค์กรให้ทราบนั้นเป็นสิ่งที่ต้องกระทำในทุกๆวัน การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทางที่จะยืนยันให้สมาชิกขององค์กรได้ทราบถึงเป้าหมายที่มีร่วมกันระหว่างองค์กรและสมาชิกขององค์กร การวินิจฉัยสั่งการหรือการตัดสินใจใดๆจะเป็นผลไม่ได้ ถ้าสมาชิกในองค์กรไม่รับรู้ถึงการวินิจฉัยนั้นๆ
2. เพื่อประเมินผลงานของบุคคล ลักษณะงานที่สำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กร ก็คือการประเมินกิจกรรมของสมาชิกองค์กรอย่างสม่ำเสมอว่าเขาได้ทำงานให้เป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการได้เพียงไร
3. เพื่อการอำนาจหรือการให้คำสั่งแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ใต้บังคับบัญชารับคำสั่งจากผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เพื่อที่จะได้ใช้อิทธิพลหรือได้รับอิทธิพลจากผู้อื่น โดยเฉพาะเรื่องการจูงใจให้ทำงานเป็น อาทินับเป็นเรื่องที่จะทำให้องค์กรมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงได้
5. เพื่อกิจกรรมอื่นๆ ภายในองค์กรที่มีอาจได้เกี่ยวข้องโดยตรงกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคคล หรือการตอบสนองความต้องการของบุคคลที่สอดคล้องหรือไม่ขัดกับเป้าหมายขององค์กร เช่น การที่สมาชิกขององค์กรติดต่อกันในการสังคมในรูปขององค์กรหรือองค์กรที่ไม่มีโครงสร้างดังที่กล่าวมาแล้วเป็นต้น

5.3 แบบของการติดต่อสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) สามารถแบ่งได้ตามทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

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



ภาพประกอบ 4 แสดงทิศทางการสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (อ้างในเนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. 2540 การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000: หน้า 12)

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่เป็นแบบจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง ยกตัวอย่างเช่น การออกคำสั่ง การให้คำแนะนำ หรืออื่นๆเป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นโดยง่าย

การติดต่อสื่อสารในลักษณะที่สองคือ จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ยากมาก และมักจะถูกกละเลยหรือมองข้ามเสมอในสภาพที่เป็นจริง จากหลักฐานต่างๆที่ค้นพบปรากฏว่าการติดต่อสื่อสารแบบนี้มีความสำคัญอย่างยิ่ง ถ้าหากองค์กรใดเกิดความบกพร่องในเรื่องดังกล่าวแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะขณะที่องค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ ระยะเวลาของการติดต่อสื่อสารจะยิ่งห่างไกลออกไป และจะต้องผ่านบุคคลที่อยู่ระหว่างกลางมากขึ้น ข่าวสารข้อมูลอาจถูกตัดแปลงหรือกลั่นกรองจนกระทั่งผู้บริหารในระดับสูงจะไม่มีโอกาสทราบข้อเท็จจริงที่แท้ได้ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงไม่สามารถได้ข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องจากเบื้องล่างนั่นเอง เป็นผลทำให้การตัดสินใจของฝ่ายบริหารต้องผิดพลาดไป ทั้งนี้เพราะสืบเนื่องมาจากการขาดข้อเท็จจริงต่างๆจากเบื้องล่างผู้ซึ่งเป็นผู้ใกล้ชิดกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

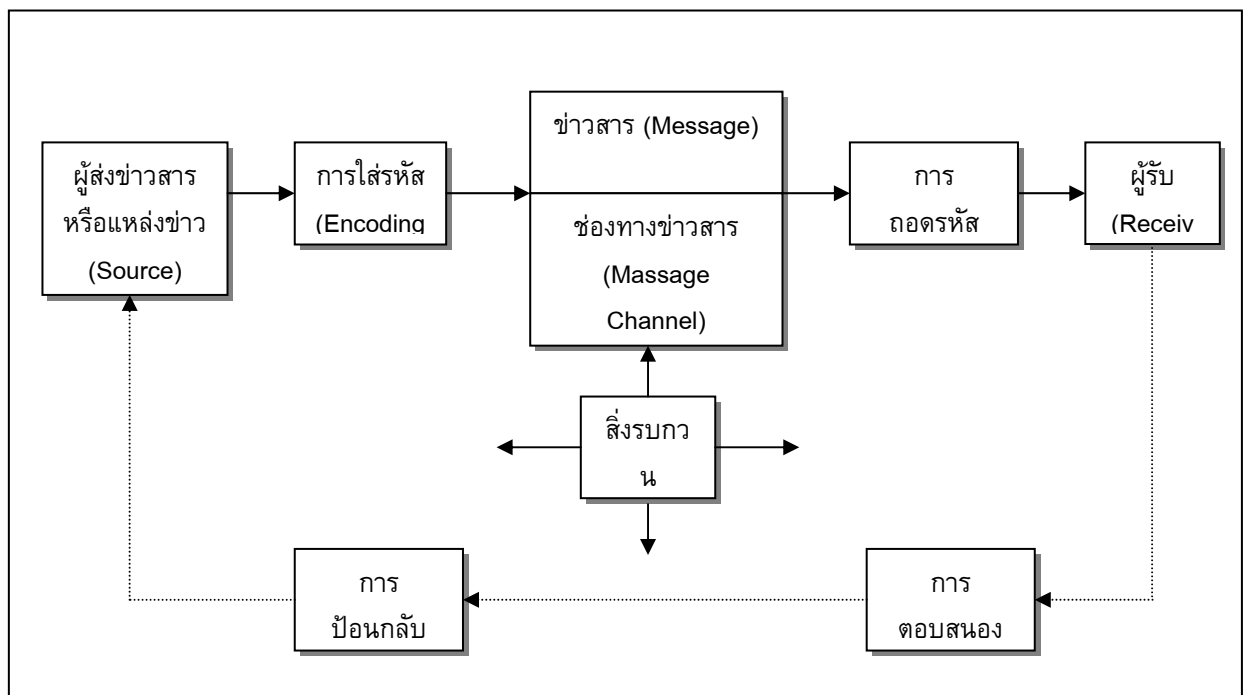
สำหรับในกรณีของการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน จะเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับตำแหน่งหรือส่วนต่างๆที่จะต้องประสานงานหรือทำงานกันในลักษณะเป็นกลุ่ม (Teamwork) ในขณะเดียวกัน ในการปฏิบัติงานบางอย่าง ความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงานกันตามแนวนอน อาจจะมีสำคัญมากเท่าๆกับการ

ประสานงานตามแนวดิ่ง ยกตัวอย่างเช่น ตำแหน่งที่อยู่ในฝ่ายผลิตจะต้องทำงานเกี่ยวข้องกับฝ่ายอื่นๆในระดับเดียวกัน เช่น อาจจะต้องรับงานจากฝ่ายหนึ่งที่อยู่ข้างเคียงและจะต้องเป็นผู้ส่งงานต่อไปให้อีกฝ่ายหนึ่งหรือในบางกรณีฝ่ายผู้ปฏิบัติการอาจจะต้องรับข้อปรึกษา และบริการ จากแผนกให้คำปรึกษาแนะนำในระดับเดียวกัน

5.4 กระบวนการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) อย่างหนึ่ง ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้ เป็นการผ่านข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจเพื่อให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการดังกล่าวจะประกอบด้วย

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



ภาพประกอบ 5 แสดงกระบวนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (อ้านใน เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. 2540 การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000: หน้า 14)

จะเห็นได้ว่า ในกระบวนการติดต่อสื่อสารจะต้องประกอบด้วยบุคคลอย่างน้อยสองคน คือผู้ส่งข่าวสารข้อมูลและผู้รับข่าวสารข้อมูล ในฝ่ายของผู้ส่งนั้น ผู้ส่งจะเป็นผู้ริเริ่มและส่งข่าวสารข้อมูลและความ

เข้าใจต่าง ๆ ผ่านไปให้ผู้รับ และในขณะที่ทำการส่งจะต้องอาศัยวิถีหรือช่องทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และจะใช้สัญลักษณ์เพื่อการส่งข้อมูลดังกล่าว ในทางปฏิบัติการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรสัญลักษณ์ที่ใช้มักจะเป็นไปในรูปของคำพูดและรายงาน เมื่อกระบวนการขนส่งได้เสร็จสิ้นลง ฝ่ายผู้ส่งจะสามารถประเมินผลของการติดต่อสื่อสารได้โดยดูจากหลักฐาน หรือสิ่งที่แสดงออกจากผู้รับในลักษณะที่เป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ซึ่งจะทำให้ผู้ส่งทราบได้ว่าการติดต่อสื่อสารที่ได้กระทำไปแล้วได้ผลมากน้อยเพียงใด หลักฐานที่ผู้รับจะสังเกตเห็นได้ก็คือพฤติกรรมที่ได้แสดงออกของฝ่ายผู้รับหรือคำพูดที่ผู้รับได้ตอบกลับมา

ในการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารนั้น ทางฝ่ายผู้ส่งมักจะเริ่มต้นด้วยเหตุผลต่าง ๆ ของตนและมีความมุ่งหมายที่จะให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งในฝ่ายของผู้รับ เช่น ต้องการที่จะให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งของตน หรือต้องการจะให้ลูกค้าซื้อสินค้า เป็นต้น ดังนั้นการที่จะทราบผลการติดต่อสื่อสารสำเร็จมากน้อยเพียงใด ผู้ส่งก็อาจจะดูได้จากการแสดงออกของฝ่ายผู้รับ ถ้าหากฝ่ายผู้รับแสดงพฤติกรรมเป็นไปตามความมุ่งหมายของผู้ส่ง ก็ย่อมแสดงว่าการติดต่อสื่อสารได้ผลตามที่คิด

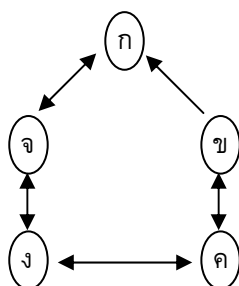
จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารจะสำเร็จผลหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับฝ่ายผู้ส่งเป็นสำคัญ ผู้ส่งจะต้องมีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างดี (Communication Skill) ก่อนที่จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลออกไปผู้ส่งจะต้องพิจารณาถึงความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ (Objective) ของฝ่ายตนอย่างชัดเจนก่อนว่าต้องการให้เป็นอย่างไรและมีความสามารถในการแปลงความ (En-coding Skill) เพื่อการถ่ายทอด ควรจะใช้ช่องทางการติดต่ออย่างไรจึงจะเหมาะสมที่สุด ควรจะใช้สัญลักษณ์หรือภาษาอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับผู้รับมากที่สุด ผู้ส่งจะต้องพิจารณาว่า ทักษะระดับความรู้และสภาพแวดล้อมทางฝ่ายผู้รับมีลักษณะเป็นอย่างไร ทั้งนี้เพื่อที่จะได้ทราบถึงความพร้อมเพรียงทางฝ่ายผู้รับได้อย่างถูกต้องที่สุด เหตุผลของการเน้นความสำคัญในฝ่ายของผู้ส่งดังกล่าว ก็เพื่อที่จะให้กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นไปโดยได้ผลที่สุด ทั้งนี้เพราะจากการประเมินผลความมุ่งหมายของตนย่อมช่วยให้ทราบว่าควรจะดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างไร จึงจะทำให้ผลของการติดต่อสื่อสารที่ทำไปออกผลตามความต้องการมากที่สุด

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งการติดต่อสื่อสารก็คือเรื่องของการใช้สัญลักษณ์หรือภาษา ทั้งนี้เพราะภาษาที่ใช้แตกต่างกันไป อาจมีผลต่อความสำเร็จของการติดต่อสื่อสารไม่น้อย ภาษาที่ยากหรือไม่ชัดเจนอาจจะสร้างความไม่เข้าใจ หรือมีการตีความไปในทางที่ผิดในฝ่ายของผู้รับได้

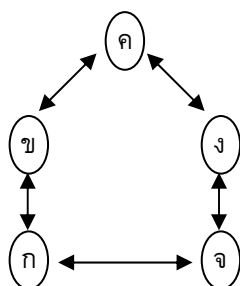
5.5 สายใยของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเริ่มจากผู้ส่งไปยังผู้รับ จะมีการส่งข่าวสารข้อมูลและความเข้าใจ โดยผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channel) ซึ่งมีลักษณะเป็นสายใย (network) ที่เชื่อมต่อระหว่างศูนย์ของการตัดสินใจทั้งหลาย (Decision Centers) และสายใยของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) ดังกล่าว จะมีผลโดยตรงต่อการติดต่อสื่อสารเป็นอย่างมาก

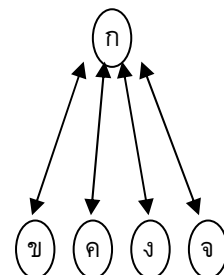
จากการศึกษาของ Alex Bavelas และ Dermot Barrett พบว่า ลักษณะของสายใยของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันก่อให้เกิดผลดีผลเสียที่แตกต่างกัน บาร์เรท(ธงชัย สันติวงษ์. 2537 : 42 ; อ้างอิงจาก Bavelas and Barrett)



แบบวงกลม



แบบลูกโซ่



แบบมีศูนย์กลาง

ความเร็วในการแก้ปัญหา	ช้า	เร็ว	เร็วมาก
ความถูกต้องในการแก้ปัญหา	มีน้อย	มีมาก	มีมาก
ความมีฐานะความเป็นผู้นำที่แข็งแกร่ง	ไม่มีเลย	มีพอกกลาง	มีเด่นชัดมาก
ระดับขวัญโดยเฉลี่ยของกลุ่ม	สูง	ต่ำ	ต่ำมาก
ความคล่องตัวในการปรับตัว			
เพื่อรับปัญหาใหม่ๆ	สูง	ต่ำ	ต่ำ

ภาพประกอบ 6 แผนภาพแสดงแบบสายใยของการติดต่อสื่อสาร (อ้างใน เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. 2540 การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000: หน้า 16)

สายใยแบบที่ 1 หรือแบบวงกลม (Circular) จะเป็นสายใยที่เปิดโอกาสให้ตัวบุคคลแต่ละคนสามารถติดต่อสื่อสารกับคนที่อยู่ข้างเคียงได้ทั้งสองข้าง

สายใยแบบที่ 2 หรือแบบลูกโซ่ (Chain) จะมีลักษณะทำนองเดียวกันกับแบบวงกลม ยกเว้นแต่ว่าบุคคลที่อยู่ปลายสุดของสายการติดต่อสื่อสารสองคน จะมีโอกาสติดต่อกับบุคคลข้างเคียงเพียงคนเดียวเท่านั้น

6. ความเป็นมาของการควบคุมคุณภาพทั่วไป

การควบคุมคุณภาพได้พัฒนาขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น โดยอาศัยพื้นฐานทางทฤษฎีการบริหารที่แพร่หลายในสหรัฐอเมริกา ก่อน เพราะหลังแพ้สงครามโลกครั้งที่ 2 ญี่ปุ่นแพ้สงคราม หลังจากสงครามสงบแล้ว ญี่ปุ่นได้ฟื้นฟูพัฒนาประเทศของตนโดยพยายามผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงแต่ราคาไม่แพงนักเพื่อส่งไปเป็นสินค้าออก นำรายได้เข้าประเทศ ความตระหนักถึงคุณภาพดังกล่าวทำให้ญี่ปุ่นมีการพัฒนาเทคนิคการบริหารที่เรียกว่าการควบคุมคุณภาพงานหรือ QC (Quality Control) ขึ้นมา และมีการส่งเสริมกิจกรรม QC ในประเทศญี่ปุ่นอย่างแพร่หลายโดยเป้าหมายของกิจกรรม QC คือ

1. เพื่อปรับปรุงความเป็นผู้นำและความสามารถในการบริหารของผู้บริหารระดับต้นโดยการศึกษาด้วยตัวเอง

2. เพื่อที่จะให้กระบวนการควบคุมคุณภาพได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนในโรงงานเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนสร้างบรรยากาศให้ทุกคนสนใจคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้กลุ่ม QC นั้นเป็นศูนย์กลางที่จะสนับสนุนการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กรเพราะกลุ่ม QC นั้นสามารถสนับสนุนและตอบสนองนโยบายที่ฝ่ายจัดการกำหนดมาให้แก่โรงงานในด้านคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504 ญี่ปุ่นได้ค้นพบระบบ QC Circle ทำให้คนงานเข้ามามีส่วนในการควบคุมคุณภาพได้ผลดี ต้นทุนการผลิตต่ำจนสามารถแข่งขันในตลาดโลกได้เป็นอย่างดี ระบบบริหารคุณภาพก็ได้พัฒนาเป็นการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร หรือ TQC (Total Quality Control)

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) มุ่งเน้นวิธีการปฏิบัติงานหรือนำกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุนให้ได้ผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพโดยเฉพาะ ในยุคที่มี ผู้ผลิตสินค้าเพียงไม่กี่ราย ตลาดการซื้อขาย เป็นของผู้ผลิตสินค้า เพื่อให้ได้มาตรฐาน ความหมายของคุณภาพในยุคนี้จึงหมายถึง “มาตรฐานของสินค้า”

แต่ในยุคของปัจจุบันเป็นโลกของการแข่งขัน ตลาดการซื้อขาย เป็นของผู้ซื้อไม่ใช่ของผู้ผลิต ลูกค้ามีโอกาสที่จะเลือกซื้อสินค้าได้มากมายการที่จะผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานแต่เพียงอย่างเดียวแต่ไม่สอดคล้องหรือไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า โอกาสที่จะขายสินค้าได้ย่อมมีน้อย ดังนั้นความหมายของคุณภาพในยุคที่มีการควบคุมกลุ่มคุณภาพ (QC) จึงหมายถึง “ความพึงพอใจของลูกค้า”

ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” ได้มีการนำไปใช้แตกต่างกันไป ในระบบบริหารคุณภาพ ISO9000 คำว่า “คุณภาพ” หมายถึงความเหมาะสมกับความต้องการและความปลอดภัยในการใช้งานและยังให้ความมั่นใจได้ว่าการให้บริการหรือผลิตภัณฑ์นั้นได้รับการออกแบบและผลิตขึ้นเพื่อให้เหมาะสมแก่ความต้องการของลูกค้า เนื่องจากแนวความคิดเรื่อง “คุณภาพ” ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก คือ คำว่า “คุณภาพ” ไม่ได้หมายถึงมาตรฐานผลิตภัณฑ์และความพึงพอใจของลูกค้าแต่ฝ่ายเดียว แต่มีแนวคิดที่กว้างไกลออกไป คือ “ความพึงพอใจ ของทุกคน” ดังนั้นการที่จะได้มาซึ่งคุณภาพนั้น มีความละเอียดอ่อนซับซ้อน ดังคำกล่าวของ John Ruskin ที่ว่า “Quality is never accident it always the result of intelligent effort” (คุณภาพมิได้เกิดขึ้นโดยบังเอิญแต่เกิดขึ้นจากความพยายามที่ชาญฉลาด) ซึ่งหมายถึง การที่ได้มาซึ่งระบบคุณภาพนั้น มีระบบบริหารหลายระบบให้เลือกใช้ เช่น 5S ,QCC,ISO9000,TQC/TQM และ Reengineering ฯลฯ ซึ่งถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและเป็นรากฐานสำคัญของ “คุณภาพ”

ระบบบริหาร 5S หรือ 5ส

เป็นระบบวิธีการทำงานที่เน้นให้พนักงานกระทำด้วยตนเอง ซึ่งผลที่ได้ก็คือ ขจัดความสิ้นเปลืองของการใช้พื้นที่ ขจัดความสิ้นเปลืองของวัสดุ ลดจำนวนสต็อกสินค้า ลดเวลาค้นหาเครื่องจักรอุปกรณ์ ขจัดปัญหาเครื่องจักรเสียหายเป็นประจำ ยืดอายุการใช้งานของเครื่องจักร ขจัดปัญหาสินค้าไม่ดี เพิ่มความปลอดภัยในการทำงาน และอื่นๆ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO9000

ใช้ได้หมดทุกธุรกิจไม่ว่าจะเป็นบริการ เช่น โรงแรม โรงพยาบาล ธนาคาร โรงเรียน มหาวิทยาลัย และเกี่ยวกับการผลิต โรงงานอุตสาหกรรม

ระบบการบริหารการปรับรูป(Reengineering)

เป็นเทคนิคที่เน้นการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ๆ และการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล โดยเฉพาะใช้กับธุรกิจที่มีบริการมากๆ เช่น การธนาคาร หรือถ้าเกี่ยวกับการผลิต การปรับรูปหมายถึง เปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตใหม่ ระบบนี้จึงใช้ในธุรกิจบริการมากกว่า เทคนิคนี้เน้นการทำงานเพื่อให้ถูกต้องตามเป้าหมายที่แท้จริง หรือแก่นแท้ของเหตุผลของงานนั้นๆ โดยการเขียนแผนผังกระบวนการ (Process Flow Chart) แล้วพิจารณาโดยระดมสมองสัมมนาเปลี่ยนแบบ ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เพื่อปรับรูปกระบวนการ

ระบบบริหาร TQC/TQM

เป็นการบริหารงานคุณภาพโดยที่ทุกคนมีส่วนร่วม

ISO 9000 คืออนุกรมลำดับที่ 9000

มาตรฐานการจัดการด้านคุณภาพ (Quality Management System) เป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆ เป็นการจัดการระบบคุณภาพบริหารและควบคุมคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (Set of standard and more effective management)

ความหมายของ ISO 9000 ISO เป็นภาษาก리스 แปลว่า “เท่ากัน” เป็นภาษาสากลของคุณภาพชื่อนี้เป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและ ประเทศต่างๆด้วย

ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standard Organization ซึ่งเป็นองค์กรสากล ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนด หรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภท (ยกเว้นทางด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นหน้าที่ของ IEC) เพื่อให้ประเทศต่างๆในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ ดังนั้นหน่วยงานทาง ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับการรับประกันคุณภาพสากลขึ้นคือ

“ Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพขั้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง โดยจัดทำฉบับแรกในปี ค.ศ.1987 (สำหรับการปรับปรุงจะกระทำทุก 5 ปีถ้าทำได้) ขณะนี้ได้มีการปรับปรุงครั้งแรกแล้ว คือฉบับปี ค.ศ.1994 (โดย ISO Technical Committee 173) สำนักงานมาตรฐาน ของแต่ละประเทศ รวมทั้ง สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวง

อุตสาหกรรมของไทย มีมากกว่า 100 ประเทศเป็นสมาชิก ISO ซึ่งมีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศ สวิสเซอร์แลนด์

7. ระบบคุณภาพ QS-9000

QS-9000 เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ถูกพัฒนาและปรับปรุงโดยไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motor) สามผู้ผลิตรายใหญ่ในอุตสาหกรรมรถยนต์ของสหรัฐ และกลุ่มผู้ผลิตรายอื่นๆขนาดใหญ่อีกหลายราย

QS-9000 ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งหมดของ ISO9000 รวมทั้งข้อกำหนดเฉพาะของยานยนต์ และคำแปลความหมายในขณะ ISO เป็นมาตรฐานทั่วไปที่มุ่งหมายให้สามารถประยุกต์ใช้ได้กับทุกๆ อุตสาหกรรม แต่ QS-9000 เป็นข้อกำหนดเฉพาะและประยุกต์ใช้กับบริษัทสมาชิกภายในกลุ่มอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ต้องการเข้ารับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 เท่านั้น

ที่มาของ QS-9000

QS-9000 เริ่มเผยแพร่ในเดือน สิงหาคม ปี ค.ศ.1994 โดยก่อนหน้านี้ ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) ก็มีมาตรฐานระบบคุณภาพของตัวเองอยู่ก่อนแล้ว ด้วยเหตุที่หลายๆผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ ได้จำหน่ายชิ้นส่วนให้กับผู้ผลิตรายใหญ่ในกลุ่ม Big Three (ไครสเลอร์, ฟอर्ड, เจเนอรัลมอเตอร์) มากกว่า 1 บริษัท ทำให้การประยุกต์ใช้หลายระบบคุณภาพเป็นเรื่องยุ่งยาก และมีค่าใช้จ่ายสูงมาก

ประมาณต้นปี ค.ศ. 1988 ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนหลักของ ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) ได้เริ่มกดดันกลุ่ม Big Three ให้ประสานข้อกำหนดของระบบคุณภาพของแต่ละบริษัทเข้าด้วยกัน ผู้ส่งมอบชิ้นส่วนและกลุ่ม Big Three ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) ได้ตกลงที่จะให้คงเหลือระบบคุณภาพเดียวเท่านั้น เพื่อที่จะลดต้นทุนของผู้ส่งมอบและกลุ่ม Big Three พร้อมกัน

แต่ก่อนที่กลุ่ม Big Three ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) จะตระหนักถึงผลประโยชน์ของการใช้ ISO9000 เป็นพื้นฐานสำหรับการประสานระบบคุณภาพนั้น ISO9000 ก็เป็นที่รู้จักกันดีอยู่แล้ว และเป็นที่เข้าใจทั่วทั้งโลก อย่างไรก็ตาม ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอर्ड (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) ก็ทราบว่า ISO9000 ถูกใช้สำหรับจุดมุ่งหมายโดยทั่วไป เพราะฉะนั้น การตัดสินใจเพิ่มข้อกำหนดจึงเป็นสิ่งจำเป็น ดังนั้นระบบ QS-9000 จึงได้ถูกจัดตั้งขึ้นเมื่อ QS-9000 ถูกเผยแพร่และใช้งาน คู่มือและมาตรฐานต่อไปนี้ได้ถูกยกเลิก

1. คู่มือประกันคุณภาพผู้ผลิตชิ้นส่วนของไครสเลอร์ (Chrysler's Supplier Quality Assurance Manual)

2. มาตรฐานระบบคุณภาพ Q-101 ของฟอร์ด (Ford's Q-101 Quality System Standard)
3. เป้าหมายสำหรับความยอดเยี่ยมของ GM NAO (GM's NAO Targets for Excellence)
4. มาตรฐานคุณภาพทั่วไปสำหรับการสั่งซื้อวัตถุดิบของ GM ยุโรป (GM Europe's General Quality Standard for Purchased Materials)
5. คู่มือระบบคุณภาพของผู้ผลิตรถบรรทุก (Truck Manufacturers Quality System Manuals)

ประโยชน์ของ QS-9000

ประโยชน์สำหรับการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ QS-9000 คือ

1. การพัฒนาของระบบคุณภาพพื้นฐานที่จัดเตรียมสำหรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)
2. เน้นหนักในการป้องกันข้อบกพร่อง
3. การลดความผันแปร และของเสีย
4. พัฒนาระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการส่งมอบ
5. สร้างขวัญ และกำลังใจของพนักงาน
6. ปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลทั้งในภายในและภายนอก

การประยุกต์ใช้ QS-9000 (Applicability)

1. QS-9000 ประยุกต์ใช้กับผู้ผลิตต่อไปนี้ทุกราย ทั้งภายในและภายนอก ที่ส่งมอบให้โดยตรงกับลูกค้า OEM ที่นำเอามาตรฐาน QS-9000 มาใช้งาน

- วัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต
- ชิ้นส่วนที่ใช้ในการผลิตหรือชิ้นส่วนเพื่อการบริการ
- การบริการรอบรู้ด้วยความร้อน, การพ่นสี, การเคลือบ, หรือการทำ Finishing

2. QS-9000 ที่ประยุกต์ใช้กับ

- ผู้ผลิตชิ้นส่วนที่มีผลิตภัณฑ์เป็นสารกึ่งตัวนำ (Semiconductors) ต้องปฏิบัติตาม Semiconductor Supplement ที่ออกโดย Chrysler, Ford และ Delco Electronics
- ผู้ผลิตเครื่องมือ และอุปกรณ์การผลิต ต้องปฏิบัติตาม Tooling and Equipment (TE) Supplement ที่ออกโดย ไครสเลอร์ (Chrysler), ฟอร์ด (Ford) และ เจเนอรัลมอเตอร์ (General Motors) ซึ่งจะประกาศให้มีการตรวจรับรองโดยบุคคลที่สาม (Third Party) ตามความเหมาะสม

คำว่า "Site" หรือ "สถานที่ผลิต" หมายถึง สถานที่ที่ทำการผลิตสินค้า

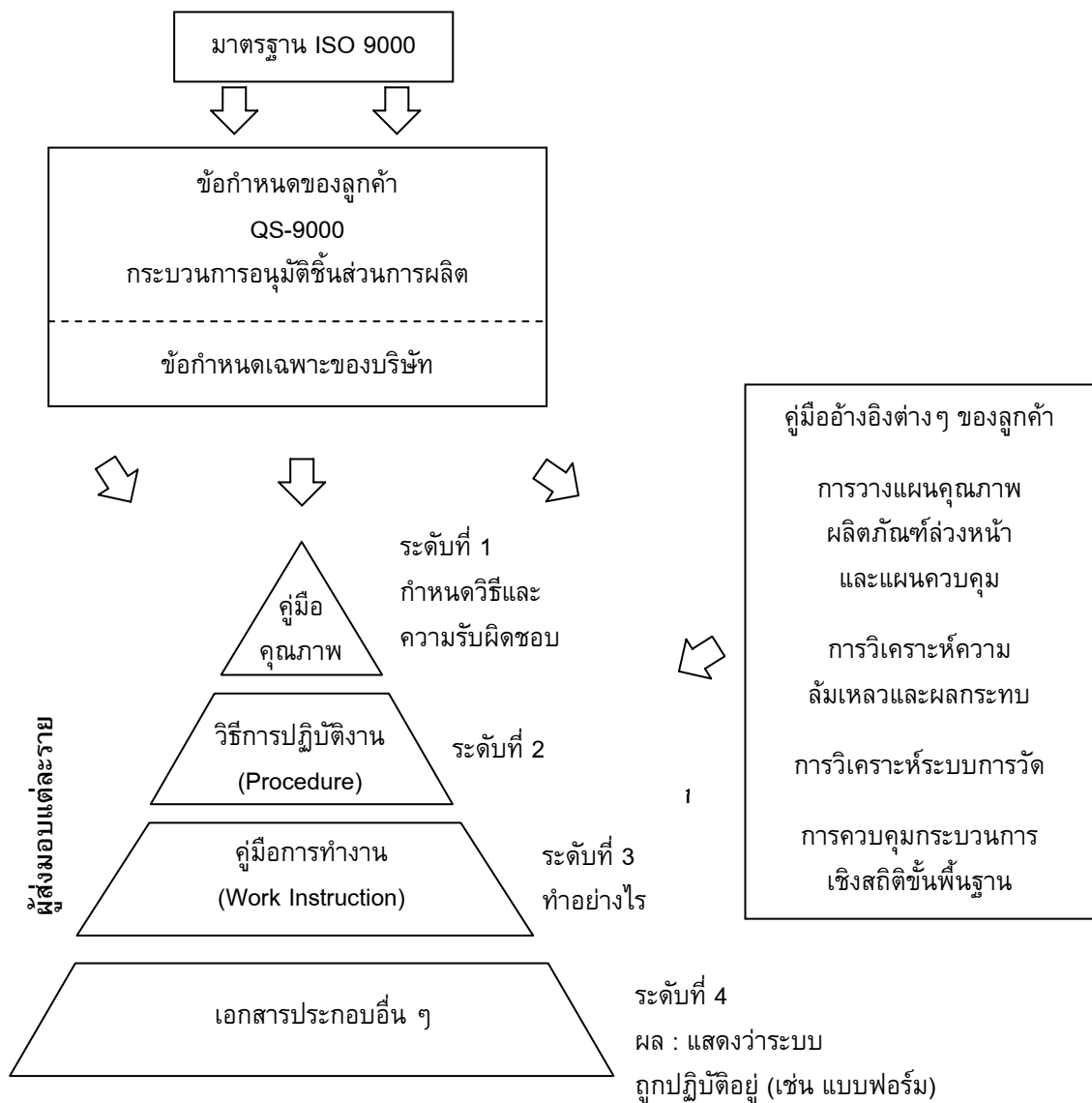
คำว่า "Remote Location" หรือ "สถานที่สนับสนุน" หมายถึง สถานที่อื่นๆที่อยู่ไกลออกไป ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการผลิตที่ Site ได้ สถานที่สนับสนุนนี้ เช่น คลังสินค้า, แผนกวิศวกรรม, ฝ่ายจัดซื้อ ที่แยกตัวออกไปเป็นต้น จะต้องตรวจสอบ (Audit) เช่นกัน ทั้งการตรวจสอบครั้งแรก และการตรวจติดตามผล (Surveillance) สถานที่สนับสนุนที่มีการออกแบบอยู่ จะต้องถูก Surveillance อย่างน้อย 1 ครั้งใน 12 เดือน

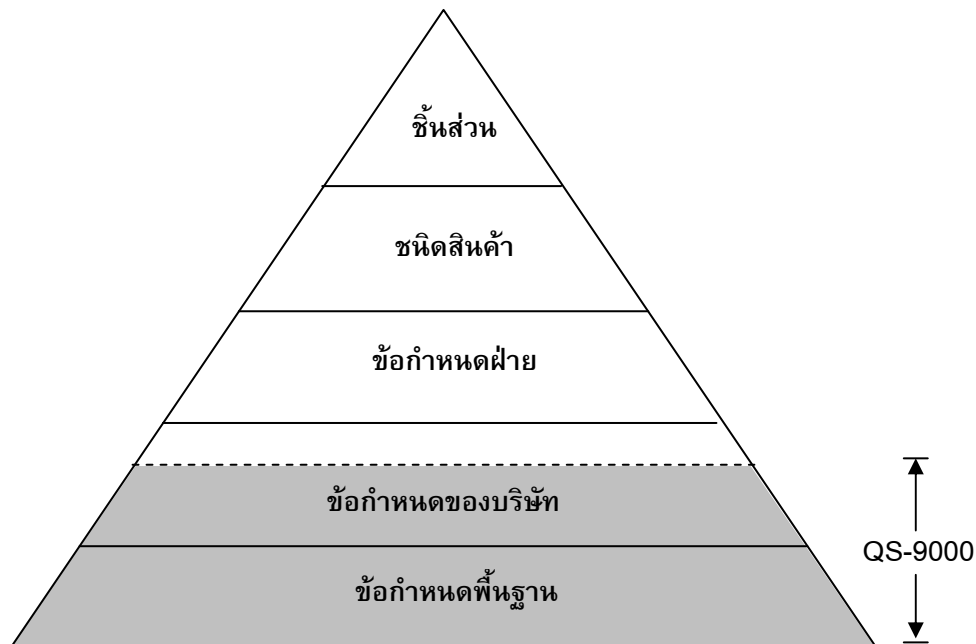
คำว่า “ Service Parts/Materials” หรือ “วัตถุดิบ/ชิ้นส่วนบริการ” จะไม่รวมถึงงานที่เรียกว่า “Aftermarket” ซึ่งเป็นวัตถุดิบ/ชิ้นส่วนบริการ ที่ส่งตรงจากผู้ผลิตโดยไม่ผ่านลูกค้า OEM เช่นเดียวกับ เช่นเดียวกับ Service Parts/Materials

ห้องปฏิบัติการอิสระ หรือที่ดำเนินการในเชิงพาณิชย์ไม่สามารถขอใบรับรอง QS-9000 ได้

บริษัทที่จัดทำชิ้นส่วนให้กลุ่ม Big Three (หรือสมาชิกอื่นๆของมาตรฐาน QS-9000) โดยตรงถูกเรียกว่าผู้ส่งมอบขั้นแรก (First Tier Supplier) ผู้ส่งมอบที่จัดทำชิ้นส่วนให้กับผู้ส่งมอบขั้นแรกจะถูกเรียกว่า ผู้ส่งมอบขั้นที่ 2 เป็นลำดับต่อไป

ความเป็นมาในการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ





QS-9000 เป็นเพียงข้อกำหนดพื้นฐานของระบบบริหารคุณภาพของบริษัทที่ประยุกต์ใช้งาน แต่ยังมีข้อกำหนดเฉพาะอื่น ๆ ตามความต้องการของแต่ละบริษัท ซึ่งจะถือเป็นส่วนเพิ่มเติมใน QS-9000 ได้

ข้อกำหนดของระบบ QS-9000

การนำเอาข้อกำหนดระบบคุณภาพ QS-9000 ไปใช้งานจะต้องทำความเข้าใจศัพท์สำคัญดังนี้

Shall (ต้อง) / Is Required (จำเป็นต้อง)	เป็นคำแสดงว่าข้อกำหนดนั้นต้องปฏิบัติตาม
Should (ควร)	เป็นคำแสดงว่าข้อกำหนดควรประยุกต์ใช้และ / หรือ เลือกการใช้การประยุกต์แบบอื่น ต้องสามารถแสดงได้ว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ของ QS-9000 อย่างถูกต้อง
Typical (โดยทั่วไป) /Example หรือ e.g. (ตัวอย่าง)	ถูกใช้แสดงสำหรับการเลือก กระบวนการหรือผลิตภัณฑ์เฉพาะที่เหมาะสมนำมาใช้
Note (หมายเหตุ)	เป็นคำแนะนำเพิ่มเติมความเข้าใจ และถ้ามีคำว่า "Should" ปรากฏใน Note จะแสดงถึงคำแนะนำเช่นกัน

1. ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

1.1 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

- ผู้บริหารระดับสูง ต้อง กำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพโดยจัดทำเป็นเอกสารไว้
- นโยบายคุณภาพ ต้อง สัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์กร ความคาดหวัง และความต้องการของลูกค้า
- ต้อง มั่นใจว่าบุคลากรทุกระดับเข้าใจ มีการนำไปใช้และคงไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ

1.2 องค์กร (Organization)

1.2.1 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Responsibility and Authority)

- ต้อง กำหนดและจัดทำเป็นเอกสารไว้สำหรับอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ของบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติงาน และทวนสอบงานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพ
- บุคลากรขององค์กรบางส่วนต้องการอิสระและอำนาจในการ
 - a) ริเริ่มวิธีปฏิบัติเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ
 หมายเหตุ : แนะนำให้บุคลากรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับคุณภาพ ให้มีอำนาจในการหยุดการผลิตเพื่อแก้ไขปัญหาคุณภาพ
 - b) ชี้บ่งและบันทึกปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ
 - c) ริเริ่ม แนะนำ หรือจัดเตรียมวิธีแก้ปัญห
 - d) ทวนสอบการนำวิธีแก้ปัญห
 - e) ควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากกระบวนการ การส่งมอบ และการติดตั้ง จนกว่าสิ่งที่ไม่พึงประสงค์ได้รับการแก้ไขแล้ว
 - f) เป็นตัวแทนในการเน้นย้ำข้อกำหนด QS-9000 ตามความต้องการของลูกค้า (เช่น คัดเลือกคุณลักษณะพิเศษ, ตั้งวัตถุประสงค์คุณภาพ, ฝึกอบรม, ปฏิบัติการแก้ไขและการป้องกัน, ออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์)

1.2.2 ทรัพยากร (Resources)

- ต้อง ระบุข้อกำหนดของทรัพยากรที่ต้องการ และจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอ รวมทั้งมอบหมายบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้ว ทำหน้าที่บริหาร ปฏิบัติงาน และกิจกรรมทวนสอบ รวมถึงการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

1.2.3 ตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative)

- ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ทำการแต่งตั้ง และ ต้อง กำหนดอำนาจหน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหาร สำหรับ
 - a) มั่นใจระบบคุณภาพได้ถูกจัดทำ ได้นำไปใช้และคงไว้
 - b) รายงานประสิทธิภาพของระบบคุณภาพไปยังฝ่ายบริหารเพื่อการทบทวนและการปรับปรุงระบบคุณภาพ
 หมายเหตุ : หน้าที่ความรับผิดชอบของตัวแทนฝ่ายบริหาร อาจรวมถึงอำนาจในการติดต่อกับบุคคลภายนอกในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

1.2.4 การประสานร่วมเชิงองค์กร (Organizational Interfaces)

- ต้อง มีระบบการบริหารกิจกรรมอย่างเหมาะสม ระหว่างการพัฒนาแนวคิดต้นแบบ และการผลิตจริง

- ต้อง ใช้วิธีการการตัดสินใจร่วมกัน จากบุคคลที่มีลักษณะหน้าที่การทำงานต่าง ๆ อย่างหลากหลาย และสามารถสื่อสารข้อมูลที่เป็นไปตามรูปแบบที่ลูกค้ากำหนด

หมายเหตุ : ลักษณะหน้าที่การทำงานทั่วไปที่รวมเอาไว้ด้วยกันคือ

วิศวกรรม/เทคนิค	โรงงานผลิต/การผลิต
วิศวกรรมอุตสาหกรรม	การจัดซื้อ/การบริหารวัสดุ
คุณภาพ/ความเชื่อถือได้	การประมาณค่าใช้จ่าย
การบริการผลิตภัณฑ์	ระบบบริหารข้อมูล/การเรียงเรียงข้อมูล
วิศวกรรมบรรจุภัณฑ์	การขายและการตลาด
ผู้รับจ้างช่วง (กรณีที่เป็น)	วิศวกรรมด้านเครื่องมืออุปกรณ์/บำรุงรักษา

1.2.5 ข่าวสารไปยังผู้บริหาร

- ผู้บริหารที่มีหน้าที่ และอำนาจในการดำเนินการแก้ไข ต้อง ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดในทันที

1.3 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

- ผู้บริหารระดับสูง ต้อง ทบทวนระบบคุณภาพโดยกำหนดช่วงเวลาที่เหมาะสม เพื่อยืนยันว่าระบบคุณภาพมีความเหมาะสมและประสิทธิผลที่น่าพอใจตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ข้อความของนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์
- บันทึกของการทบทวน ต้อง ทำการเก็บรักษาไว้

1.3.1 การทบทวนของฝ่ายบริหาร

- ต้อง รวมทุก ๆ ข้อกำหนดของระบบคุณภาพอย่างครบถ้วน

หมายเหตุ : การทบทวนของฝ่ายบริหาร ควร ดำเนินการโดยผู้บริหารที่มาจากหลายหน้าที่หรือหน่วยงานรับผิดชอบ

1.4 แผนการดำเนินงานธุรกิจ (Business Plan)

- ต้อง จัดทำแผนธุรกิจอย่างเป็นทางการโดย ต้อง จัดทำเป็นเอกสารควบคุม โดยเนื้อหาภายในของแผนธุรกิจไม่จำเป็นต้องถูกตรวจสอบโดยบุคคลที่ 3 แผนธุรกิจอาจมีเนื้อหาดังต่อไปนี้ตามความจำเป็น

แผนการตลาด	แผนการขายโรงงาน/อุปกรณ์ต่าง ๆ
การวางแผนการเงินและต้นทุน	แผนพัฒนาบุคลากร
แผนการเติบโตก้าวหน้า	แผนงานวิจัยและพัฒนา
วัตถุประสงค์ค่าใช้จ่าย	แผนการที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ
การพยากรณ์การขาย	แผนการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและคุณภาพ
วัตถุประสงค์คุณภาพ	แผนสุขอนามัย ความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม

- แผนการและเป้าหมาย ต้อง กำหนดทั้งแบบระยะสั้น (1-2 ปี) และระยะยาว (3 ปี หรือมากกว่า)

- แผนการและเป้าหมาย ควร อยู่บนพื้นฐานการวิเคราะห์ของผลิตภัณฑ์คู่แข่งและการเปรียบเทียบ (Benchmarking) กับคู่แข่งทั้งภายในและภายนอกวงการอุตสาหกรรม
- ต้อง จัดทำวิธีการวัดความคาดหวังของลูกค้าทั้งปัจจุบันและอนาคต
- ต้อง กำหนดกรรมวิธีในการเก็บข้อมูลที่วัดผลได้ ซึ่งระบุถึงขอบเขตและข้อมูลอะไรที่ต้องการ รวมทั้งความถี่และวิธีการเก็บ
- ต้อง จัดทำเอกสารวิธีการติดตาม ทำให้ทันสมัย แก้ไข และทบทวนแผนการ รวมทั้งเผยแพร่ไปทั่วองค์กรเพื่อให้มีการปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม

หมายเหตุ : ข้อมูลและข่าวสาร ควร นำไปสนับสนุนให้เกิดแผนการปรับปรุงกระบวนการ

หมายเหตุ : ควรให้อำนาจที่เพียงพอแก่พนักงานทุกคนในการบรรลุถึงเป้าหมายทางธุรกิจ

1.5 การวิเคราะห์และใช้ข้อมูลในระดับบริษัท (Analysis and Use of Company-Level Data)

- ต้อง จัดทำเอกสารแนวนโยบายด้านคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (ผลิตผล, ความสามารถ, ประสิทธิภาพ และต้นทุนอันเกิดจากความด้อยคุณภาพ) และระดับคุณภาพปัจจุบันของผลิตภัณฑ์หลักและการบริการ พร้อมทั้ง ควร นำมาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และ/หรือการเปรียบเทียบ (Benchmarking) ที่เหมาะสม
- แนวโน้มข้อมูล ควร นำมาเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ธุรกิจ และนำมาใช้เพื่อการพัฒนาการแก้ไขปัญหาลักษณะที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าตามลำดับความสำคัญ รวมทั้งใช้ในการวางแผนระยะยาวมากขึ้น

1.6 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

- ต้อง จัดทำเอกสารขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ รวมถึงกำหนดความถี่ และวิธีการ
- แนวโน้มความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า ต้อง มีการจัดทำเป็นเอกสารและสนับสนุน โดยข้อมูลที่วัดค่าได้
- แนวโน้ม ควร นำมาเปรียบเทียบกับคู่แข่ง หรือการเปรียบเทียบ (Benchmarking) ที่เหมาะสม และ ถูกทบทวนโดยผู้บริหารระดับสูง

หมายเหตุ : ในการพิจารณา ควร รวมถึงทั้งลูกค้าโดยตรง และผู้บริโภคสินค้าด้วย

1.6.1 การแจ้งข้อมูลต่อผู้ออกไปรับรอง

- ผู้ส่งมอบแต่ละราย ต้อง แจ้งข้อมูลต่อผู้ออกไปรับรองของตนเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 5 วันทำการ เมื่อลูกค้าจัดสถานะของสถานที่ผลิต (Site) เป็นอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อไปนี้
 - * Chrysler "Needs Improvement" (ต้องการการปรับปรุง)
 - * Ford Q-1 Revocation (ต้องการการเพิกถอน)
 - * General Motor Level II Containment (ต้องการการสกัดกั้นในระดับที่ 2)

2 ระบบคุณภาพ (Quality System)

2.1 บททั่วไป (General)

- ต้อง จัดทำเอกสารและคงไว้ซึ่งระบบคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์เป็นไปตามความต้องการที่กำหนด

- ต้อง จัดทำคู่มือคุณภาพ (Quality Manual) ที่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ของมาตรฐาน คู่มือคุณภาพ
- ต้อง รวม หรืออ้างอิงถึงวิธีการปฏิบัติงาน (Quality System Procedure) และโครงสร้างของระบบเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ

หมายเหตุ : ข้อแนะนำในการจัดทำคู่มือคุณภาพนั้นระบุไว้ใน ISO 10013

2.2 วิธีการปฏิบัติงาน (Quality System Procedure)

- ผู้ส่งมอบ ต้อง
 - a) จัดเตรียมเอกสารวิธีการปฏิบัติงานให้ตรงกับข้อกำหนดของมาตรฐาน และนโยบายคุณภาพที่กำหนดไว้
 - b) มีการนำระบบคุณภาพ และเอกสารวิธีการปฏิบัติงานไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ
- รายละเอียดของวิธีการปฏิบัติงาน ต้อง ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงาน วิธีการใช้ ทักษะ และการฝึกอบรมที่จำเป็นของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมดังกล่าว

หมายเหตุ : เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน อาจอ้างอิงถึงคู่มือการทำงาน ที่ระบุวิธีในการปฏิบัติงาน

2.3 การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning)

- ต้อง กำหนดและจัดทำเอกสารวิธีการที่ดีให้ได้มาซึ่งคุณภาพที่ต้องการ
- การวางแผนคุณภาพ ต้อง รวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ของระบบคุณภาพ และ ต้อง จัดทำเป็นเอกสารในรูปแบบที่เหมาะสมต่อวิธีการทำงาน
- ต้อง พิจารณาถึงกิจกรรมต่าง ๆ ต่อไปนี้ตามความเหมาะสมในการที่จะให้ได้มาซึ่งข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์โครงการ หรือข้อตกลง
 - a) จัดเตรียมแผนคุณภาพ
 - b) การระบุความต้องการสำหรับการควบคุมกระบวนการ อุปกรณ์ (รวมถึงอุปกรณ์ในการตรวจและทดสอบเครื่องจักร ทรัพยากรต่าง ๆ และทักษะที่อาจจำเป็นในการบรรลุถึงคุณภาพที่ต้องการ
 - c) ยืนยันว่าการออกแบบ กระบวนการผลิต การติดตั้ง การบริการ วิธีการปฏิบัติการตรวจและทดสอบ และเอกสารที่ใช้ มีความสัมพันธ์กันหมด
 - d) การปรับปรุงตามความเหมาะสมของการควบคุมคุณภาพ เทคนิคการตรวจและทดสอบ รวมทั้งการพัฒนาของระบบการวัดใหม่
 - e) การระบุข้อกำหนดของเครื่องมือวัดใด ๆ ที่จำเป็นซึ่งเกินขีดความสามารถที่เป็นอยู่ ในช่วงระยะเวลาที่ต้องการพัฒนา
 - f) การระบุความเหมาะสมของการทวนสอบ ที่ขั้นตอนความเป็นจริงของผลิตภัณฑ์อย่างเหมาะสม
 - g) ความชัดเจนของมาตรฐาน ของเกณฑ์ในการยอมรับสำหรับทุกเนื้อหาที่ต้องการ รวมถึงสิ่งที่เป็นนามธรรม
 - h) การระบุและจัดเตรียมบันทึกคุณภาพ

หมายเหตุ : แผนคุณภาพอาจอยู่ในรูปแบบของการอ้างอิงถึงเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน อย่างเหมาะสมซึ่งรูปแบบนี้ เป็นส่วนหนึ่งของระบบคุณภาพ

2.3.1 การวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (Advanced Product Quality Planning)

- ผู้ส่งมอบ ต้อง จัดทำการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้าและนำแผนฯไปปฏิบัติ
- ผู้ส่งมอบ ควร ให้มีการจัดตั้ง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ (Internal Multi-disciplinary Team)
- กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ ควร ใช้วิธีการอย่างเหมาะสมที่ระบุในคู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (APQP & Control Plan)
- กิจกรรมของกลุ่มฯ ควร ครอบคลุมถึง
 - * การพัฒนา / สรุปคุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristics)
 - * การพัฒนาและการทบทวน FMEAs
 - * การจัดทำการลดโอกาสความล้มเหลวที่มีความเสี่ยง (R.P.N.) สูง
 - * การพัฒนาหรือการทบทวนแผนควบคุม (Control Plan)

2.3.2 คุณลักษณะพิเศษ (Special Characteristics)

- เอกสารที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตของผู้ส่งมอบ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ใช้ในวัตถุประสงค์เดียวกัน เช่น FMEA, แผนควบคุม, คู่มือการปฏิบัติงาน (Operator Instruction) จะ ต้อง มีการแสดงเครื่องหมายที่ใช้แทนคุณลักษณะพิเศษของลูกค้า (หรือ เครื่องหมายที่เทียบเท่ากันของผู้ส่งมอบ) เพื่อระบุว่าขั้นตอนในกระบวนการนั้นมีผลกระทบต่อคุณลักษณะพิเศษ ทั้งนี้เมื่อมีการกำหนดคุณลักษณะพิเศษนี้ลงในบันทึกการออกแบบ (เช่น Drawing) ของลูกค้า

หมายเหตุ : ในเบื้องต้น ลูกค้าอาจจะเป็นผู้กำหนดคุณลักษณะพิเศษ ซึ่งอาจเป็นคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท เช่น ขนาดมิติ, วัสดุดิบ, ลักษณะปรากฏ หรือสมรรถนะ

2.3.3 การทบทวนความเป็นไปได้ (Feasibility Reviews)

- ต้อง ประเมินและยืนยันความเป็นไปได้ของการผลิตก่อนทำการ ตกลงตัดสินใจทำข้อตกลงหรือสัญญาการผลิต
- เป็นการประเมินความเหมาะสมของการออกแบบ วัสดุดิบ หรือกระบวนการผลิต ให้เป็นไปตามข้อกำหนดทางวิศวกรรมทั้งหมด ชัดความสามารถการผลิต และกำลังการผลิตที่ระบุ
- การทบทวนความเป็นไปได้ ควร จัดทำโดยใช้ Team Feasibility Commitment Form ตามคู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ล่วงหน้า (APQP & Control Plan)

2.3.4 ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ (Product Safety)

- ผู้ส่งมอบ ต้อง พิจารณาและเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ในระหว่างการควบคุมการออกแบบ และการควบคุมกระบวนการผลิต ทั้งในด้านนโยบาย/แนวทาง และด้านการปฏิบัติ
- ผู้ส่งมอบ ควร สร้างจิตสำนึกในด้านความปลอดภัย ซึ่งเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.3.5 การวิเคราะห์ความล้มเหลวของกระบวนการและผลกระทบ (Process FMEAs)

- FMEA ของกระบวนการ ต้อง พิจารณาถึงคุณลักษณะพิเศษทั้งหมด
- ต้อง พยายามที่จะทำการปรับปรุงกระบวนการเพื่อป้องกันการเกิดของเสียมากกว่าการตรวจจับของเสีย
- ลูกค้านำรายต้องการที่จะทบทวนและอนุมัติ FMEA โดย ต้อง มีเกิดขึ้นก่อนการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต (PPAP)

2.3.6 การป้องกันข้อผิดพลาด (Mistake Proofing)

- ผู้ส่งมอบ ต้อง นำวิธีการที่เหมาะสมของการป้องกันข้อผิดพลาดมาดำเนินการในช่วงของการวางแผนกระบวนการผลิต, สิ่งอำนวยความสะดวก, เครื่องจักร และเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ

2.3.7 แผนควบคุม (Control Plan)

- ต้อง ทำการพัฒนาแผนควบคุมของระบบ ระบบย่อย ส่วนประกอบ และ/หรือ วัตถุดิบสำหรับใช้ในการผลิตอย่างเหมาะสม
- แผนควบคุม ต้อง ประกอบด้วย ข้อมูลที่จำเป็นที่กำหนดในแบบฟอร์มแผนควบคุม ตามภาคผนวก J (คู่มือ QS-9000 หรือคู่มือ APQP)
- แผนควบคุม จะครอบคลุมกระบวนการผลิตสินค้าที่ไม่มีรูปร่างแน่นอน (Bulk Material) เช่น เม็ดพลาสติก, สี, สารเคมี เช่นเดียวกับกระบวนการผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ
- แผนควบคุมเป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ APQP ซึ่ง ต้อง มีการแก้ไข และปรับปรุงแผนควบคุมใหม่เมื่อผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพการผลิตปัจจุบันอย่างชัดเจน

- แผนควบคุม ควร มีรายการของการควบคุมกระบวนการ

- แผนควบคุม ต้อง ครอบคลุมถึง 3 ช่วง ตามความเหมาะสม

* “ช่วงต้นแบบ” – หัวข้อของการวัดขนาด วัตถุดิบ และการทดสอบสมรรถนะที่จะเกิดในช่วงต้นแบบ แผนควบคุมของช่วงต้นแบบ ต้อง มีขึ้นเมื่อเป็นข้อกำหนดของลูกค้า

* “ช่วงการทดลองทำขึ้นต้น” – หัวข้อของการวัดขนาด วัตถุดิบ และการทดสอบสมรรถนะที่จะเกิดขึ้นหลังจากช่วงต้นแบบ และก่อนช่วงการผลิตจริง

* “ช่วงการผลิตจริง” – การกำหนดเอกสารของคุณลักษณะผลิตภัณฑ์/กระบวนการ, การควบคุมกระบวนการ, การทดสอบและระบบการวัดที่จะเกิดขึ้นระหว่างการผลิตจริงผู้ส่งมอบ ต้อง ใช้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ในการพัฒนาแผนควบคุม

หมายเหตุ : กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ โดยทั่วไปแล้วจะประกอบด้วยบุคลากรการออกแบบ, ผลิต, วิศวกรรม, คุณภาพ และอื่น ๆ ตามความเหมาะสมสำหรับผู้ส่งมอบภายนอก อาจรวมไปถึงบุคลากรการจัดซื้อ, คุณภาพ, วิศวกรรมผลิตภัณฑ์, โรงงานของลูกค้า หรือแม้กระทั่งผู้รับจ้างช่วง

- แผนควบคุม ต้อง ถูกทบทวนและปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสมเมื่อพบว่ามีเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งต่อไปนี้เกิดขึ้น

* มีการเปลี่ยนแปลงของผลิตภัณฑ์

* มีการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการผลิต

- * กระบวนการเกิดความไม่เสถียรภาพ (Unstable)
- * กระบวนการเกิดความไม่มีความสามารถ (Non-capable)
- * วิธี หรือ ความถี่ หรืออื่น ๆ ในการตรวจสอบมีการเปลี่ยนแปลง

2.4 กระบวนการอนุมัติผลิตภัณฑ์ (Product Approval Process) (อ้างอิงคู่มือ PPAP)

2.4.1 บททั่วไป (General)

- ต้อง ปฏิบัติตามข้อกำหนดทั้งหมดในคู่มือกระบวนการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต (PPAP) อย่างเคร่งครัด

2.4.2 ข้อกำหนดของผู้รับจ้างช่วง (Subcontractor Requirement)

- ผู้ส่งมอบ ควร นำกระบวนการอนุมัติชิ้นส่วน เช่น PPAP ไปใช้กับผู้รับจ้างช่วง
หมายเหตุ : ลูกจ้างบางรายกำหนดให้ผู้ส่งมอบนำ PPAP ไปใช้กับผู้รับจ้างช่วง

2.4.3 การยืนยันการแก้ไขทางวิศวกรรม (Engineering Change Validation)

- ต้อง ทวนสอบว่า การแก้ไขทางวิศวกรรม ได้รับการยืนยันอย่างเหมาะสม
หมายเหตุ : ข้อกำหนดนี้ใช้กับผู้ส่งมอบและผู้รับจ้างช่วงโดยเท่าเทียมกัน

2.5 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

2.5.1 บททั่วไป (General)

- ผู้ส่งมอบ ต้อง มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องคุณภาพ, บริการ (รวมถึงระยะเวลาต่าง ๆ และการส่งมอบ) และราคาซึ่งจะเกิดประโยชน์ต่อลูกค้าทุกราย ข้อกำหนดนี้ไม่ได้มาแทนที่ความต้องการการปรับปรุงแบบนวัตกรรมใหม่ (Innovative Improvement) หรือการนำสิ่งใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้งาน
หมายเหตุ : ปรัชญาเกี่ยวกับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ควร ถูกนำไปปฏิบัติอย่างเต็มที่ภายในองค์กรของผู้ส่งมอบ

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ต้อง ครอบคลุมถึงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ โดยให้ความสำคัญสูงสุดกับคุณลักษณะพิเศษ

หมายเหตุ : รายการต้นทุน หรือราคา ควร เป็นหนึ่งในตัวตรวจชี้หลักของระบบการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หมายเหตุ :

- * สำหรับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ (Product Characteristics) และองค์ประกอบของกระบวนการ (Process Parameters) ที่สามารถประเมินผลได้ด้วยข้อมูลตัวเลข (Variable data) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง คือการปรับปรุงให้เข้าหาค่าเป้าหมาย (Target value) และลดความเบี่ยงเบน (Variation) รอบ ๆ ค่านั้น
- * สำหรับคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ และองค์ประกอบของกระบวนการที่สามารถประเมินผลได้ด้วยข้อมูลคุณสมบัติ (Attribute data) เพียงอย่างเดียว นั้น การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องยังมีขึ้นไม่ได้ ถ้าข้อมูลยังไม่เป็นศูนย์ (Zero defect) หรืออีกนัยหนึ่งคือยังมีผลิตภัณฑ์ที่เป็นของเสียอยู่ กรณีนี้การปรับปรุงที่นำไปจะถือเป็นการแก้ไข (Corrective Action) ไม่ใช่การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ผู้ส่งมอบ ต้อง พัฒนาและจัดลำดับแผนการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง สำหรับกระบวนการที่มีเสถียรภาพ, มีความสามารถที่ยอมรับได้ และมีสมรรถนะที่ดี

หมายเหตุ : กระบวนการที่มีความสามารถ ซึ่งยังยอมรับไม่ได้ หรือ สมรรถนะที่ต่ำ จำเป็นต้องมีการปฏิบัติการแก้ไข

2.5.2 การพัฒนาคุณภาพและผลผลิต (Quality and Productivity Improvement)

- ต้อง กำหนดโอกาสในการปรับปรุงคุณภาพและผลผลิต รวมทั้งการนำเอาโครงการที่เหมาะสมไปประยุกต์ใช้งาน

หมายเหตุ : ตัวอย่างของสถานการณ์ ซึ่งอาจนำมาซึ่งโครงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- * เวลาที่เครื่องจักรเสีย
- * การติดตั้งเครื่องจักร การเปลี่ยนต้นแบบ และเวลาการเปลี่ยนเครื่องจักร
- * รอบเวลา (Cycle Time) ที่ยาวนานเกินไป
- * การซ่อมแซม การทำใหม่ และการคัดทิ้ง
- * ความสูญเสียสำหรับการใช้พื้นที่
- * ความผันแปรที่มากเกินไป
- * ขีดความสามารถในการเดินเครื่องครั้งแรกต่ำกว่าเป้าหมาย
- * ค่าเฉลี่ยของกระบวนการไม่อยู่กึ่งกลางของค่าเป้าหมาย (เมื่อใช้ลักษณะกำหนดแบบสองทาง)
- * ผลการทดสอบไม่ได้ตามข้อกำหนดของการทดสอบ
- * ความสูญเสียของแรงงานและวัตถุดิบ
- * ค่าใช้จ่ายต้นทุนของการด้อยคุณภาพ
- * ความยากลำบากในการประกอบหรือติดตั้งผลิตภัณฑ์
- * การจัดเก็บและการเคลื่อนย้ายที่มากเกินไป
- * ค่าเป้าหมายใหม่เพื่อให้กรรมวิธีต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการผลิตของลูกค้าดีขึ้น
- * ขีดความสามารถระบบการวัดขอบเขต
- * ความไม่พึงพอใจของลูกค้า เช่น คำร้องเรียน, การซ่อมแซม, การส่งคืน, การส่งมอบไม่ทันกำหนด, การไม่ปฏิบัติตามคำสั่งอย่างสมบูรณ์, การรับประกัน ฯลฯ

2.5.3 เทคนิคการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Techniques for Continuous Improvement)

- ต้อง มีการแสดงให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจในวิธีการ และการวัดผลต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามความเหมาะสมและ ต้อง ใช้เทคนิคเหล่านั้นตามความเหมาะสม

หมายเหตุ : รายการต่อไปนี้เป็นตัวอย่างเป็นตัวอย่างของเทคนิคซึ่งอาจนำไปใช้ได้ ขณะเดียวกันก็มีเทคนิคอื่น ๆ อีกที่อาจสามารถทำให้ได้ผลตามที่ต้องการและเหมาะสมกว่า

- * แผนภูมิควบคุม (Variables, Attributes, CUSUM)
- * การออกแบบการทดลอง (DOE)

- * ทฤษฎีข้อจำกัด (Theory of Constraints)
- * ประสิทธิภาพโดยรวมของอุปกรณ์ (Overall Equipment Effectiveness)
- * การวิเคราะห์ชิ้นส่วนต่อหน่วยล้าน (PPM)
- * การวิเคราะห์คุณค่า (Value Analysis)
- * การเปรียบเทียบ (Benchmarking)
- * การวิเคราะห์การเคลื่อนไหว (Analysis of Motion/Ergonomics)

2.6 การบริหารสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ (Facilities and Tooling Management)

2.6.1 ประสิทธิภาพของการวางแผนสิ่งอำนวยความสะดวก, เครื่องจักรอุปกรณ์ และกระบวนการ (Facilities, Equipment and Process Planning Effectiveness)

- ต้อง ใช้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานต่างหน้าที่ในการพัฒนาแผนสิ่งอำนวยความสะดวก, กระบวนการ และเครื่องจักรอุปกรณ์ ในขณะที่ดำเนินกระบวนการวางแผนคุณภาพล่วงหน้า (APQP)
- ผังโรงงาน ควร ลดการเดินทางและขนย้ายวัตถุดิบ การเคลื่อนไหวของวัตถุดิบให้เป็นไปอย่างสอดคล้อง และมีการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- ต้อง พัฒนาวิธีการสำหรับการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการ และการปฏิบัติงานที่เป็นอยู่ปัจจุบัน โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้ แผนการทำงานโดยรวม, ระบบอัตโนมัติที่เหมาะสม, ปัจจัยด้านบุคคลกับแรงงาน, พนักงานปฏิบัติการและความสมดุลของสายการผลิต, การจัดเก็บและระดับสินค้าคงคลังสำรอง, แรงงานที่เพิ่มคุณค่า

หมายเหตุ : ผู้ส่งมอบ ควร กำหนดตาราง (Matrices) ที่เหมาะสมในการเฝ้าติดตามประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานที่มีอยู่ปัจจุบัน

2.6.2 การบริหารเครื่องมือ (Tooling Management)

- ต้อง จัดทำและนำไปปฏิบัติซึ่งระบบการบริหารเครื่องมือ ซึ่งรวมถึง
 - * สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากรในการบำรุงรักษาและซ่อมแซม
 - * การจัดเก็บและนำกลับมาใช้งาน
 - * การติดตั้ง (Setup)
 - * กำหนดการเปลี่ยนเครื่องมือ / ชิ้นส่วนสำหรับเครื่องมือที่มีการสึกหรอ
 - * การปรับปรุงเครื่องมือ รวมทั้งเอกสารการออกแบบเครื่องมือ
- ต้อง จัดให้มีทรัพยากรทางเทคนิค ที่เหมาะสมสำหรับการออกแบบประกอบและตรวจสอบขนาดทั้งหมดของเครื่องมือ และเกจ
- ต้อง นำระบบในการเฝ้าติดตามกิจกรรมดังกล่าวไปปฏิบัติเมื่อกิจกรรมนั้นๆ ถูกดำเนินการโดยผู้รับจ้างช่วง

หมายเหตุ : การบริหารเครื่องมือ ไม่ใช่ข้อกำหนดสำหรับผู้ส่งมอบที่เป็นโกดังสินค้า หรือผู้ขายส่ง (Distributor)

3 การควบคุมเอกสารและข้อมูล (Document and Data Control)

3.1 บททั่วไป (General)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการควบคุมเอกสาร และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน รวมทั้งขอบเขตการนำไปใช้ของเอกสารที่จัดทำขึ้นเองและรับมาจากภายนอก เช่นมาตรฐานและแบบของลูกค้า
- หมายเหตุ : เอกสารและข้อมูลสามารถอยู่ในรูปแบบใดก็ได้ เช่น กระดาษ หรือสื่อแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

3.2 การอนุมัติและแจกจ่ายเอกสาร (Document and Data Approval and Issue)

- เอกสารและข้อมูล ต้อง ทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการใช้งาน
 - ต้อง จัดทำและมีไว้สำหรับรายการเอกสารบัญชีแม่บท หรือเอกสารควบคุมที่เท่าเทียมกันที่ระบุสถานะ การแก้ไขปัจจุบันของเอกสาร เพื่อมิให้มีการนำเอกสารที่ยกเลิกหรือล้าสมัยไปใช้
 - การควบคุม ต้อง แน่ใจว่า
- a) มีการแจกจ่ายเอกสารให้มียู่ ณ จุดปฏิบัติงานทุกจุดที่เกี่ยวข้อง
- หมายเหตุ : ตัวอย่างของเอกสารที่มีไว้ เช่น

ก. แบบวิศวกรรม

มาตรฐานวิศวกรรม

ข้อมูลเชิงคณิตศาสตร์

ข้อแนะนำในการตรวจสอบ

วิธีการทดสอบ

คู่มือการทำงาน

คู่มือคุณภาพ

ขั้นตอนการทำงาน

ขั้นตอนการประกันคุณภาพ

ข้อมูลจำเพาะของวัตถุดิบ

- b) นำเอกสารที่ยกเลิกหรือล้าสมัยออกจากจุดใช้งาน หรือมิฉะนั้น ให้แน่ว่า ไม่ถูกนำไปใช้โดยพลั้งเผลอ
- c) เก็บรักษาเอกสารที่ล้าสมัยไว้ตามกฎหมายบังคับ และ / หรือ เพื่อการศึกษา โดยมีการบ่งชี้อย่างเหมาะสม

3.2.1 ข้อมูลจำเพาะเชิงวิศวกรรม (Engineering Specifications)

- ต้อง จัดทำวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้แน่ใจว่ามีการทบทวน แจกจ่าย และนำไปใช้ซึ่งมาตรฐานข้อมูลจำเพาะของลูกค้า และการเปลี่ยนแปลงในเวลาที่เหมาะสมระยะเวลาการทบทวนควรจะเป็นจำนวนวันทำงาน ไม่ใช่สัปดาห์ หรือเดือน
 - ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันที่มีผลบังคับใช้ของการเปลี่ยนแปลงเพื่อนำไปปฏิบัติในการผลิต
 - การนำไปปฏิบัติ ต้อง รวมถึงการปรับปรุงเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้ทันสมัย
- หมายเหตุ : การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ต่อข้อกำหนดเฉพาะ (Specification) ควร จะมีการปรับปรุงบันทึกของ PPAP เมื่อข้อกำหนดเฉพาะเหล่านั้นมีการอ้างอิงในบันทึกการออกแบบ หรือมีผลต่อเอกสาร PPAP เช่น แผนควบคุม, FMEA เป็นต้น (ดูคู่มือ PPAP)

3.3 การเปลี่ยนแปลงเอกสารและข้อมูล (Document and Data Changes)

- ต้อง ทบทวนและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานหรือองค์กรเดียวกันกับที่ทำไว้เดิม เว้นเสียแต่จะมีการกำหนดเป็นอย่างอื่น
- หน่วยงานหรือองค์กร ต้อง มีข้อมูลพื้นฐานในการทบทวนและอนุมัติ
- ถ้าสามารถทำได้ ต้อง ระบุลักษณะของการเปลี่ยนแปลงในเอกสาร หรือเอกสารแนบตามเหมาะสม

4 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า (Control of Customer Supplied Product)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการควบคุมการทวนสอบ จัดเก็บ และบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า
- ต้อง บันทึก และรายงานแจ้งลูกค้าทราบ เมื่อพบว่าผลิตภัณฑ์เกิดการสูญหาย เสียหาย หรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน
- การทวนสอบโดยผู้ส่งมอบไม่เป็นผลให้ลูกค้าพ้นความรับผิดชอบในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ที่ยอมรับได้
หมายเหตุ : ข้อกำหนดนี้รวมถึง เครื่องมือและบรรจุภัณฑ์ที่สามารถส่งคืนเพื่อหมุนเวียนใช้ใหม่ที่เป็นของลูกค้า

4.1 เครื่องมือของลูกค้า (Customer Owned Tooling)

- เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เป็นของลูกค้า ต้อง ถูกทำเครื่องหมายอย่างถาวร เพื่อป้องกันถึงเจ้าของซึ่งสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

หมายเหตุ : การติดป้ายพิเศษที่มีหมายเลขเครื่องมือ และ / หรือ ชื่อลูกค้าที่จะแสดงถึงเจ้าของน่าจะเป็นวิธีที่ต้องการ หรืออาจใช้หมายเลขของผู้ส่งมอบซึ่งสามารถอ้างอิง และสอบกลับมาถึงลูกค้าได้อย่างชัดเจนก็ได้

5 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Tractability)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ด้วยสื่อต่างๆใน "จุดที่เหมาะสม" จากจุดรับทุกขั้นตอน การผลิต การส่งมอบ และการติดตั้ง

หมายเหตุ : คำว่า "จุดที่เหมาะสม" ดังที่กล่าวเบื้องต้นนั้น ไม่ประยุกต์ใช้กับ QS-9000

- กรณีมีข้อกำหนดขอบเขตการสอบกลับ ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานในการชี้บ่งของผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วย หรือรุ่น การชี้บ่งนี้ ต้อง ทำการบันทึก

6 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

- ต้อง ระบุ และวางแผนการผลิต ติดตั้ง และบริการ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อคุณภาพ และ ต้อง มั่นใจว่ากระบวนการเหล่านี้ดำเนินการไปภายใต้สภาวะการควบคุม

- การควบคุมสภาวะ ต้อง รวมถึง

- เอกสารวิธีการปฏิบัติงานที่กำหนดถึงการผลิต ติดตั้ง และบริการ ซึ่งหากปราศจากเอกสารเหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพ
- การใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ และสภาวะแวดล้อมการทำงานที่เหมาะสม

6.b.1 ความสะอาดของสถานที่ (Cleanliness of Premises)

- ต้อง จัดการสถานที่ (ผลิต) ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด และมีการซ่อมแซม ให้เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์ที่ทำการผลิต

6.b.2 แผนรองรับกรณีพิเศษ (Contingency Plans)

- ต้อง จัดเตรียมแผนรองรับกรณีพิเศษ (เช่น ไฟฟ้าดับ, การขาดแคลนแรงงาน, เครื่องจักรหลักเสียหาย) ที่สมเหตุสมผลในการป้องกันการหยุดชะงักของการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ยกเว้นเหตุอันเกิดจากภัยธรรมชาติ
- c) เป็นไปตามมาตรฐานอ้างอิง / รหัสแผนคุณภาพ และ / หรือ เอกสารวิธีการปฏิบัติงาน
- d) การเฝ้าติดตามและควบคุมคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์และกระบวนการ

6.d.1 การกำหนดคุณลักษณะพิเศษ (Designation of Special Characteristics)

- ต้อง ปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าทุกประการสำหรับการกำหนด การจัดทำ เอกสาร และการควบคุมคุณลักษณะพิเศษ
- ต้อง จัดเตรียมเอกสารที่แสดงให้เห็นได้ว่าการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดตามที่ลูกค้าต้องการ

หมายเหตุ : คุณลักษณะทุกอย่างของผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญซึ่งต้องการการควบคุม แต่มีคุณลักษณะบางอย่างที่เรียกว่า “คุณลักษณะพิเศษ” (Special Characteristic) ซึ่งต้องการการควบคุมพิเศษ เนื่องจากความแปรปรวนที่สูงเกินไปจะส่งผลถึงการผลิตไปจากข้อกำหนดด้านความปลอดภัย กฎของทางราชการการทำงาน ลักษณะปรากฏ หรือคุณภาพของกระบวนการต่อไป

- e) การรับรองกระบวนการ และอุปกรณ์ตามความเหมาะสม
- f) เกณฑ์คุณภาพงาน (Workmanship Criteria) ต้อง ชัดเจน เช่น การเขียนมาตรฐาน ตัวอย่างหรือรูปภาพ
- g) การบำรุงรักษาเครื่องจักรอุปกรณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

6.g.1 การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

- ต้อง ซ่อม และจัดให้มีการบำรุงรักษาเครื่องจักร / อุปกรณ์ที่มีความสำคัญต่อ
- การผลิตจัดเตรียมทรัพยากรที่เหมาะสมและวางแผนการบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพ

โดยอย่างน้อยระบบ ต้อง ประกอบด้วย

- * วิธีการปฏิบัติงานที่อธิบายถึงกิจกรรมการบำรุงรักษาที่ได้วางแผนไว้แล้ว
- * ตารางเวลาการบำรุงรักษา
- * วิธีการบำรุงรักษาแบบคาดการณ์ล่วงหน้า โดยวิธีนี้ ควร คำนึงถึงการทบทวนข้อแนะนำของบริษัทผู้ผลิต การสึกหรอของเครื่องมือ การเฝ้าติดตามเวลาที่เครื่องจักรทำงาน ความสัมพันธ์ของข้อมูล SPC กับการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน คุณลักษณะที่สำคัญของเครื่องมือที่สึกหรอได้ และการวิเคราะห์การสันสะเทือน
- * วิธีปฏิบัติงานของการบรรจุ และถนอมรักษาอุปกรณ์, เครื่องมือ และเกจ
- * ความพร้อมของชิ้นส่วนทดแทนสำหรับเครื่องจักร / อุปกรณ์ที่สำคัญ
- * จัดทำเอกสาร ประเมินผล และพัฒนาเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการบำรุงรักษา

- กรณีกระบวนการที่ไม่สามารถทวนสอบได้อย่างสมบูรณ์โดยการตรวจและทดสอบ
 - * ต้อง ปฏิบัติโดยผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม
 - * ต้อง เฝ้าติดตามอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มั่นใจว่ากระบวนการเป็นไปตามข้อกำหนด
 - * ต้อง กำหนดถึงคุณสมบัติที่ต้องการของกระบวนการ เครื่องจักรอุปกรณ์ และบุคลากร

หมายเหตุ : กระบวนการที่ต้องการผ่านคุณสมบัติที่ต้องการด้านขีดความสามารถ มักถูกเรียกว่า กระบวนการพิเศษ

- * ต้อง เก็บรักษาสังเกตการณ์ประวัติศาสตร์ของการรับรองคุณสมบัติกระบวนการ เครื่องจักรอุปกรณ์ และบุคลากรตามความเหมาะสม

6.1 การเฝ้าติดตามกระบวนการและคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติการ (Process Monitoring and Operator Instructions)

- ต้อง จัดเตรียมเอกสารการเฝ้าติดตามกระบวนการ และคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติการ ทุกคนที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกระบวนการผลิต โดยคู่มือการทำงานเหล่านี้ ต้อง ให้มีใช้ที่จุดปฏิบัติงาน
- คู่มือการทำงาน ควร ถูกพัฒนามาจากแหล่งซึ่งระบุไว้ในคู่มือการวางแผนคุณภาพผลิตภัณฑ์ ล่วงหน้า และแผนควบคุม (APQP & Control Plan)
- เอกสารอาจจัดทำในรูปแบบของคู่มือการทำงาน เช่น คู่มือการตรวจและทดสอบในห้องปฏิบัติการ ขั้นตอนการทดสอบ ใบปฏิบัติงานมาตรฐาน หรือเอกสารอื่น ๆ ซึ่งโดยทั่วไปผู้ส่งมอบจัดเตรียมไว้ใช้ให้ข้อมูลที่จำเป็น
- การเฝ้าติดตามกระบวนการและคู่มือการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ต้อง อ้างอิงหรือครอบคลุมถึง (ตามความเหมาะสม)

- * ชื่อและหมายเลขของจุดปฏิบัติงานซึ่งระบุไว้ในแผนภูมิกระบวนการ
- * ชื่อและหมายเลขชิ้นส่วน หรือประเภทชิ้นส่วน
- * ระดับทางวิศวกรรมที่ใช้อยู่ พร้อมวันที่
- * เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็น
- * คู่มือการจัดการและการชี้แจงวัตถุประสงค์
- * ข้อกำหนดคุณลักษณะพิเศษโดยลูกค้าและผู้ส่งมอบ
- * ข้อกำหนด SPC
- * มาตรฐานด้านวิศวกรรมและการผลิต
- * คู่มือการตรวจสอบและทดสอบ
- * แผนการตอบสนอง (Reaction Plan)
- * การอนุมัติและวันที่แก้ไข
- * เครื่องช่วยในการตรวจด้วยสายตา
- * คู่มือการติดตั้งและช่วงเวลาในการเปลี่ยนเครื่องมือ

6.2 การคงไว้ซึ่งการควบคุมกระบวนการ (Maintaining Process Control)

- ต้อง คงไว้ (หรือทำให้สูงกว่า) ซึ่งความสามารถ หรือสมรรถนะของกระบวนการตามที่อนุมัติไว้ใน PPAP

- ต้อง มั่นใจว่า มีการนำแผนควบคุม และแผนภูมิกระบวนการไปใช้งาน ซึ่งครอบคลุมถึง (แต่ไม่จำกัดเพียงแค่นี้)

- * เทคนิคในการวัด
- * แผนการสุ่มตัวอย่าง
- * เกณฑ์ในการยอมรับ
- * แผนการตอบสนอง (Reaction Plan) เมื่อทำไม่ได้ตามเกณฑ์

- เหตุการณ์สำคัญ ๆ (เช่น การเปลี่ยนเครื่องมือ, การซ่อมเครื่องจักร) ควร ถูกบันทึกลงในผังควบคุม

- เมื่อผลิตภัณฑ์ และ / หรือ กระบวนการแสดงข้อมูล ซึ่งบ่งบอกว่ามีความสามารถสูง (เช่น $Cpk/Ppk \geq 3$) ผู้ส่งมอบอาจจะปรับปรุงข้อมูลนี้ในแผนควบคุมตามความเหมาะสม

- ต้อง ดำเนินการตามแผนการตอบสนองในแผนควบคุมสำหรับคุณลักษณะพิเศษ ซึ่งไม่มีเสถียรภาพ หรือไม่มีความสามารถ

- แผนการตอบสนอง ควร มีมาตรการรองรับผลิตภัณฑ์ที่ออกจากกระบวนการ และการตรวจสอบ 100%

- แผนการปฏิบัติการแก้ไข ต้อง มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และกำหนดวันที่จะเสร็จ เพื่อการนำกระบวนการกลับสู่เสถียรภาพ และความสามารถที่ต้องการ

- แผนการปฏิบัติการแก้ไขจะถูกทบทวน และอนุมัติโดยลูกค้า (ถ้าต้องการ)

6.3 การแก้ไขตัดแปลงข้อกำหนดด้านการควบคุมกระบวนการ (Modified Process Control Requirements)

- ต้อง แก้ไขแผนควบคุม (เช่น ในช่องค่าเผื่อ, ข้อกำหนดเฉพาะ) ในกรณีที่คุณค่าอาจร้องขอให้มีความสามารถที่สูงหรือต่ำกว่าที่ได้ระบุไว้ก่อนหน้านี้

6.4 การทวนสอบการติดตั้งงาน (Verification of Job Set-ups)

- ต้อง ทำการทวนสอบการติดตั้งงานทุกครั้ง (เช่น การเริ่มต้นทำงาน, เปลี่ยนวัตถุดิบ, เปลี่ยนงาน, การหยุดงานนานๆ)

- ผู้ทำหน้าที่ติดตั้ง ต้อง มีเอกสารคู่มือการทำงาน (Job Instruction) ไว้ใช้สำหรับอ้างอิง

- แนะนำให้มีการเปรียบเทียบกับชิ้นส่วนสุดท้ายที่ผลิตไว้ครั้งก่อน

- ต้อง มีการทวนสอบโดยใช้กลวิธีทางสถิติถ้าลูกค้ากำหนด

6.5 การเปลี่ยนแปลงกระบวนการ (Process Changes)

- ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันที่มีผลบังคับใช้การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการ

หมายเหตุ : สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลง เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ปรึกษากับลูกค้าสำหรับแนวทางในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง

6.6 รายการลักษณะปรากฏ (Appearance Items)

สำหรับผู้ส่งมอบที่ผลิตชิ้นส่วน ซึ่งถูกกำหนดโดยลูกค้าให้เป็น “รายการลักษณะปรากฏ” (Appearance Items) ต้อง จัดเตรียม

- * แสงสว่างให้เหมาะสม ในพื้นที่ทำการประเมิน
- * ต้นแบบของสี ขนาดเม็ด ความมันวาวของโลหะ การแยกแยะ รูปภาพ (Distinctness of Image, DOI) และลักษณะผิวอย่างเหมาะสม
- * การดูแลรักษาต้นแบบของลักษณะปรากฏ และเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
- * การทวนสอบบุคลากรที่ทำการประเมินลักษณะปรากฏว่ามีคุณสมบัติเหมาะสมเพียงพอ

7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product)

7.1 บททั่วไป (General)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดมีการป้องกันการนำไปใช้หรือติดตั้งโดยความพลั้งเผลอ
- การควบคุม ต้อง จัดทำการชี้บ่ง จัดทำเอกสาร การประเมิน การคัดแยก (ถ้าทำได้)การจัดการ และการแจ้งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ

7.1.1 วัสดุหรือผลิตภัณฑ์ที่น่าสงสัย (Suspect Material or Product)

- การควบคุมนี้ ต้อง ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่น่าสงสัย เช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

7.1.2 การชี้บ่งที่มองเห็นได้ (Visual Identification)

- ต้อง ชี้บ่งให้มองเห็นได้บนผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด, ผลิตภัณฑ์หรือวัสดุที่น่าสงสัย ตลอดจนสถานที่กักเก็บ (Quarantine Area)

7.2 การทบทวนและจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Review and Disposition of Non-conforming Product)

- ต้อง กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทบทวน และอำนาจในการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง ทำการทบทวนตามเอกสารวิธีการปฏิบัติงานนั้นคือ
 - a) การนำกลับไปทำใหม่ เพื่อให้ได้ตามข้อกำหนด
 - b) ยอมรับโดยทำการซ่อมแซม หรือไม่ต้องซ่อมแซม โดยการยอมรับกรณีพิเศษ
 - c) จัดเกรดใหม่ สำหรับใช้ในกรณีอื่น ๆ
 - d) ไม่ยอมรับ หรือการคัดทิ้ง
- ในกรณีที่มีกำหนดในข้อตกลง การขอใช้หรือทำการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ ที่ไม่ได้ตามข้อกำหนด ต้อง รายงานเพื่อขอการยอมรับกรณีพิเศษต่อลูกค้าหรือตัวแทนลูกค้า
- รายละเอียดของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผ่านการยอมรับ และของการซ่อมแซม ต้อง บันทึกสภาพที่เป็นจริง
- ต้อง ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ที่ซ่อมแซมหรือทำใหม่อีกครั้งตามแผนคุณภาพ (แผนควบคุม) และ / หรือเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน

7.2.1 แผนการลดที่ถูกจัดลำดับความสำคัญ (Prioritized Reduction Plan)

- ต้อง นับจำนวน และวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดแล้วจัดทำแผนการลดปริมาณโดยจัดลำดับความสำคัญ
- ควร ติดตามผลการดำเนินการตามแผนฯ

7.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ทำใหม่ (Control of Reworked Product)

- เอกสารขั้นตอนการทำใหม่ ต้อง สามารถนำไปใช้โดยบุคลากรที่เหมาะสมในจุดทำงานนั้น ๆ
- ต้อง ไม่นำผลิตภัณฑ์ที่สามารถมองเห็นจากภายนอกว่าเป็นการทำใหม่ ไปใช้ในส่วนการบริการหลังการขาย โดยปราศจากการอนุมัติของลูกค้า

หมายเหตุ : การใช้ในส่วนการบริการ หมายถึง ชิ้นส่วนหรือวัตถุดิบที่จัดเตรียมเพื่อผู้ค้าปลีก หรือผู้จัดส่งอื่น ๆ สำหรับจุดประสงค์ในการซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์

7.4 การอนุมัติผลิตภัณฑ์ผ่านการรับรองเชิงวิศวกรรม (Engineering Approved Product Authorization)

- ต้อง ได้รับการอนุมัติจากลูกค้าก่อน เมื่อผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการ แตกต่างไปจากที่เคยได้รับการอนุมัติแล้ว (คู่มือ PPAP)
- ข้อกำหนดนี้ รวมถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่จัดซื้อจากผู้รับจ้างช่วงเช่นเดียวกัน
- ต้อง เห็นด้วยกับการร้องขอใด ๆ ของผู้รับจ้างช่วง ก่อนส่งมอบให้ลูกค้า
- ต้อง คงไว้ซึ่งบันทึกของวันหมดอายุ หรือจำนวนที่ได้อนุมัติแล้ว
- ต้อง มั่นใจว่า มีการปฏิบัติตามข้อมูลจำเพาะและข้อกำหนดต้นฉบับ หรือฉบับทดแทน เมื่อสิ้นสุดการอนุมัติ
- ผลิตภัณฑ์ที่ถูกส่งมอบภายใต้การอนุมัติ ต้อง ทำการชี้บ่งอย่างเหมาะสมบนภาชนะที่จัดส่งแต่ละชิ้น

8 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน (Corrective and Preventive Action)

8.1 บททั่วไป (General)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน
- การปฏิบัติการแก้ไข หรือป้องกันเพื่อลดสาเหตุที่แท้จริงหรือโอกาสของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ต้อง ให้เหมาะสมกับความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงที่จะเกิด
- ต้อง ปฏิบัติและบันทึกการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน

8.1.1 วิธีการแก้ไขปัญหา (Problem Solving Methods)

- ต้อง ใช้วิธีการแก้ปัญหายอย่างเป็นระบบ เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากทั้งภายในและภายนอก
- ต้อง ใช้วิธีการแก้ปัญหาดตามลักษณะที่ลูกค้ากำหนด โดยอ้างอิงเอกสารของลูกค้าเมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากภายนอก

8.1.2 การป้องกันความผิดพลาด (Mistake Proofing)

- ต้อง ใช้วิธีการป้องกันความผิดพลาด ในการดำเนินการแก้ไขและป้องกันในสัดส่วนที่เหมาะสมกับขนาดความรุนแรงของปัญหา และความเสี่ยงที่จะเกิดตามมา

8.2 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

- วิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการแก้ไข ต้อง รวมถึง

- a) จัดการกับคำร้องเรียนของลูกค้า และรายงานผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ
- b) สืบสวนหาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบคุณภาพ และบันทึกผลของการสืบสวน
- c) กำหนดการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็นสำหรับการกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- d) การประยุกต์ของการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติการแก้ไขเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

8.2.1 การวิเคราะห์และทดสอบผลิตภัณฑ์ที่ส่งคืน (Returned Product Test / Analysis)

- ต้อง ทำการวิเคราะห์ชิ้นส่วนที่ถูกส่งคืนจากลูกค้า
- บันทึกผลการวิเคราะห์ ต้อง จัดเก็บและให้มีพร้อมเมื่อมีการร้องขอ
- ต้อง ทำการวิเคราะห์อย่างมีประสิทธิภาพ และถ้าเหมาะสม ให้เริ่มการปฏิบัติการแก้ไข รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกระบวนการ เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

8.2.2 ผลกระทบจากการปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action Impact)

- ต้อง ประยุกต์ใช้การปฏิบัติการแก้ไข และการควบคุมการดำเนินการ ซึ่งจะกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เข้ากับผลิตภัณฑ์และกระบวนการที่คล้ายคลึงกันด้วย

8.3 การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

- วิธีการปฏิบัติงานสำหรับการปฏิบัติการป้องกัน ต้อง รวมถึง
 - a) การใช้ข้อมูลประกอบจากแหล่งที่เหมาะสม เช่น กระบวนการและการปฏิบัติงานซึ่งมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์, การยอมรับกรณีพิเศษ, ผลการตรวจติดตาม, บันทึกคุณภาพ, รายงานการบริการ และการร้องเรียนของลูกค้าเพื่อการตรวจหาวิเคราะห์และกำจัดโอกาสสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
 - b) กำหนดขั้นตอนที่จำเป็นสำหรับปัญหาต่าง ๆ ที่ต้องการปฏิบัติการป้องกัน
 - c) ริเริ่มการปฏิบัติการป้องกัน และการประยุกต์ของการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่ามีประสิทธิภาพ
 - d) มั่นใจว่าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติได้นำไปใช้สำหรับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

9 การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Record)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการชี้บ่ง รวบรวม ทำการตรวจ นำไปใช้จัดหมวดหมู่ จัดเก็บรักษาและจัดการ (กำจัด) บันทึกคุณภาพ
- บันทึกคุณภาพ ต้อง คงไว้เพื่อแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพ
- ต้อง ทำการควบคุมบันทึกคุณภาพที่เกี่ยวข้องของผู้รับจ้างช่วง
- บันทึกคุณภาพ ต้อง สามารถอ่านได้ง่ายและ ต้อง เก็บรักษาไว้ในลักษณะที่นำออกมาใช้งานได้สะดวก และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เพื่อป้องกันไม่ให้เสียหาย เสื่อมสภาพ หรือสูญหาย
- ต้อง จัดทำและบันทึกช่วงเวลาในการเก็บบันทึกคุณภาพ

- บันทึกคุณภาพ ต้อง พร้อมให้มีการประเมินหรือตรวจสอบโดยลูกค้า / ตัวแทนลูกค้า ตามระยะเวลาที่กำหนด ถ้ามีการระบุไว้ในข้อตกลง

หมายเหตุ : บันทึกสามารถอยู่ในรูปแบบของสื่อชนิดใดก็ได้ เช่น กระดาษ หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์

9.1 ระยะเวลาการเก็บบันทึก (Record Retention)

- บันทึกของการอนุมัติชิ้นส่วนการผลิต, บันทึกเกี่ยวกับเครื่องมือ, ใบสั่งซื้อและการแก้ไข ต้อง จัดเก็บไว้ตามระยะเวลาของการผลิตชิ้นส่วนและความต้องการในการผลิตเพื่อให้การบวกลบอีก 1 ปีปฏิทิน ยกเว้นลูกค้ากำหนดเป็นอย่างอื่น

หมายเหตุ : ใบสั่งซื้อ และการแก้ไขที่เป็นของลูกค้าจะถูกรวมอยู่ในข้อกำหนดนี้ และครอบคลุมถึงใบสั่งซื้อ และการแก้ไขของผู้ส่งมอบ สำหรับการสั่งซื้อเครื่องมือที่ลูกค้าเป็นเจ้าของด้วย

- บันทึกประสิทธิภาพด้านคุณภาพ เช่น แผนภูมิควบคุม ผลการตรวจและทดสอบ ต้อง จัดเก็บไว้ 1 ปีปฏิทิน หลังจากปีที่จัดทำขึ้น
- บันทึกของระบบการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร ต้อง จัดเก็บไว้นาน 3 ปี
- ระยะเวลาในการจัดเก็บที่นานกว่าที่กำหนดไว้ อาจถูกระบุในวิธีปฏิบัติงานของผู้ส่งมอบ
- ในที่สุดผู้ส่งมอบ ต้อง ทำลายบันทึกเหล่านั้น
- ข้อกำหนดนี้ ไม่ได้มีไว้แทนที่ข้อกำหนดต่าง ๆ ของทางราชการ โดยระยะเวลาที่กำหนด ต้อง พิจารณาเป็นระยะเวลายาวที่สุด

10 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit)

- ต้อง จัดทำและลงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับการวางแผน และการดำเนินการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เพื่อทวนสอบถึงกิจกรรมคุณภาพ และผลที่ได้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ และกำหนดประสิทธิผลของระบบคุณภาพ
- ต้อง กำหนดการตรวจติดตามบนพื้นฐานสถานะและความสำคัญของกิจกรรมที่จะทำการตรวจ
- ต้อง ตรวจติดตามโดยผู้ที่มีอิสระจากองค์กรหรือกิจกรรมที่ถูกตรวจ

หมายเหตุ : คำว่า “ กิจกรรม ” หมายรวมถึง หน่วยงาน, พื้นที่, กระบวนการ, ลักษณะงาน ฯลฯ ในบริษัท

หมายเหตุ : ไม่มีการกำหนดแผนตรวจสอบ (Check list) ที่จำเป็นที่จะใช้ในการตรวจติดตามภายใน

- ต้อง บันทึกผลการตรวจติดตาม และนำเสนอให้บุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ในพื้นที่ที่ถูกตรวจติดตามทราบ
- ผู้บริหารของพื้นที่ที่รับผิดชอบ ต้อง ทำการปฏิบัติการแก้ไขสิ่งที่พบจากการตรวจติดตาม
- การติดตามผล ต้อง ทวนสอบและบันทึกการปฏิบัติและประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไข หมายเหตุ : ผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของข้อมูลในการทบทวนของฝ่ายบริหาร แนวทางของการตรวจติดตามระบบคุณภาพ ระบุไว้ใน ISO 10011

10.1 กำหนดการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit Schedule)

- การตรวจติดตามภายใน ควร ครอบคลุมทุกกะ และดำเนินไปตามกำหนดการที่ถูกปรับปรุงทุกปี
- เมื่อพบว่าสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจากภายในและภายนอก หรือพบว่ามีการร้องเรียนจากลูกค้า ความสำเร็จในการตรวจติดตามที่กำหนดไว้ ควร จะถูกเพิ่มขึ้นตาม

11 การฝึกอบรม (Training)

- ต้อง จัดทำและคงไว้ซึ่งเอกสารวิธีการปฏิบัติงาน สำหรับการกำหนดการฝึกอบรมที่จำเป็น และจัดการฝึกอบรมให้กับบุคลากรทุกคนซึ่งปฏิบัติงานอันมีผลต่อคุณภาพ
- บุคลากรที่ปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง ต้อง มีคุณสมบัติบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม และ / หรือ ประสบการณ์อย่างเหมาะสมตามต้องการ
- ต้อง จัดเก็บบันทึกที่เหมาะสมของการฝึกอบรม (ดู 4.16)

11.1 ประสิทธิภาพของการฝึกอบรม (Training Effectiveness)

- ต้อง จัดให้มีการทบทวนประสิทธิผลของการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ
 หมายเหตุ : การทบทวนประสิทธิผลของการฝึกอบรมอาจใช้วิธีต่าง ๆ เช่น การทำข้อสอบ ก่อน-หลัง การตรวจติดตาม / ประเมินประสิทธิภาพ

8. ประวัติบริษัทวิสตือออน(ประเทศไทย)จำกัด

บริษัท วิสตือออน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่เป็นการเข้ามาลงทุน ของบริษัทวิสตือออน จากสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นหนึ่งในผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และผลิตภัณฑ์พลาสติกภายในรถยนต์ บริษัท วิสตือออน (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งโรงงานผลิตอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรม อีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง ทำการผลิตชิ้นส่วนภายในที่ทำจากพลาสติก และ เรือนไมล์รถยนต์ โดยมีลูกค้าหลักคือบริษัท ออโตอัลลายแอนซ์ ซึ่งผลิตรถยนต์ พอร์คและมาสต้าเพื่อขายภายในและนอกประเทศ นอกจากนี้ยังทำการผลิตเรือนไมล์ให้แก่รถยนต์ Honda อีกด้วย

บริษัท วิสตือออน (ประเทศไทย) จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการตั้งแต่ปี ค.ศ.1997 โดยปัจจุบันมีพนักงานประมาณ 293 คน แบ่งเป็น พนักงานฝ่ายผลิต, พนักงานฝ่ายสำนักงาน รวมไปถึงวิศวกร, ผู้จัดการแผนก และ Managing Director ในการบริหารคุณภาพในการดำเนินงานและการผลิตนั้น บริษัท วิสตือออน ประเทศไทย จำกัด ได้นำระบบควบคุมคุณภาพ QS-9000ซึ่งเป็นระบบที่ถูกพัฒนาขึ้นโดย กลุ่ม Big Three คือ Ford, Chrysler, General Motor มาใช้ โดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้ระบบนี้ เพื่อให้สินค้าที่ผลิตออกมาได้คุณภาพที่ดีโดยจะควบคุมคุณภาพตั้งแต่วัตถุดิบจนกระทั่งสินค้าได้ถูกส่งมอบถึงมือลูกค้า

9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุทธิ สมุทธประภูต (2540: 103-104) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยาม

ผลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับบริษัทต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความสลับซับซ้อน และด้านความสามารถสังเกตได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05, ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.1684 และพบว่ามีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ด้านความเข้ากันได้ และด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถสังเกตได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ,ทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.7564 และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทัศนีย์ แก้วทอง (2544: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของความรู้ ทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรม การมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม: กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับ ปานกลาง และมีพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการ ทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบ คุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และทัศนคติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการวิเคราะห์ค่าสัม ประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณพบว่า ความรู้และทัศนคติต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 สามารถร่วมกัน พยากรณ์พฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ได้ร้อยละ 12.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

ปัทมา ยัมพงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ บรรยาการองค์การที่มีอิทธิพลต่อ การยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงคโปร์ ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับ การศึกษา ตำแหน่ง การมีส่วนร่วม ทัศนคติ พฤติกรรมผู้นำ บรรยาการองค์การ มีความสัมพันธ์กับการ ยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และตัวแปรที่สามารถทำนายการ ยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงคโปร์ เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทัศนคติ ตำแหน่ง บรรยาการองค์การ เพศ การมีส่วนร่วม อายุ โดยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 58.9 ดังนั้น ผู้นำควรตระหนักถึงการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการบริหารคุณภาพโดยรวมแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลรวมทั้ง เตรียมความพร้อมองค์การ สร้างบรรยาการองค์การให้เหมาะสมเอื้อต่อการนำการบริหารคุณภาพโดยรวมมา ดำเนินการ ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ ในขณะที่เดียวกันผู้นำทุกระดับควรให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมกลุ่มคุณภาพ

อริวรรณ คูบารมี (2543: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปปฏิบัติในการบริการข้อมูลความเร็วสูงและบริการถ่ายทอดโทรทัศน์ผ่านสถานีดาวเทียมนนทบุรี ผล การศึกษาพบว่า การนำระบบคุณภาพ ISO 9002 ไปปฏิบัติในการบริการข้อมูลความเร็วสูงและบริการ

ถ่ายทอดโทรทัศน์ผ่านสถานีดาวเทียมนนทบุรี ผลสำเร็จได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9002 แต่ไม่
เป็นไปตามเป้าหมายของแผนดำเนินการ เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินการจากปัจจัยต่างๆที่ได้
ทำการศึกษาซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายระบบคุณภาพ ISO
9002 ไปปฏิบัติคือ ปัจจัยด้านโครงสร้างและความสลับซับซ้อนของการปฏิบัติงาน, ปัจจัยด้านความเพียงพอ
ของบุคลากร, ปัจจัยด้านความเข้าใจของบุคลากรในสถานี, ปัจจัยด้านความเพียงพอของงบประมาณ, ปัจจัย
ด้านความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้, ปัจจัยด้านการยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน, ปัจจัยอื่นๆที่
เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบาย, ปัจจัยด้านที่ปรึกษา, ปัจจัยด้านของเขตของนโยบายและปัจจัยด้าน
ความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหารต่อการดำเนินนโยบายกลุ่มที่สองคือกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อการนำนโยบายระบบ
คุณภาพ ISO 9002 ไปปฏิบัติ คือ ปัจจัยด้านคุณภาพของบุคลากรและปัจจัยด้านมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

ปนัดดา อินทรารุช (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะ
กรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตี้ฟุตแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันย่อมมีการ
ยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบ
คุณภาพ ISO9000 ของพนักงานบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์เซอร์วิสเซล จำกัด และบริษัท บริการเชื้อเพลิง
การบินกรุงเทพจำกัด ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ
ระบบคุณภาพ ISO9000 การเปิดรับข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร และทัศนคติของพนักงานมี
ความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับของการยอมรับ
อยู่ในระดับที่สูงมาก

ขวัญตา กิระวิสาสิก (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของ
พนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า
พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยัง
พบว่าความรู้และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติอยู่ในระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO
9000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่ลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับ
การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ

เพลินพร ผิวงาม (2533: 98-113) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษา
เฉพาะกรณี โครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้าน ตำบลคูบัว อำเภอ
เมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมแต่อย่างใด
นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้ในหลักการน้ำสะอาด ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน
ด้วย สำหรับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้นพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างที่มีต่อโครงการมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อ
พิจารณาถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมหลายด้านพบว่า ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างถึงคุณลักษณะของ

นวัตกรรมในการมองเห็นว่ามีประโยชน์ และความยุ่งยากซับซ้อนในการใช้นวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรม ส่วนความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ และสังเกตได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ

พรรณเพ็ญ วัยเจริญ (2539) ได้ศึกษาการเปิดรับข่าวสาร และทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก.- ISO 9000 ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกอบการที่นำเอามาตรฐานดังกล่าวไปใช้ มีทัศนคติที่แตกต่างจากผู้ประกอบการที่มีได้นำเอามาตรฐาน มอก.- ISO 9000 ไปใช้ โดยผู้ที่นำเอาอนุกรมมาตรฐาน มอก. - ISO 9000 ไปใช้มีทัศนคติที่ดีต่ออนุกรมมาตรฐาน มอก. - ISO 9000 มากกว่าผู้ที่ไม่ได้นำไปใช้

สกวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่มีการยอมรับการรื้อปรับระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วุฒิไกร บัวผัน (2535) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานของคณาจารย์โรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ: กรณีศึกษาอำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 250 คน พบว่า ความรู้เกี่ยวกับเครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงก่อให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สายสุนีย์ ปุตุณันท์ (2541: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลสิงห์บุรีมีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM อยู่ในระดับสูง ทัศนคติต่อโครงการ TQM อยู่ในระดับดี สำหรับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM แตกต่างกันมีทัศนคติต่อโครงการ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM และทัศนคติต่อโครงการ TQM แตกต่างกัน มีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM ได้ร้อยละ 3.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดาบทิพย์ จูติพงษ์พานิช (2539: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมกับปัจจัยต่างๆพบว่า มีเพียงอายุราชการเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) และเจ้าหน้าที่ผู้ที่มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และเจตคติอยู่ในระดับต่ำ และหากเจ้าหน้าที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ หรือเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวมจะมีการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมมากกว่าผู้ที่ไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมหรือไม่เคยได้รับข่าวสาร จากการวิเคราะห์จำแนกพหุพบว่าปัจจัยจิตวิทยาสังคมที่

เกี่ยวข้องกับการบริหารคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการยอมรับการบริหารโดยรวมมากที่สุด ($R^2 = 0.418$) และเมื่อวิเคราะห์การจำแนกหมู่โดยใช้ตัวแปรทั้งหมดพบว่า เจตคติเป็นตัวแปรที่มีความสามารถในการอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมากที่สุด

ชนินทร์ ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าผู้ช่วยผู้จัดการสาขาส่งผลให้มีความรู้ในระดับมาก มีทัศนคติในเชิงบวกต่อระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 บรรยากาองค์กร การสื่อสารระหว่างบุคคลและการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความเหมาะสมปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่าทัศนคติ บรรยากาองค์กร และการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนความรู้ การสื่อสารระหว่างบุคคลและลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้นในการค้นคว้าวิจัยในเรื่องทัศนคติและการยอมรับระบบคุณภาพมาตรฐาน QS9000 ผู้วิจัยจึงได้นำเอาปัจจัยในด้านต่างๆโดย อ้างถึงทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการที่จะนำเอาปัจจัยที่ได้ศึกษาไปประยุกต์ใช้กับการบริหารระบบมาตรฐาน QS9000 ให้เกิดประโยชน์ในองค์กรต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติ และการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การทดสอบเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท วิสทีออน ประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 293 คนประกอบด้วย

1.1 พนักงานประจำสำนักงาน (พนักงานออฟฟิศ และวิศวกร)	จำนวน	49 คน
1.2 พนักงานฝ่ายผลิต (ทีมลีดเดอร์, พนักงานและช่างเทคนิค)	จำนวน	230 คน
1.3 พนักงานชั่วคราว	จำนวน	14 คน
	รวม	293 คน

กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากจำนวนประชากรที่ต้องการศึกษาในงานวิจัยนี้มีจำนวนที่จำกัดเพียง 293 คน ดังนั้นผู้ทำการวิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษาโดยวิธีการสำมะโน (Census) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 6) คือการเก็บข้อมูลทุกหน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท วิสทีออน ประเทศไทย จำกัด ทั้งหมด

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดช่วงอายุคำนวณตามเกณฑ์อายุของพนักงานที่น้อยที่สุดและมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 4 ช่วงดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 25)

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 25 – 30 ปี
3. 31 – 36 ปี
4. มากกว่า 36 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรส โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. โสด
2. สมรส
3. หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

1. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
2. มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
3. มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
4. ปวส. / อนุปริญญา
5. ปริญญาตรี
6. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

1. ผู้จัดการ
2. พนักงานออฟฟิศ
3. วิศวกร
4. หัวหน้างานหรือทีมลีดเดอร์
5. ช่างเทคนิค
6. พนักงานปฏิบัติการ

ข้อที่ 6 ประสิทธิภาพการทำงาน

1. น้อยกว่า 1ปี
2. 1-3 ปี
3. มากกว่า 3ปี – 5ปี
4. มากกว่า 5ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม

- ด้านบรรยากาศในองค์กร จำนวน 10 ข้อ
- ด้านการสื่อสารในองค์กร จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดปัจจัยด้านต่างๆในแบบสอบถามส่วนที่ 2 จะใช้สเกลการวัดข้อมูลเป็น Ratio Scale มี 2 ตัวเลือก คือ ถูก และผิด ทำการแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ และการวัดทัศนคติ การยอมรับ ในแบบสอบถามส่วนที่ 3,4 และ 5 จะวัดโดยใช้ Scale ในการวัด ตามวิธีการของ Likert Scale แบบ 4 Points Scale

การแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ในเรื่องความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพ QS-9000 นั้นจะใช้สเกลการวัดข้อมูลประเภท Ratio Scale มี 2 ตัวเลือก คือ ถูก และผิด กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบดังนี้ทำการแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ถูก	1	คะแนน
ผิด	0	คะแนน

2. ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 , 4 และ 5 นั้นมีการ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบดังนี้

- ข้อความที่มีความหมายทางบวก หรือเชิงปฏิฐาน (Positive)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	คะแนน
เห็นด้วย	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

- ข้อความที่มีความหมายทางลบ หรือเชิงนิเสธ (Negative)

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	คะแนน

จากนั้น นำผลรวมของคะแนนทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยจะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับคะแนนในด้าน ความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด และการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

การใช้เกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 75)

1) ความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.51 – 1.00	หมายถึง	ความรู้ ความเข้าใจระดับมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.00 – 0.50	หมายถึง	ความรู้ ความเข้าใจระดับน้อย

2) บรรยากาศในองค์กร

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26-4.00	หมายถึง	บรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.25	หมายถึง	บรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76-2.50	หมายถึง	บรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.75	หมายถึง	บรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

3) การสื่อสารในองค์กร

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26-4.00	หมายถึง	การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.25	หมายถึง	การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76-2.50	หมายถึง	การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.75	หมายถึง	การสื่อสารในองค์กรอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

4) ทักษะคติ ของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26-4.00	หมายถึง	ทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.25	หมายถึง	ทัศนคติอยู่ในระดับดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76-2.50	หมายถึง	ทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.75	หมายถึง	ทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

5) การยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.26-4.00	หมายถึง	การยอมรับระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.25	หมายถึง	การยอมรับระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.76-2.50	หมายถึง	การยอมรับระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.75	หมายถึง	การยอมรับระดับต่ำมาก

3.

การทดสอบเครื่องมือ

ขั้นตอนการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

1. นำแบบสอบถามจัดทำขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษา และ ผู้จัดการฝ่ายบริหาร คุณภาพ บริษัทวิสต้า (ประเทศไทย) เป็นผู้ตรวจสอบความเหมาะสมของเนื้อหา และภาษา เพื่อขอคำแนะนำ ตรวจสอบและทำการแก้ไขก่อนนำไปเก็บข้อมูล

2. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก โดยใช้วิธีการหาค่าความเชื่อมั่นตามสัมประสิทธิ์แอลฟา (Reliability Coefficient) ของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่ได้จากวิธีนี้เรียกว่า Alpha Coefficient หรือ Coefficient Alpha ซึ่งเหมาะสำหรับแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Likert Scale (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2536 : 171)

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงจนสมบูรณ์ไปทำการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 293 ชุด
2. หลังจากจัดเตรียมแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการแจกจ่ายแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยผ่านทางผู้จัดการฝ่ายและหัวหน้างาน
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับ ทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและแยกแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินงานดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Window (Statistic Package for Social Science (SPSS) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 449)
 - 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 – 6 โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)
 - 3.3 วิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ที่แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 1 – 10 ทำการแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)
 - 3.4 วิเคราะห์ด้านบรรยากาศในองค์กรที่แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 11 – 20 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 3.5 วิเคราะห์ด้านการสื่อสารในองค์กรที่แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 21 – 30 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
 - 3.6 วิเคราะห์ระดับของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อ 31 – 40 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).
 - 3.7 วิเคราะห์ระดับของ การยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 5 ข้อ 41 – 50 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).
 - 3.8 ทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS – 9000 โดยใช้การวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant Different)

- 3.9 ทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจ บรรยากาศในองค์กร และการสื่อสารในองค์กรกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS – 9000 โดยใช้ สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient
- 3.10 ทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS – 9000 กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS – 9000 โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อ ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร (ชัยสิทธิ์ เณลิมมีประเสริฐ .2538: 45)

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

เมื่อ	%	แทน ค่าร้อยละ
	f	แทน ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น
	N	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

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

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
	$\sum Xi$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน จำนวนข้อมูลทั้งหมด (ในกรณีเลือกทุกหน่วยประชากร)

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 โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

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

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
		แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เมื่อนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรจำนวน 30 คนแล้วนำผลที่ได้จากผู้ตอบแบบสอบถามไปวิเคราะห์ เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านบรรยากาศในองค์การ ด้านการสื่อสารในองค์การ ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ด้านการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน บ.วิสตือออน(ประเทศไทย)จำกัด และค่าความเชื่อมั่นโดยรวม

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านบรรยากาศในองค์การ	.69
2. ด้านการสื่อสารในองค์การ	.69
3. ด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	.72
4. ด้านการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน	.83
5. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวม	.91

จากการวิเคราะห์พบว่าค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามเท่ากับ .91 โดยค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่มากที่สุดคือด้านการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .83 รองลงมาคือด้านทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .72 รองลงมาเป็นและค่าความเชื่อมั่นน้อยที่สุดคือ ด้านบรรยากาศในองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .69 และด้านการสื่อสารในองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .69

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่า

ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (บุญธรรม กิจปรีดาภิสุทธิ์. 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 สมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\bar{X}_1$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
N ₁	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
N ₂	แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) (บุญชม ศรีสะอาด.2541 : 266-268)

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

F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_M แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

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

$$MS_M = \frac{SS_M}{n-1}$$

SS_B แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SS_M แทน ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม

K แทน จำนวนกลุ่ม

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(K - 1) แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม

(n - 1) แทน Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (บุญธรรม กิจปริดาภิรักษ์. 2543 : 354)

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

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

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใด ๆ ว่าเป็นความสัมพันธ์ในระดับใด จะพิจารณาดังนี้(วิรัช วรรณรัตน์. 2535: 238)

ค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.9 ขึ้นไป	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก
ค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.70 - 0.89 ขึ้นไป	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ค่าสัมประสิทธิ์ตั้งแต่ 0.30 - 0.69 ขึ้นไป	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.30	ถือว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ค่าสัมประสิทธิ์ต่ำกว่า 0.00	ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วีส์ทีเอช (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 ระดับของบรรยากาศในองค์กร ระดับของการสื่อสารในองค์กร ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรเพศโดยใช้ t - test

3.2 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้ Oneway ANOVA และ Least Significant Difference (LSD)

3.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient .

3.4 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

3.5 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

3.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานโดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสิทธิภาพการทำงาน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	159	60.0
1.2 หญิง	106	40.0
รวม	265	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	65	24.5
2.2 25 – 30 ปี	143	54.0
2.3 31 – 36 ปี	49	18.5
2.3 36 ปีขึ้นไป	8	3.0
รวม	265	100.0
3. สถานภาพ		
3.1 โสด	144	54.3
3.2 สมรส	107	40.4
3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่	14	5.3
รวม	265	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
4.1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	7	2.6
4.2 มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	9	3.4
4.3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	120	45.3
4.4 ปว.ส / อนุปริญญา	86	32.5
4.5ปริญญาตรี	41	15.5
4.6 สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.8
รวม	265	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
5.1 ผู้จัดการ	5	1.9
5.2 พนักงานออฟฟิศ	21	7.9
5.3 วิศวกร	12	4.5
5.4 หัวหน้างานหรือทีมสืตเดอร์	10	3.8
5.5 ช่างเทคนิค	34	12.8
5.6 พนักงานปฏิบัติการ	183	69.1
รวม	265	100
6. ประสบการณ์การทำงาน		
6.1 น้อยกว่า 1 ปี	31	11.7
6.2 1-3 ปี	79	29.8
6.3 มากกว่า 3-5 ปี	102	38.5
6.4 มากกว่า 5 ปี	53	20.0
รวม	265	100.0

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปดังนี้

1. เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงานของพนักงาน บ.วิสตือออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า พนักงานเพศชาย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0

2. อายุ เมื่อพิจารณาตาม อายุ พบว่ามีพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีอายุ 25-30 ปีมีจำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 54.0 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 65คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อันดับต่อมาคือพนักงานที่มีอายุ 31-36 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0

3. สถานภาพ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด 144 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส 107 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 และพนักงานที่มีการหย่าร้างหรือแยกกันอยู่ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 มีจำนวนน้อยที่สุด

4. ระดับการศึกษา เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า มีจำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีการศึกษาระดับปวส./อนุปริญญา มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 อันดับต่อมาคือพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4 พนักงานที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.6 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 มีจำนวนน้อยที่สุด

5. ระดับตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมาเป็นพนักงานตำแหน่งช่างเทคนิค มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 พนักงานออฟฟิศ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 พนักงานตำแหน่งวิศวกร มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 พนักงานตำแหน่งหัวหน้างานหรือทีมลีดเดอร์ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และตำแหน่งผู้จัดการมีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ

6. ประสบการณ์การทำงาน เมื่อพิจารณาตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 3-5 ปี มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1 - 3 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 1 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดโดยมีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์หา ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 ระดับบรรยากาศในองค์กร ระดับของการสื่อสารในองค์กร ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และระดับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน บ.วิสตีออน(ประเทศไทย)จำกัด

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์แสดงดังตาราง

ผลการวัดระดับความรู้ความเข้าใจ

วิเคราะห์หาค่าร้อยละและ ระดับความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์แสดงดังตาราง

ตาราง 2 ข้อมูลความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน บ.วิสตีออน(ประเทศไทย) จำกัด

ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000	ตอบถูก (ร้อยละ)	ตอบผิด (ร้อยละ)
ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และ คำมั่นสัญญาต่อคุณภาพโดยจัดทำเป็นเอกสารไว้	254 (95.9)	11 (4.1)
นโยบายคุณภาพคือเป้าหมายในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับสูง เท่านั้น	210 (79.2)	55 (20.8)
ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่ใช้กับอุตสาหกรรมที่ เกี่ยวกับยานยนต์เท่านั้น	163 (61.5)	102 (38.5)
การทบทวนระบบคุณภาพ เป็นการทบทวนความสอดคล้องระหว่างเอกสาร คุณภาพและการปฏิบัติงานจริง	247 (93.2)	18 (6.8)
เอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องมียู่ ณ.จุด ปฏิบัติงาน	186 (70.2)	79 (29.8)
การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า ระบบ คุณภาพ QS-9000 ได้ถูกดำเนินไปตามที่บริษัทกำหนดไว้	247 (93.2)	18 (6.8)
บริษัทต้องทำการพัฒนาแผนควบคุม(Control Plan) ของระบบ ระบบ ย่อย ส่วนประกอบ และ / หรือ วัตถุดิบสำหรับการผลิตอย่าง เหมาะสม	244 (92.0)	21 (8.0)

ตาราง 2 (ต่อ)

เอกสารและข้อมูลไม่จำเป็นต้องถูกทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการใช้งาน	222 (83.8)	43 (16.2)
ต้องมีเกณฑ์คุณภาพงาน เช่น การเขียนมาตรฐานตัวอย่างเพื่อใช้เป็นหลักในการควบคุมการผลิตประชุมของหน่วยงานได้	244 (92.0)	21 (8.0)
การตรวจติดตามภายในนั้นไม่จำเป็นต้องทำกับทุกกะ ของการปฏิบัติงาน	216 (81.5)	49 (18.5)
สรุปความรู้ ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อระบบ QS-9000 โดยรวม	8.43	
จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน		

จากตาราง 2 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน บ.วิสตีออน(ประเทศไทย)จำกัด พบว่าพนักงานมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวม 8.43 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนนคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84 นั่นคือพนักงานมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า พนักงานบ.วิสตีออน(ประเทศไทย)จำกัด ด้านความรู้และความเข้าใจระบบคุณภาพ QS-9000 เกี่ยวกับการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพมีผู้ตอบถูก 254 คนคิดเป็นร้อยละ 95.9 เกี่ยวกับการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า ระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ถูกดำเนินไปตามที่บริษัทกำหนดไว้ มีผู้ตอบถูก 247 คนคิดเป็นร้อยละ 93.2 เกี่ยวกับการทบทวนระบบคุณภาพ มีผู้ตอบถูก 247 คนคิดเป็นร้อยละ 93.2 เกี่ยวกับการพัฒนาแผนควบคุม(Control Plan) ของระบบ ระบบย่อย ส่วนประกอบ และ / หรือ วัตถุดิบสำหรับการผลิตมีผู้ตอบถูก 244 คนคิดเป็นร้อยละ 92.0 เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพงาน มีผู้ตอบถูก 244 คนคิดเป็นร้อยละ 92.0 เกี่ยวกับ เอกสารและข้อมูลไม่จำเป็นต้องถูกทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการใช้งาน มีผู้ตอบถูก 222 คนคิดเป็นร้อยละ 83.8 เกี่ยวกับการตรวจติดตามภายในนั้นไม่จำเป็นต้องทำกับทุกกะ ของการปฏิบัติงาน มีผู้ตอบถูก 216 คนคิดเป็นร้อยละ 81.5 เกี่ยวกับนโยบายคุณภาพคือเป้าหมายในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น มีผู้ตอบถูก 210 คนคิดเป็นร้อยละ 79.2 เกี่ยวกับเอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับพนักงาน มีผู้ตอบถูก 186 คนคิดเป็นร้อยละ 70.2 และน้อยที่สุดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่ใช้กับอุตสาหกรรมที่เกี่ยวกับยานยนต์เท่านั้น มีผู้ตอบถูก 163 คนคิดเป็นร้อยละ 61.5 ตามลำดับ

ผลการวัดระดับบรรยากาศในองค์กร

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบรรยากาศในองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์แสดงดังตาราง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับบรรยากาศในองค์กร

ระดับบรรยากาศในองค์กร	ระดับบรรยากาศในองค์กร		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ในการทำงานทำให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพที่น่าสนใจในหน่วยงานของท่าน	3.25	.53	ดี
การนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ในการทำงานทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงานได้อย่างอิสระ	3.00	.70	ดี
ระบบคุณภาพ QS9000 ช่วยให้การงานที่ต้องประสานงาน กับหน่วยงานอื่น สามารถลดความขัดแย้งลงได้ชัดเจน	3.06	.58	ดี
สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้นที่จะแสดงความคิดเห็นริเริ่มสิ่งใหม่ๆเสมอ	2.98	.60	ดี
การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานมีส่วนสนับสนุนต่อการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน QS9000	3.23	.54	ดี
การทำงานเป็นทีมช่วยสนับสนุนการนำระบบมาตรฐาน QS9000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.26	.58	ดีมาก
สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระบบมาตรฐาน QS9000	3.20	.54	ดี
ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.13	.58	ดี
ท่านเชื่อว่าระบบคุณภาพ QS9000 ไม่ได้เป็นการจับผิดการทำงานของ ท่านจากฝ่ายจัดการ ^	2.85	.82	ดี
ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี	3.24	.65	ดี
รวม	3.12	.33	ดี

^ เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับสเกลและแบบสอบถามแล้ว

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดระดับบรรยากาศในองค์การพบว่าระดับบรรยากาศในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.12$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยพบว่า การทำงานเป็นทีมช่วยสนับสนุนการนำระบบมาตรฐาน QS9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานมีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X} = 3.26$) การนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ในการทำงานทำให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพที่น่าสนใจในหน่วยงาน มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.25$) บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ตึงเครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.24$) การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานมีส่วนสนับสนุนต่อการปฏิบัติตามระบบมาตรฐาน QS9000 มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.23$) สมาชิกในหน่วยงานมีส่วนช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระบบมาตรฐาน QS9000 มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.20$) พนักงานในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานมีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.13$) ด้านการประสานงาน และการลดความขัดแย้งกับหน่วยงานอื่น มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.06$) ด้านการนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ในการทำงานทำให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นต่อหน่วยงาน มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.00$) ด้านความกระตือรือร้นของสมาชิกที่จะแสดงความคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 2.98$) และน้อยที่สุดคือ ความเชื่อว่ระบบคุณภาพ QS9000 ก็คือการจับผิดการทำงานจากฝ่ายจัดการ มีระดับบรรยากาศอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 2.85$) ตามลำดับ

ผลการวัดระดับการสื่อสารในองค์กร

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสื่อสารในองค์กร การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์แสดงดังตาราง 5

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการสื่อสารในองค์กร

ระดับการสื่อสารในองค์กร	ระดับการสื่อสารในองค์กร		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ QS-9000 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นอย่างดี	3.05	.61	ดี
การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ร่วมงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000	3.15	.58	ดี
การจัดประชุมพูดคุยระหว่างฝ่าย ช่วยพัฒนางานในระบบคุณภาพ QS-9000 ให้เกิดการปฏิบัติตามระบบได้ดียิ่งขึ้น	3.18	.57	ดี
ท่านได้รับข้อมูลด้านคุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของท่าน	2.89	.63	ดี
การพูดคุยเพื่อปรึกษารื้อกันระหว่างผู้ร่วมงาน จะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความล่าช้ามากขึ้นในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000	2.67	.81	ดี
การพูดคุยปัญหาระหว่างฝ่าย โดยการพูดคุยผ่านผู้บังคับบัญชากับฝ่ายงานอื่นจะช่วยให้การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากขึ้น	2.89	.76	ดี
การพูดคุยเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยมีเอกสารในการปฏิบัติงานมาตรฐานมาเกี่ยวข้องจะทำให้การทำงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ผลดียิ่งขึ้น	3.13	.60	ดี
การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น Memo ,จดหมายแจ้ง จะทำให้การปฏิบัติตามระบบ คุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากกว่าการพูดคุยกัน	2.97	.77	ดี
แบบฟอร์มต่างๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่จำเป็น ^	2.81	.81	ดี
การได้รับทราบข้อมูลการประเมินระดับคุณภาพจากลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่าน	3.21	.65	ดี
รวม	2.99	.32	ดี

^ เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับสเกลและแบบสอบถามแล้ว

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดระดับการสื่อสารในองค์การพบว่าระดับการสื่อสารในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.99$)

เมื่อพิจารณาในรายชื่อโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่าในด้านรายชื่อที่ได้คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ พนักงานได้รับทราบข้อมูลการประเมินระดับคุณภาพจากลูกค้าอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.21$) การจัดประชุมพูดคุยระหว่างฝ่าย ช่วยพัฒนางานในระบบคุณภาพ QS-9000 ให้เกิดการปฏิบัติตามระบบอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.18$) การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ร่วมงานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.15$) การพูดคุยเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยมีเอกสารในการปฏิบัติงานมาตรฐานมาเกี่ยวข้องจะทำให้การทำงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ผลอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.13$) มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ QS-9000 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ QS-9000 ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.05$) การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น Memo ,จดหมายแจ้ง จะทำให้การปฏิบัติตามระบบ คุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากกว่าการพูดคุยกันอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.97$) พนักงานได้รับข้อมูลด้านคุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.89$) มีการใช้แบบฟอร์มต่างๆ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.81$) การพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ร่วมงานอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.67$) และรายชื่อที่ได้คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การพูดคุยปัญหาระหว่างฝ่าย โดยการพูดคุยผ่านผู้บังคับบัญชากับฝ่ายงานอื่นจะช่วยให้การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากขึ้นอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.89$) ตามลำดับ

ผลการวัดระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์แสดงดังตาราง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นกฎระเบียบบังคับของ บริษัทที่พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติ	3.26	.55	ดี
พนักงาน เห็นว่า การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การ ปฏิบัติงานดีขึ้น [^]	2.66	.72	ดี
ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ ซ้ำซ้อนกัน	3.15	.63	ดี
ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ในการ ปฏิบัติงาน	3.24	.58	ดี
ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สามารถทราบจุดอ่อนและจุดแข็งใน กระบวนการทำงานได้	3.19	.61	ดี
ระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยพัฒนาให้เกิดการทำงานเป็นทีม	3.19	.65	ดี
ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่น [^]	2.79	.84	ดี
การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จได้ต่อเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.38	.60	ดีมาก
ระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์ องค์กร	3.36	.58	ดีมาก
การรักษาระบบ QS-9000 สามารถทำต่อเนื่องในระยะยาวได้ [^]	2.76	.89	ดี
รวม	3.09	.37	ดี

[^] เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับสเกลและแบบสอบถามแล้ว

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดระดับการสื่อสารในองค์กรพบว่าระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.09$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า พนักงานมีระดับทัศนคติในด้านต่างๆดังนี้ การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จได้ต่อเมื่อมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x} = 3.38$) ระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์องค์กรที่มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x} = 3.36$) การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ซึ่งเป็นกฎระเบียบบังคับของบริษัทอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{x} = 3.26$) ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้เกิดความชัดเจนในบทบาท หน้าที่ ในการปฏิบัติงาน มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.24$) ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สามารถทราบจุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้ มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.19$) ระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยพัฒนาให้เกิดการทำงานมีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.19$) ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 3.15$) ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความยุ่งยาก มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.79$) การรักษาแบบ QS-9000 ทำได้ในช่วงสั้นๆเท่านั้น ไม่สามารถทำต่อเนื่องในระยะยาวได้มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.76$) และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ พนักงานเห็นว่าการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานเท่าเดิม มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ($\bar{x} = 2.66$)

ผลการวัดระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

วิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ แสดงดังตาราง

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระดับการยอมรับ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ท่านคิดว่าระบบ QS-9000 ช่วยให้งานมีคุณภาพดีขึ้น	3.35	.55	สูงมาก
ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ QS-9000 มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน [^]	2.95	.80	สูง
ระบบ QS-9000 ทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบของงาน	3.23	.55	สูง
ระบบ QS-9000 ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานถูกแก้ไขได้จริง	3.15	.59	สูง
ระบบ QS-9000 ทำให้ท่านสนใจเรื่องการควบคุมคุณภาพมากขึ้น	3.22	.59	สูง
ระบบ QS-9000 ทำให้ช่องว่างระหว่างผู้บริหารและพนักงานลดลง	2.73	.78	สูง
ระบบ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.15	.60	สูง
การทำระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์องค์กรในสายตาของลูกค้า	3.38	.58	สูงมาก
ท่านเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาระบบ QS-9000 ให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพ	3.32	.56	สูงมาก
ท่านรู้สึกยอมรับในการใช้ระบบคุณภาพ QS-9000 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	3.36	.59	สูงมาก
รวม	3.19	.39	สูง

[^] เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับสเกลและแบบสอบถามแล้ว

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาจากคำตอบของการวัดระดับการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000พบว่าระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมอยู่ในระดับ ดี ($\bar{X} = 3.19$)

เมื่อพิจารณาในรายข้อโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า พนักงานมีระดับการยอมรับในด้านต่างๆดังนี้ การทำระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์องค์กรในสายตาของลูกค้ามีการยอมรับอยู่ในระดับ สูงมาก ($\bar{X} = 3.38$) ท่านรู้สึกยอมรับในการใช้ระบบคุณภาพ QS-9000 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานมาก ($\bar{X} = 3.36$) ระบบ QS-9000 ช่วยให้งานมีคุณภาพดีขึ้น มีการยอมรับอยู่ในระดับ สูงมาก ($\bar{X} = 3.35$) ท่านเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาระบบ QS-9000 ให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุมคุณภาพ ($\bar{X} = 3.32$) ระบบ QS-9000 ทำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในรูปแบบของงาน มีการยอมรับอยู่ในระดับ สูงมาก ($\bar{X} = 3.23$) ระบบ QS-9000 ทำให้ท่านสนใจเรื่องการควบคุมคุณภาพมากขึ้นมีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.22$) ระบบ QS-9000 ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานถูกแก้ไขได้จริง มีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.15$) ระบบ QS-9000ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด มีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X} = 3.15$) การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ QS-9000 ไม่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน มีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X} = 2.95$) และข้อที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดระบบ QS-9000 ทำให้ช่องว่างระหว่างผู้บริหารและพนักงานลดลงมีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง ($\bar{X} = 2.73$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรเพศโดยใช้

t – test

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกันมีทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 7 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรเพศ

ทัศนคติของพนักงานต่อระบบ QS-9000	เพศชาย		เพศหญิง		t	df	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	3.06	.36	3.16	.37	-2.162	219	.032*
รวม	3.06	.36	3.16	.37	-2.162	219	.032

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 7 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่าค่า Probability (p) โดยรวมมีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .032 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานบริษัท วีสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานโดยใช้ Oneway ANOVA และ Least Significant Difference (LSD)

สมมติฐานที่ 2. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 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) หากมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ

อายุ	ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ต่ำกว่า 25 ปี	3.13	.43	ดี
25 – 30 ปี	3.07	.31	ดี
31 – 36 ปี	3.16	.32	ดี
36 ปีขึ้นไป	2.84	.76	ดี
รวม	3.10	.37	ดี

จากตาราง 8 เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีระดับของทัศนคติมากน้อยแตกต่างกัน โดยเมื่อเปรียบเทียบจากคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาระดับคะแนนเฉลี่ยที่น้อยที่สุดพบว่าพนักงานที่มีทัศนคติมีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ดีที่สุดซึ่งเปรียบเทียบกับกลุ่มพนักงานทั้งหมดคือ พนักงานที่มีอายุ 31 – 36 ปีมีทัศนคติมีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ($\bar{x}=3.16$) รองลงมาคือ พนักงานที่มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีทัศนคติมีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 ($\bar{x}=3.13$) พนักงานที่มีอายุ 25 – 30 ปีมีทัศนคติมีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และกลุ่มอายุที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือกลุ่มพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปมีทัศนคติมีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุพบว่า มีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

ตาราง 9 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ

ทัศนคติของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	.892	3	.297	2.231	.085
	ภายในกลุ่ม	34.787	261	.133		
	รวม	35.679	264			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร อายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .085 มากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หมายความว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันได้
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันได้

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 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร สถานภาพการสมรส

สถานภาพการสมรส	ทัศนคติของพนักงาน ตามตัวแปร สถานภาพการสมรส		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
โสด	3.11	.34	ดี
สมรส	3.11	.27	ดี
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	2.89	.89	ดี
รวม	3.11	.37	ดี

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรส โสด จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $3.11(\bar{X}=3.11)$ รองลงมาคือพนักงานที่มีสถานภาพ สมรส จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $3.11(\bar{X}=3.13)$ และกลุ่มของพนักงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มพนักงานที่มีสถานภาพการสมรส หย่าร้าง / แยกกันอยู่จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ $2.89(\bar{X}=2.89)$ โดยเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมแล้วพบว่าทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานตามตัวแปรสถานภาพการสมรส โดยรวมอยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ $3.10(\bar{X}=3.10)$

ตาราง 11 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร สถานภาพการสมรส

ทัศนคติของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	.665	2	.333	2.489	.085
	ภายในกลุ่ม	35.013	262	.134		
	รวม	35.679	264			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร สถานภาพการสมรสที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .085 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันได้
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันได้

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 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ทัศนคติของพนักงาน ตามตัวแปร ระดับการศึกษา		
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	2.87	.84	ดี
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า	3.14	.19	ดี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	3.16	.33	ดี
ปวส / อนุปริญญา	3.06	.29	ดี
ปริญญาตรี	3.04	.49	ดี
สูงกว่าปริญญาตรี	2.90	.00	ดี
รวม	3.10	.37	ดี

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ($\bar{X}=3.16$) รองลงมาคือพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ($\bar{X}=3.14$) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปวส / อนุปริญญาจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ($\bar{X}=3.06$) พนักงานที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ($\bar{X}=3.04$) พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 ($\bar{X}=2.90$) และกลุ่มของพนักงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดคือกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 ($\bar{X}=2.87$) โดยเมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมแล้วพบว่าทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานตามตัวแปรระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($\bar{X}=3.10$)

ตาราง 13 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ระดับการศึกษา

ทัศนคติของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	1.16	5	.232	1.743	.125
	ภายในกลุ่ม	34.52	259	.133		
	รวม	35.68	264			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ระดับการศึกษาที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .125 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 5. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 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 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ทัศนคติของพนักงาน ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ผู้จัดการ	2.84	1.11	ดี
พนักงานออฟฟิศ	3.15	.26	ดี
วิศวกร	2.97	.36	ดี
หัวหน้างานหรือทีมลีดเดอร์	2.77	.67	ดี
ช่างเทคนิค	2.99	.35	ดี
พนักงานปฏิบัติการ	3.14	.31	ดี
รวม	3.10	.37	ดี

จากตาราง 14 เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานออฟฟิศ จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ($\bar{x}=3.15$) รองลงมาคือพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับพนักงานปฏิบัติการจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ($\bar{x}=3.14$) พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับช่างเทคนิคจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ($\bar{x}=2.99$) พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับวิศวกร จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 ($\bar{x}=2.97$) พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการ จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ($\bar{x}=2.84$) และกลุ่มพนักงานที่มีคะแนนเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้ายคือพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้างานหรือทีมลีดเดอร์จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ($\bar{x}=2.77$) และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมพบว่าทัศนคติของพนักงานตามตัวแปรตำแหน่งงาน อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($\bar{x}=3.10$)

ตาราง 15 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน

ทัศนคติของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	2.497	5	.499	3.898	.002*
	ภายในกลุ่ม	33.182	259	.128		
	รวม	35.679	264			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงาน ในรายคู่ใดบ้างที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังนี้

ตาราง 16 เปรียบเทียบระดับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ตำแหน่งงานโดยเปรียบเทียบเป็นรายคู่

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการ	พนักงานออฟฟิศ	วิศวกร	หัวหน้างานทีมลีดเดอร์	ช่างเทคนิค	พนักงานปฏิบัติการ
		2.84	3.15	2.97	2.77	2.99	3.14
ผู้จัดการ	2.84	-	-.308 (.085)	-.127 (.507)	.070 (.721)	-.148 (.388)	-.306 (.060)
พนักงานออฟฟิศ	3.15	-	-	.181 (.164)	.378 (.006*)	.159 (.110)	.002 (.983)
วิศวกร	2.97	-	-	-	-.197 (.201)	-.022 (.858)	-.179 (.094)
หัวหน้างานทีมลีดเดอร์	2.77	-	-	-	-	-.218 (.091)	-.376 (.001*)
ช่างเทคนิค	2.99	-	-	-	-	-	-.158 (.019*)
พนักงานปฏิบัติการ	3.14	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ พนักงานออฟฟิศ มีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ หัวหน้างานทีมลีดเดอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับทัศนคติของพนักงานออฟฟิศเท่ากับ 3.15 ($\bar{x} = 3.15$) และหัวหน้างานหรือทีมลีดเดอร์มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 ($\bar{x} = 2.77$) ดังนั้นผลต่างของค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จึงเท่ากับ .38 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.006 น้อยกว่า .05)

พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ พนักงานปฏิบัติการมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ หัวหน้างานทีมลีดเดอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับทัศนคติของหัวหน้างานทีมลีดเดอร์เท่ากับ 2.77 ($\bar{x} = 2.77$) และพนักงานปฏิบัติการเท่ากับ 3.14 ($\bar{x} = 3.14$) ดังนั้นผลต่างของค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จึงเท่ากับ .38 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.001 น้อยกว่า .05)

พนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ พนักงานปฏิบัติการมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ ช่างเทคนิคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับทัศนคติของช่างเทคนิคเท่ากับ 2.99 ($\bar{x} = 2.99$) และพนักงานปฏิบัติการเท่ากับ 3.14 ($\bar{x} = 3.14$) ดังนั้นผลต่างของค่าเฉลี่ยของระดับทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จึงเท่ากับ .16 เมื่อพิจารณาค่า P พบว่าน้อยกว่า .05 (.019 น้อยกว่า .05) นั่นคือพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่าง

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 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	ทัศนคติของพนักงาน ตามตัวแปร ตำแหน่งงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
น้อยกว่า 1 ปี	3.13	.67	ดี
1-3 ปี	3.10	.32	ดี
มากกว่า 3 – 5 ปี	3.07	.30	ดี
มากกว่า 5 ปี	3.12	.29	ดี
รวม	3.10	.37	ดี

จากตาราง 17 เมื่อพิจารณาโดยเรียงลำดับผลค่าเฉลี่ยที่ได้จากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปีจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.13 ($\bar{X}=3.13$) อันดับรองลงมาคือ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 ปีจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ($\bar{X}=3.12$) พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 1-3 ปี จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($\bar{X}=3.10$) และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3 – 5 ปีจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ($\bar{X}=3.07$) ตามลำดับ และ เมื่อพิจารณาจากระดับคะแนนเฉลี่ยโดยรวมแล้วพบว่าทัศนคติของพนักงานตามตัวแปรประสบการณ์การทำงาน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับ ดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ($\bar{X}=3.10$)

ตาราง 18 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงาน

ทัศนคติของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ระหว่างกลุ่ม	.142	3	.047	.347	.791
	ภายในกลุ่ม	35.537	261	.136		
	รวม	35.679	264			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปร ประสบการณ์การทำงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) เมื่อพิจารณาโดยรวมพบว่ามีค่า F-Prob. เท่ากับ .791 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

3.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 7. ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

H_1 : ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการตรวจสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตาราง 19 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และความรู้

ความเข้าใจ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	ความรู้ ความเข้าใจ
Pearson Correlation	.391**
Sig. (2-tailed)	.000
N	265

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 เมื่อพิจารณาค่า Sig(2-tailed) จาก Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับความรู้ ความเข้าใจโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.391$)หมายความว่าเมื่อพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจมากจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มาก

3.4 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ

QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 8. บรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บรรยากาศในองค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

H_1 : บรรยากาศในองค์การ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการตรวจสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตาราง 20 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ

บรรยากาศในองค์การ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	บรรยากาศในองค์การ
Pearson Correlation	.524**
Sig. (2-tailed)	.000
N	265

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 เมื่อพิจารณาค่า Sig(2-tailed) จาก Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศในองค์การโดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.524$)หมายความว่าเมื่อองค์การมีบรรยากาศในการปฏิบัติงานที่ดีจะทำให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่ดี

3.5 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารในองค์การและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 9. การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การสื่อสารในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

H_1 : การสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการตรวจสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตาราง 21 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และ การสื่อสารในองค์กร

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	การสื่อสารในองค์กร
Pearson Correlation	.579**
Sig. (2-tailed)	.000
N	265

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 เมื่อพิจารณาค่า Sig(2-tailed) จาก Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่ามีค่าเท่ากับ ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.579$)หมายความว่าเมื่อองค์กรมีการสื่อสารภายในที่ดีจะทำให้พนักงานมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ที่ดี

3.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานโดยใช้ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สมมติฐานที่ 10. ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

H_1 : ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการตรวจสอบระดับความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร

ตาราง 22 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

ทศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000	การยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000
Pearson Correlation	.756**
Sig. (2-tailed)	.000
N	265

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 เมื่อพิจารณาค่า Sig(2-tailed) จาก Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r=.756$)หมายความว่าเมื่อพนักงานมีทศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ดีจะทำให้พนักงานเกิดการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ที่สูง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วีสตือออน (ประเทศไทย) จำกัด

เนื่องจากการนำระบบ QS-9000 เข้ามาใช้งานนั้น แม้ว่าทางผู้ผลิตชิ้นส่วนจะได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน QS-9000 อย่างเป็นทางการแล้วก็ตาม ก็ไม่ได้หมายความว่าระบบการผลิตของโรงงานจะไม่เกิดข้อบกพร่องหรือปัญหาขึ้นอีกเลย ซึ่งข้อบกพร่องหรือปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องทำความเข้าใจและแก้ไขให้หมดไปด้วยความรวดเร็วที่สุด โดยที่มีผู้ผลิตชิ้นส่วนจะต้องมีระเบียบ วิธีการต่างๆในการจัดทำ การบริหารคุณภาพให้เป็นลายลักษณ์อักษร นำไปปฏิบัติรักษาไว้และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อที่ทางผู้ผลิตชิ้นส่วนจะยังคงได้รับการรับรองมาตรฐาน QS-9000 ต่อไป ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นส่วนใหญ่ที่เกิดกับผู้ผลิตก็คือ การที่ไม่สามารถจะรักษาระบบการควบคุมคุณภาพเป็นไปอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดในมาตรฐานได้ตลอด เมื่อมีการตรวจติดตามคุณภาพจึงมักจะพบข้อบกพร่องต่างๆในกระบวนการผลิต และวิธีการปฏิบัติงานที่ไม่ได้เป็นไปตามที่กำหนด ซึ่งบางครั้งก็ส่งผลกระทบอย่างมากในการส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้า นอกจากผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าแล้ว การจัดการระบบอย่างไม่มีประสิทธิภาพยังส่งผลให้เกิดความสับสนและความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานซึ่งจะยิ่งทำให้การควบคุมคุณภาพมีอุปสรรคมากขึ้นอีกด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงระดับของความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน บรรยากาศในองค์กร การสื่อสารในองค์กร ทัศนคติและการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 เพื่อจะนำข้อมูลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการสนับสนุน ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 มากขึ้นและเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาระบบคุณภาพ QS-9000 ของบริษัท วีสตือออน (ประเทศไทย) จำกัด ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติและการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 โดยศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจ บรรยากาศองค์กรและการสื่อสารในองค์กรกับทัศนคติด้านระบบคุณภาพ QS-9000
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
2. ลักษณะทางประชากรศาสตร์อายุของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านสถานภาพการสมรสของพนักงานที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
4. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
5. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
6. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงาน of พนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน
7. ความรู้ ความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
8. บรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
9. การสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
10. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 293 คน โดยที่กลุ่มตัวอย่างจะใช้จากประชากรทั้งหมดโดยวิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) (กัลยา วาณิชยชัย. 2545 : 6) คือการเก็บข้อมูลทุกหน่วยของประชากรนั้นคือ พนักงานของบริษัท วิสทีออน ประเทศไทย จำกัด ทั้งหมด

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ

- 2.1.1 ด้านประชากรศาสตร์
- 2.1.2 ด้านความรู้ความเข้าใจ
- 2.1.3 ด้านบรรยากาศในองค์กร
- 2.1.4 ด้านการสื่อสารในองค์กร

2.2 ตัวแปรตาม

- 2.2.1 ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000
- 2.2.2 การยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยศึกษาข้อมูลจากเอกสารทฤษฎี แนวความคิด และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยแบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์การทำงาน จำนวน 6 ข้อ
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านบรรยากาศในองค์กรจำนวน 10 ข้อและด้านการสื่อสารในองค์กรจำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ
- ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จำนวน 10 ข้อ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 293 ชุด
2. หลังจากจัดเตรียมแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้ทำการแจกจ่ายแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างโดยผ่านทางผู้จัดการฝ่ายและหัวหน้างาน
3. ดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับ โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 293 ฉบับแล้วได้รับคืนมา 265 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.44 จากนั้นจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องของ

ข้อมูลและแยกแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543: 629)
2. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อ 1 – 6 โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 ที่แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อ 1 – 10 โดยวิธีหาค่าร้อยละ
4. วิเคราะห์ด้านบรรยากาศในองค์กรที่แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 11 – 20 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
5. วิเคราะห์ด้านการสื่อสารในองค์กรที่แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อ 21 – 30 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
6. วิเคราะห์ระดับของทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ที่แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อ 31 – 40 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).

7. วิเคราะห์ระดับของ การยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 ที่ตอบแบบสอบถามตอนที่5 ข้อ 41 – 50 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation).

8. ทดสอบสมมติฐานด้านความแตกต่างของตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 โดยใช้การวิเคราะห์ สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant Different)

9. ทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจ บรรยายภาคนองค์การและการสื่อสารในองค์การกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS - 9000 โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

10. ทดสอบสมมติฐานด้านความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กับการยอมรับ ระบบคุณภาพ QS-9000 โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 1. เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงานของพนักงาน บ.วิสต็อน(ประเทศไทย) จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตาม เพศ พบว่า พนักงานเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 ส่วนพนักงานที่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 40.0 โดยพนักงานส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ในกลุ่ม 25-30 ปี มีจำนวน 143 คนคิดเป็นร้อยละ 54.0 มีสถานภาพโสดคิดเป็นร้อยละ 54.3 ระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าคิดเป็นร้อยละ 45.3 ระดับตำแหน่งส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 69.1 โดยมีผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 3-5 ปีคิดเป็นร้อยละ 38.5

ตอนที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามเท่ากับ .91

ตอนที่ 3 ความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยถาม เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของระบบคุณภาพ QS-9000ภายในบริษัท วิสต็อน(ประเทศไทย) จำกัดจากการวัดความรู้และความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าพนักงานมีคะแนนความรู้และความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการวัดระดับบรรยายภาคนองค์การ การสื่อสารในองค์การ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าระดับโดยรวมอยู่ในระดับ ดี รวมไปถึงมีการยอมรับอยู่ในระดับ สูง

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์

4.1 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรเพศพนักงานบริษัท วิสต็อน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000แตกต่างกันอย่างไม่นัยสำคัญที่ .05

4.2 การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ

QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติและพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ โดยที่พนักงานออฟฟิศ และพนักงานปฏิบัติการมีระดับทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อยู่ในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานในระดับ หัวหน้างานที่มิลีตเดอร์และช่างเทคนิค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.391$)

4.4 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.524$)

4.5 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง การสื่อสารในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 พบว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง ($r=.579$)

4.6 การหาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 ของพนักงานพบว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง ($r=.756$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
4.	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5.	พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05	เป็นไปตามสมมติฐาน
6.	พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
7.	ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	เป็นไปตามสมมติฐาน
8.	บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	เป็นไปตามสมมติฐาน
9.	การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	เป็นไปตามสมมติฐาน
10.	ทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	เป็นไปตามสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทัศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 กรณีศึกษา: บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรเพศพนักงาน บริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ซึ่งอาจเป็นผลอันเนื่องมาจากว่าระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์ ซึ่งไม่ได้ถูกนำไปใช้กับอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่นเดียวกับมาตรฐานคุณภาพอื่นๆทำให้พนักงานมุ่งประเด็นความสนใจมาที่ระบบเดียวที่มีความเฉพาะเจาะจง อีกทั้งยังเป็นนโยบายของบริษัทที่มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพในองค์กรทำให้พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำระบบคุณภาพ โดยในการที่เพศที่ต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกันนั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดในด้านกระบวนการในการยอมรับของโรเจอร์และชูเมเกอร์ (Roger and Shoemaker.1971)ซึ่งได้มีการแบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนคือสิ่ง ที่มีอยู่เดิมกระบวนการและผล โดยที่สิ่งที่มีอยู่เดิมคือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่นวัตกรรมโดยที่ลักษณะส่วนบุคคลและสถานภาพทางสังคม ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่าความนิยม อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบจะขึ้นอยู่กับนวัตกรรมนั้นว่ามีการตอบสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใดซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้สอดคล้อง กับ ปนัดดา อินทราวุธ (2543) ศึกษาเรื่องการยอมรับมาตรฐานISO14001ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล คิวริตีฟูดแวร์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ย่อมมีการยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรอายุพนักงาน บริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05

จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ซึ่งอาจเป็นผลอันเนื่องมาจากว่าระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบที่ใช้สำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์ ซึ่งไม่ได้ถูกนำไปใช้กับอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่นเดียวกับมาตรฐานคุณภาพอื่นๆทำให้พนักงานมุ่งประเด็นความสนใจมาที่ระบบเดียวที่มีความเฉพาะเจาะจง อีกทั้งยังเป็นนโยบายของบริษัทที่มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพในองค์กรทำให้พนักงานได้รับการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำระบบคุณภาพ โดยในการที่ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ด้านอายุที่ต่างกันจะมีทัศนคติแตกต่างกันนั้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดในด้านกระบวนการในการยอมรับของโรเจอร์และ ชูเมเกอร์(Roger and Shoemaker.1971) ซึ่งได้มีการแบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนคือสิ่ง ที่มีอยู่เดิมกระบวนการและผลโดยที่สิ่งที่มีอยู่เดิมคือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการ

เผยแพร่นวัตกรรมโดยที่ลักษณะส่วนบุคคลและสถานภาพทางสังคมซึ่งได้แก่ ทัศนคติ ค่าความนิยม อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบจะขึ้นอยู่กับนวัตกรรม นั้นว่ามีการตอบสนองต่อ ความ ต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่ลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ เพลินพร ผิวงาม (2533: 98-113) ศึกษาปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้าน ตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี พบว่า อายุของกลุ่มตัวอย่างไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมแต่อย่างใด และเช่นเดียวกับ ชนิษฐา ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณี ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเช่นเดียวกับ สกาวเดือน ปธนสมิทธิ์ (2540) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการรื้อปรับระบบของพนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีการยอมรับการรื้อปรับระบบไม่แตกต่างกัน และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง ไม่มีการยอมรับการรื้อปรับระบบมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรสถานภาพการสมรสพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน สถานภาพการสมรสของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันพบว่า พนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05 จากผลการวิจัยปรากฏว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกัน โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้อง กับแนวคิดในด้านกระบวนการ ในการยอมรับของโรเจอร์ และชูเมเกอร์(Roger and Shoemaker.1971) ซึ่งได้มีการแบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนคือ สิ่งที่มีอยู่เดิมกระบวนการและผลโดยที่สิ่งที่มีอยู่เดิมคือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่ นวัตกรรมโดยที่ ลักษณะส่วนบุคคล และสถานภาพทางสังคม ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่าความนิยม อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบจะขึ้นอยู่กับนวัตกรรมนั้นว่ามีการตอบสนองต่อความ ต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานที่ลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เช่นเดียวกับ ชนินทร ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรระดับการศึกษา พนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านระดับการศึกษาของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05 โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดในด้านกระบวนการในการยอมรับของ โรเจอร์และชูเมเกอร์ (Roger and Shoemaker.1971) ซึ่งได้มีการแบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น 3 ส่วนคือสิ่งที่มีอยู่เดิมกระบวนการ และผลโดยที่สิ่งที่มีอยู่เดิมคือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่นวัตกรรมโดยที่ลักษณะส่วนบุคคลและสถานภาพทางสังคม ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่าความนิยม อายุ ระดับการศึกษา ฯลฯ ซึ่งผลที่เกิดขึ้นจะเป็นไปในทางบวกหรือลบจะขึ้นอยู่กับนวัตกรรมนั้นว่ามีการตอบสนองต่อความต้องการได้ดีเพียงใดซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้อง กับ ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่าพนักงานที่ลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ ชนินทร ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรตำแหน่งงาน พนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านตำแหน่งงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกัน พบว่าพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05 โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับปัทมา ยัมพงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศองค์การที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง การมีส่วนร่วม ทัศนคติ พฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศองค์การ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ทัศนคติ ตำแหน่ง บรรยากาศองค์การ เพศ การมีส่วนร่วม อายุ

6. การเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ตามตัวแปรประสบการณ์การทำงานของพนักงานบริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านประสบการณ์การทำงานของพนักงาน ที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-

9000 ไม่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานบริษัท วีส์ทีออน(ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญที่ .05 โดยมีทัศนคติอยู่ในระดับ ดี ซึ่ง ซึ่งจากผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ขวัญตา กิระวิศาสิก (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีโอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกันมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่ลักษณะทั่วไปเช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นเดียวกับ ชนินทร ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะทั่วไป เช่น อายุ อายุการทำงานในธนาคาร อายุงานในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการสาขาด้านสินเชื่อ และระดับการศึกษา ไม่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000โดยมีสมมุติฐานอยู่ว่าความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของBlackwood (อรรถรรณ ปิณฑโรอาท. 2537 : 23 ; อ้างอิงจาก Roy Blackwood,1975) ได้อธิบายสรุปถึงแหล่งที่มาของทัศนคติว่าประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญคือประสบการณ์ซึ่งถือว่าทำให้เราได้ข้อมูลด้วยตนเอง(First Hand) ซึ่งจะก่อตัวเป็นทัศนคติ ,การเรียนรู้ ซึ่งถือเป็นแหล่งข้อมูลเช่นกัน แต่ยังไม่ใช่การประสบด้วยตนเอง(Second Hand) ,ความเชื่อ มีหลากหลายรูปแบบ ประเด็นสำคัญคือความยากง่ายในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อมีระดับแตกต่างกันตามความเชื่อแต่ละอย่าง ,ค่านิยม คือ หลักการของความประพฤติที่เป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่งๆหลักการนี้มา จากวิชาชีพและหลักจริยธรรมของสังคมนั้นๆ และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ McDavid&Harrariได้กล่าวถึงคุณสมบัติของทัศนคติไว้ว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้มิใช่สิ่งที่เพิ่งเกิดขึ้นเอง และยังเป็นสิ่งที่มีลักษณะค่อนข้างมีเสถียรภาพทัศนคติมิใช่สิ่งที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างฉับพลันจากสิ่งหนึ่งไปอีกสิ่งหนึ่ง จนไม่สามารถทำนายหรือคาดหมายได้และไม่ใช่ว่าสิ่งที่มีมั่นคงถาวร จนไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (ศุภกัญญา นาดนิตธาตา. 2539 : 28 ; อ้างอิงจาก McDavid & Harrari . 1968)ซึ่งจากผลการวิจัยนี้ จะมีความสอดคล้องกับ สุธี สมุทระประภูต (2540: 103-104) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่าความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ทศนีย์ แก้วทอง (2544: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง อิทธิพลของความรู้ ทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม: กรณีศึกษา บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO

9002 อยู่ในระดับสูง มีทัศนคติต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรม การมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติต่อการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับ สายสุณีย์ ปุตุตินันท์ (2541: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ใน โรงพยาบาลสิงห์บุรีมีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM อยู่ในระดับสูง ทัศนคติต่อโครงการ TQM อยู่ในระดับดี สำหรับการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM อยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM แตกต่างกันมีทัศนคติต่อโครงการ TQM แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM และทัศนคติต่อโครงการ TQM แตกต่างกัน มีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จาก การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ พบว่าความรู้เกี่ยวกับโครงการ TQM สามารถพยากรณ์การมีส่วนร่วมทำ กิจกรรมในโครงการ TQM ได้ร้อยละ 3.55 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณ ภาพ QS-9000 โดยมีสมมติฐานอยู่ว่าบรรยากาศในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ ระบบคุณภาพ QS-9000 จากผลการวิจัยพบว่า บรรยากาศในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ พนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง ไว้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Steers (อ้างอิงจาก ชัยมัยภรณ์. 2539 : 11-12) ได้กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กร มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร คือบรรยากาศขององค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคลและ กลุ่มซึ่งเป็นพฤติกรรมองค์กร ดังนั้น การกำหนดรูปแบบการบริหารองค์กรจึงต้องพิจารณาถึงความต้องการ ของพนักงานทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มด้วย และ Haimann และคณะ (1985 : 455) ให้ความเห็นว่า บรรยากาศ ขององค์กร คือบรรยากาศซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร โดยสามารถสร้างขึ้น และปรับปรุงได้โดยหัวหน้างาน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของคนในองค์กร และเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับ ปัทมา ยิ้มพงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง การมีส่วนร่วม ทัศนคติ พฤติกรรมผู้นำ บรรยากาศขององค์กร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และ ชนินทร ชมจินดา (2543: 125-127) ศึกษาเรื่องการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน: ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าทัศนคติ บรรยากาศขององค์กร และการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการนำระบบคุณภาพ มาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารในองค์กรและทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณ ภาพ QS-9000 โดยมีสมมติฐานอยู่ว่าการสื่อสารในองค์กร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ ระบบคุณภาพ QS-9000 จากผลการวิจัยพบว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของ

พนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Colin Cherry ที่กล่าวว่า การสื่อสารของมนุษย์ก็เพื่อเป็นการแบ่งปันข่าวสารกัน (An act of sharing) การแบ่งปันข่าวสารนี้จะก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและนำไปสู่การกระทำที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน (Colin Cherry. 1978: 4-5) และ ภิญญ สาร (2533: 88) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือการแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการ และทัศนคติอย่างเดียวกัน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับเนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 ของพนักงานบริษัท ไทยแอร์ฟอร์ต กราฟต์เซอร์วิสเซล จำกัด และบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพจำกัด ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 การเปิดรับข่าวสาร การสื่อสารภายในองค์กร และทัศนคติของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีระดับของการยอมรับอยู่ในระดับที่สูงมาก

10. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 และการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 โดยมีสมมติฐานอยู่ว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติของพนักงานโดยรวมที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลตันกล่าวว่าทัศนคติ เป็นการผสมผสานหรือ การจัดระเบียบของ ความเชื่อที่มีต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดหรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลซึ่งนำไปสู่ปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ ชอบหรือไม่ชอบ(พรหมเพ็ญ วัยเจริญ. 2539 : 22 ; อ้างอิงจาก Milton. 1970) และแนวคิดของโรเจอร์ที่ได้แบ่งโครงสร้างของการยอมรับออกเป็น3ส่วนใหญ่ๆ คือ สิ่งที่มีอยู่เดิม (entecedents) กระบวนการ (process) และผล (results) โดยที่สิ่งที่มีอยู่เดิม คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ซึ่งมีอยู่เดิมก่อนการเผยแพร่ นวัตกรรม แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับ การศึกษารายได้ ฯลฯ ตลอดจนการติดต่อกับโลกภายนอกและการเป็นผู้นำทางความคิด ซึ่งโรเจอร์เชื่อว่ามีผลทำให้เกิดความแตกต่างในการยอมรับการรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่พื้นฐานของระบบสังคมในด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลในสังคมอื่นๆ ความรู้สึกว่าต้องการนวัตกรรม ซึ่งจากแนวคิดและผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับ สุธี สมุทระประภูต (2540: 103-104) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการ และนิสสัน จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่าทัศนคติเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.7564 และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความเข้าใจกันได้ ด้านความสลับซับซ้อน ด้านความสามารถนำไปใช้ได้ และด้านความสามารถสังเกตได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัทมา ยัมพงศ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมผู้นำ บรรยายาตองค์การที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสิงคบุรี ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับการบริหารคุณภาพ

โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับขวัญตา กีระวิศาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอยู่ในระดับ 0.01

จากข้อมูลข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่าการทำให้เกิดการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000 นั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายๆด้านมาประกอบกัน ทั้งการส่งเสริมให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ การสร้างระบบการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรสิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กรซึ่งจะก่อให้เกิดพนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบคุณภาพการ ซึ่งจากผลต่างๆที่เกิดขึ้นอย่างมีความสัมพันธ์กันนั้นจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานที่ดีและมีคุณภาพ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด ได้ดำเนินการพัฒนาและผลักดันให้เกิดระบบคุณภาพอยู่ในระดับดี ซึ่งสังเกตได้จากผลการวิจัยโดยวัดระดับต่างๆ ซึ่งผลที่ได้นั้นอยู่ในเกณฑ์ที่ดี ผลที่เกิดขึ้นเป็นการสะท้อนการผลักดันจากผู้บริหารที่เป็นระบบและความร่วมมือของพนักงานทุกคน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ปรากฏออกมานั้นพบว่าตัวแปรในด้านปัจจัยต่างๆล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญในการสนับสนุนและพัฒนาระบบคุณภาพ QS-9000 โดยที่ในการพัฒนาแต่ละด้านนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากพนักงานทุกคนรวมไปถึงนโยบายการบริหารของผู้บริหารที่จะต้องถูกนำมาปฏิบัติอย่างจริงจัง ซึ่งในการพัฒนาระบบดังกล่าวจะส่งผลให้ระบบคุณภาพยังสามารถถูกรักษาได้อย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้ปัจจัยในด้านต่างๆยังสามารถถูกรักษาและพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องต่อไป จากผลการวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความรู้ความเข้าใจ

จากผลที่ได้พบว่าพนักงานมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่ในบางปัจจัยยังคงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทั้งในด้านนโยบายและด้านพื้นฐานความรู้ในเรื่องคุณภาพของพนักงานโดยการจัดส่งเสริมอบรมความรู้ใหม่ๆให้แก่พนักงานเมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือข้อกำหนดบางอย่างของระบบคุณภาพ เช่นการเก็บข้อมูลพื้นฐานด้านสถิติ หรือการจัดการระบบเอกสารที่เป็นไปตามข้อกำหนดในการควบคุมระบบ นอกจากนั้นในด้านของนโยบาย จะต้องมีการประกาศและชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึงโดยจัดพิมพ์เป็นเอกสารเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพเพื่อให้พนักงานสามารถทำความเข้าใจได้สะดวกขึ้น

2. ด้านบรรยากาศในองค์กร

จากผลที่ได้จากการวิจัยนั้น บรรยากาศในองค์กรจัดอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า การกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆยังมีไม่มากพอ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างให้เกิดบรรยากาศที่ทำให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้นที่จะแสดงความคิดเห็นจึงเป็นสิ่งที่ควร

ส่งเสริมอย่างยิ่ง โดยอาจเป็นการจัดกิจกรรมด้านคุณภาพขึ้นภายในแผนกแต่ละแผนก เช่นการให้พนักงานแข่งขันการคิดระบบป้องกันการปฏิบัติงานผิดพลาด การส่งของผิด การประกอบชิ้นส่วนผิด การตรวจจับของเสียที่ไม่ใช้ระบบที่สิ้นเปลืองมากเกินไปจนความจำเป็น โดยให้พนักงานแสดงเป็นตัวเลขรายงานเป็นเดือน เมื่อครบกำหนดจึงมีการแจกรางวัล หรือเป็นการพิจารณาปรับเงินเดือน หรืออีกกิจกรรมหนึ่งที่ต้องจัดขึ้นคือการจัดทีมตรวจสอบ วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในสายการผลิตและสินค้าที่ถูกส่งคืนจากลูกค้า โดยทุก ๆ ความคิดจะต้องถูกส่งถึงผู้บริหาร ซึ่งการทำกิจกรรมเช่นนี้น่าจะเป็นการช่วยให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการแสดงความคิด และรู้สึกว่าการได้ให้ความสำคัญต่อความคิดเห็นที่มาจากพนักงานในสายการผลิต และยังส่งผลให้พนักงานระดับเดียวกัน รวมไปถึงฝ่ายบริหารจะมีความเข้าใจกันและมองเห็นถึงสาเหตุของปัญหาชัดเจนมากขึ้นอีกด้วย

3. ด้านการสื่อสารในองค์กร

ในด้านการสื่อสารในองค์กรนั้นอยู่ในระดับดี แต่ระดับของการสื่อสารในองค์กรที่ควรอยู่ในระดับที่ดีมากขึ้นเนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ซึ่งความชัดเจนในเรื่องของข้อมูลต้องมีความถูกต้องมากที่สุดเช่น มาตรฐานของชิ้นงาน รูปแบบ รุ่นที่ต้องส่งเข้าสู่สายการผลิต วัตถุดิบที่ใช้ในแต่ละรุ่นจำนวนที่จะต้องทำการผลิตในแต่ละรุ่น ฯลฯ ดังนั้นต้องพัฒนาระบบการสื่อสารในองค์กรให้สามารถสนับสนุนความรวดเร็วและไม่แน่นอนของข้อมูลให้ได้ดีที่สุด โดยในการพัฒนาระบบนั้นควรเริ่มจากการจัดให้มีการประชุมระหว่างฝ่ายต่าง ๆ การปฏิบัติงานที่มีความเกี่ยวข้องกันทุก ๆ สัปดาห์เพื่อเป็นการกระจายข้อมูลข่าวสารถึงกันเพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถวางแผนเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงทีและยังทำให้ทุกฝ่ายสามารถชี้แจงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในทีมของตนเองได้ ซึ่งบันทึกการประชุมควรจะถูกสรุปส่งไปยังผู้บริหารเพื่อรับทราบปัญหา นอกจากนี้ควรจะนำประเด็นปัญหาด้านคุณภาพที่สำคัญๆ เช่น ระดับคุณภาพโดยรวมของบริษัท จำนวนของเสียที่ถูกส่งคืนจากลูกค้า การประเมินระดับคุณภาพจากลูกค้า ออกมาชี้แจงให้พนักงานต่าง ๆ ได้ร่วมรับทราบถึงปัญหาดังกล่าว เช่นการนำลงในระบบอินทราเน็ตภายในของบริษัท บอร์ดด้านคุณภาพของบริษัทหรืออาจชี้แจงเป็นเสียงตามสายภายในบริษัทในช่วงพักของพนักงาน เพื่อให้เป็นส่วนหนึ่งที่จะสร้างให้เกิดการสื่อสารที่ดีและทั่วถึงขึ้นภายในองค์กร และยังเป็นช่องทางช่วยในการทำกิจกรรมส่งเสริมในด้านอื่น ๆ ให้เกิดการพัฒนาย่างต่อเนื่องอีกด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารอบต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรศึกษาถึงระบบการตรวจ ติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัทเนื่องจากจะป็นภาพสะท้อนที่ดีในการสร้างระบบคุณภาพต่อไปอย่างต่อเนื่อง
2. ควรศึกษาถึงระบบคุณภาพใหม่ๆที่ตามออกมาเนื่องจากระบบควบคุมคุณภาพในอุตสาหกรรมรถยนต์นั้นมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอื่นๆที่อยู่ในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อนำมาเป็นดัชนีชี้วัดสถานะของบริษัทได้
4. ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพของระบบคุณภาพโดยเปรียบเทียบกับความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตจริง เพื่อจะเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงขีดความสามารถของระบบคุณภาพที่แท้จริง

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10*. กรุงเทพฯ : หจก.ซี เค แอนด์ เอส โฟโตสตูดิโอ.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545) . *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ขวัญตา กิระวิสาสกิจ. (2542) . *การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เคโนะสุเคะ โอโนะ , ทะทซึยูกิ เนะโกะโระ และ สมชาย ไตรรัตน์ภริมย์. (2537) . *กลยุทธ์การบริหารธุรกิจการผลิต . พิมพ์ครั้งที่ 1* กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น)
- จาระไนย แกลโกศล . (2540) . *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- เชิดศักดิ์ โฉวาสินธุ์. (2525) . *การวัดผลการศึกษา* . กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา . มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชนินทร ชมจินดา. (2543) . *การนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ศึกษากรณีผู้ช่วยผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ชัมย์ภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย. (2539) . *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์กรของกรมส่งเสริมการเกษตร* . กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวาล แพรัตกุล. (2526) . *เทคนิคการเขียนข้อทดสอบ* . กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ดาบทิพย์ ฐิตพงษ์พานิช. (2539) . *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข* . ปรินญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต . มหาวิทยาลัยมหิดล.

ธงชัย สันติวงษ์. (2537) . องค์การและการบริหาร . พิมพ์ครั้งที่ 9 . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์. (2540) . การสื่อสารในองค์การกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ :
วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). การวิจัย การจัดและการประเมินผล. กรุงเทพฯ. : โรงพิมพ์ศรีอนันต์
. (2543). สถิติ วิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ. : โรงพิมพ์เรือนแก้วการพิมพ์

ปนัดดา อินทราวุธ. (2543) . การยอมรับมาตรฐาน ISO14001 ของพนักงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทอินเตอร์เน
ชั่นแนล คิวริตี้ ฟู้ดแวย์ จำกัด .วิทยานิพนธ์ วท.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ . อุดมสำเนา.

เป็รื่อง กิจรัตน์. (2536) . การบริหารอุตสาหกรรม ระบบและกระบวนการผลิต .พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ :คณะ
วิชาอุตสาหกรรมการศึกษา สถาบันราชภัฏพระนคร.

ปัทมา ยัมพงศ์. (2541) . พฤติกรรมผู้นำ บรรยายกาองค์การที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการบริหารคุณภาพโดยรวมของ
เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลสิงห์บุรี . บริหารสาธารณสุข . สาธารณสุขศาสตร์ . มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิทยา วาระดี. (2539) . การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัทไมโครโ
ลิสคอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย)จำกัด . กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต. คณะ
พัฒนาสังคม.สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

เพลินพร ผิวงาม. (2533) . ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน ศึกษากรณีโครงการการมีส่วน
ร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภค ในหมู่บ้านตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี .
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพศาล หวังวานิช. (2523) . การวัดผลการศึกษา_ . กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา .
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

พรรณแพญ วัยเจริญ. (2539) . การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรม
มาตรฐาน มอก.- ISO9000_ . วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภัทรา นิฆานนท์. (2532) . การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ_ . กรุงเทพฯ : บริษัทอักษรพิพัฒน์ จำกัด.

รศ.ชนิษฐา วิเศษสาร และ รศ.มุกดา ศรียงค์. (2535) . จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ *Industrial and Organizational Psychology* : โครงการตำราคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

รศ.ดร.ธีรภูมิ บุญยโสภณ. (2528) . จิตวิทยาอุตสาหกรรมประยุกต์ *Applied Industrial Psychology* .พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535) . ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล . กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ล้วน สายยศ และ อังศนา สายยศ. (2536). เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

วิรัช ลภีรัตนกุล (2537) . การประชาสัมพันธ์แบบสมบูรณ์ . กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิรัช วรรณรัตน์ (2535) . วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย . กรุงเทพมหานคร : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา . มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วุฒิไกร บัวผัน. (2535) . การยอมรับการใช้เครื่องป้องกันอันตรายจากเสียงในการทำงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษา อำเภอกะทู้มูแบน จังหวัดสมุทรสาคร . กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยมหิดล.

ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2545) . _การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ .พิมพ์ครั้งที่ 9 .กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภกัญญา นาถนิตธาดา. (2539) . _การเปิดรับข่าวสาร ความรู้และทัศนคติเกี่ยวกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุธี สมุทระประภูต. (2540) . ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สายสุณีย์ ปุณณันท์. (2541) . ความรู้ ทัศนคติและการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในโครงการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐ กรณีศึกษาโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี .
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต .มหาวิทยาลัยมหิดล.

สกาเวื่อน ปณสมิทธิ์. (2540) . _ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับปรับรื้อระบบของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมยศ นาวิการ. (2525) . การบริหาร . กรุงเทพฯ : สมหมายการพิมพ์.

อริวรรณ์ คู่บารมี. (2543) . ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบคุณภาพ ISO9002 ไปปฏิบัติในการบริการข้อมูลความเร็วสูงและการบริการถ่ายทอดโทรทัศน์ผ่านสถานีดาวเทียมนนทบุรี. รัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต (การบริหารทั่วไป)

อรรณพ กลิ่นทอง. (2544) . การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้กับสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด .
กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ปริญญาโท,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

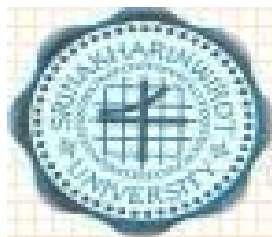
อรรณณ ลีเมจิณ. (2537) . การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์_กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์
มหาบัณฑิต. คณะพัฒนาศังคม. สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.

อรรณณ ปลันธิ์โอวาท. (2537) . การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์
ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .

อิโตชิ คูเมะ,ปรีชา ลีลาณกรและกิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ.(2540).Management By Quality. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ.บริษัท ส.เอเชียเพรส จำกัด.

Prima Management Co.,Ltd. (2543) QS-9000 HAND BOOK .

For Quality February Volume 8, No. 52.(2002) : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).



แบบสอบถาม

เรื่อง ทศนคติและการยอมรับของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีต่อระบบคุณภาพQS-9000 กรณีศึกษา บริษัท วิสทีออน(ประเทศไทย) จำกัด

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านบรรยากาศในองค์กร และการสื่อสาร ในองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการยอมรับระบบคุณภาพ QS-9000

2. ในการตอบแบบสอบถาม

2.1 ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด

2.2 ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อ เนื่องจากแบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อไม่สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย x หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านลงในช่องว่างที่กำหนด

1. เพศ
() ชาย () หญิง
2. อายุ
() ต่ำกว่า 25 ปี () 25-30 ปี
() 31-36 ปี () 36 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
() โสด () สมรส
() หย่าร้าง/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด
() ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือเทียบเท่า
() มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า () ป.ว.ส./ อนุปริญญา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงาน
() ผู้จัดการ () พนักงานออฟฟิศ
() วิศวกร () หัวหน้างาน หรือ ทีมลีดเดอร์
() ช่างเทคนิค () พนักงานปฏิบัติการ
6. ประสบการณ์การทำงาน
() น้อยกว่า 1 ปี () 1-3 ปี
() มากกว่า 3 ปี - 5 ปี () มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ QS-9000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างที่กำหนดหลังข้อความที่ตรงกับความคิดของท่าน

ข้อ	ข้อความ	ถูก	ผิด
1	ผู้บริหารระดับสูงต้องกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และคำมั่นสัญญาต่อคุณภาพโดยจัดทำเป็นเอกสารไว้		
2	นโยบายคุณภาพคือเป้าหมายในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น		
3	ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบควบคุมคุณภาพที่ใช้กับอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับยานยนต์เท่านั้น		
4	การทบทวนระบบคุณภาพ เป็นการทบทวนความสอดคล้องระหว่างเอกสารคุณภาพและการปฏิบัติงานจริง		
5	เอกสารวิธีการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องมียู่ ณ จุดปฏิบัติงาน		
6	การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่า ระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ถูกดำเนินไปตามที่บริษัทกำหนดไว้		
7	บริษัทต้องทำการพัฒนาแผนควบคุม(Control Plan) ของระบบ ระบบย่อย ส่วนประกอบ และ / หรือ วัตถุดิบสำหรับการผลิตอย่างเหมาะสม		
8	เอกสารและข้อมูลไม่จำเป็นต้องถูกทบทวนและอนุมัติโดยผู้มีอำนาจก่อนการใช้งาน		
9	ต้องมีเกณฑ์คุณภาพงาน เช่น การเขียนมาตรฐานตัวอย่างเพื่อใช้เป็นหลักในการควบคุมการผลิต		
10	การตรวจติดตามภายในนั้นไม่จำเป็นต้องทำกับทุกกะ ของการปฏิบัติงาน		

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านบรรยากาศและการสื่อสารในองค์กร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างที่กำหนดหลังข้อความที่ตรงกับความคิดของท่าน

ข้อ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
11	<u>บรรยากาศองค์กร</u> การนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ใน การ ทำงานทำให้เกิดกิจกรรมด้านคุณภาพที่ น่าสนใจในหน่วยงานของท่าน				
12	การนำระบบคุณภาพ QS9000 มาใช้ในการ ทำงานทำให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นต่อ หน่วยงานได้อย่างอิสระ				
13	ระบบคุณภาพ QS9000 ช่วยให้การงานที่ ต้องประสานงาน กับหน่วยงานอื่น สามารถลด ความขัดแย้งลงได้ชัดเจน				
14	สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีความกระตือรือร้น ที่จะแสดงความคิดเห็น สิ่งใหม่ๆเสมอ				
15	การช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานมี ส่วนสนับสนุนต่อการปฏิบัติตามระบบ มาตรฐาน QS9000				
16	การทำงานเป็นทีมช่วยสนับสนุนการนำระบบ มาตรฐาน QS9000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน				
17	สมาชิกในหน่วยงานของท่านมีส่วนช่วยให้การ ทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามระบบมาตรฐาน QS9000				
18	ทุกคนในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน				
19	ท่านเชื่อว่าระบบคุณภาพ QS9000 ก็คือการ จับผิดการทำงานของ ท่านจากฝ่ายจัดการ				
20	ท่านรู้สึกว่บรรยากาศในการทำงานที่ไม่ดี เครียดจะทำให้ได้ผลงานที่ดี				

ข้อ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
21	<u>การสื่อสารในองค์กร</u> มีการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ QS-9000 เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นอย่างดี				
22	การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ร่วมงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000				
23	การจัดประชุมพูดคุยระหว่างฝ่าย ช่วยพัฒนางานในระบบคุณภาพ QS-9000 ให้เกิดการปฏิบัติตามระบบได้ดียิ่งขึ้น				
24	ท่านได้รับข้อมูลด้านคุณภาพที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานของท่าน				
25	การพูดคุยเพื่อปรึกษาหารือกันระหว่างผู้ร่วมงานจะเป็นส่วนที่ทำให้เกิดความล่าช้ามากขึ้นในการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000				
26	การพูดคุยปัญหาระหว่างฝ่าย โดยการพูดคุยผ่านผู้บังคับบัญชา กับ ฝ่ายงานอื่นจะช่วยให้การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากขึ้น				
27	การพูดคุยเกี่ยวกับระบบมาตรฐาน โดยมีเอกสารในการปฏิบัติงานมาตรฐานมาเกี่ยวข้องจะทำให้การทำงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 ได้ผลดียิ่งขึ้น				
28	การติดต่อสื่อสาร ที่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น Memo ,จดหมายแจ้ง จะทำให้การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ QS-9000 มีประสิทธิภาพมากกว่าการพูดคุยกัน				
29	แบบฟอร์มต่าง ๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้ต้องเสียกระดาษโดยไม่จำเป็น				
30	การได้รับทราบข้อมูลการประเมินระดับคุณภาพจากลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานของท่าน				

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างที่กำหนดหลังข้อความที่ตรงกับความคิดของท่าน

ข้อ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
31	ทัศนคติต่อระบบคุณภาพ QS-9000 การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นกฎระเบียบบังคับของบริษัทที่พนักงานทุก คนต้องปฏิบัติ				
32	พนักงาน เห็นว่า การปฏิบัติงานตามระบบ คุณภาพ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานเท่า เดิม				
33	ระบบคุณภาพ QS-9000 เป็นระบบที่ช่วยลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกัน				
34	ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้เกิดความชัดเจน ในบทบาท หน้าที่ ในการปฏิบัติงาน				
35	ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้สามารถทราบ จุดอ่อนและจุดแข็งในกระบวนการทำงานได้				
36	ระบบคุณภาพ QS-9000 ช่วยพัฒนาให้เกิด การทำงานเป็นทีม				
37	ระบบคุณภาพ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงาน เป็นไปด้วยความยุ่งยาก				
38	การพัฒนาคุณภาพจะสำเร็จได้ต่อเมื่อมีการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง				
39	ระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้างคุณค่า เพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์องค์กร				
40	การรักษาระบบ QS-9000 ทำได้ในช่วงสั้นๆ เท่านั้น ไม่สามารถทำต่อเนื่องในระยะยาวได้				

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามการยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ QS-9000

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย x ลงในช่องว่างที่กำหนดหลังข้อความที่ตรงกับความคิดของท่าน

ข้อ	หัวข้อ	ระดับความคิดเห็น			
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
41	<u>การยอมรับของพนักงานที่มีต่อระบบ คุณภาพ QS-9000</u> ท่านคิดว่าระบบ QS-9000 ช่วยให้งานมี คุณภาพดีขึ้น				
42	ท่านคิดว่าการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ QS- 9000 ไม่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน				
43	ระบบ QS-9000 ทำให้ท่านมีความรู้ ความ เข้าใจในรูปแบบของงาน				
44	ระบบ QS-9000 ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงาน ถูกแก้ไขได้จริง				
45	ระบบ QS-9000 ทำให้ท่านสนใจเรื่องการ ควบคุมคุณภาพมากขึ้น				
46	ระบบ QS-9000 ทำให้ช่องว่างระหว่าง ผู้บริหารและพนักงานลดลง				
47	ระบบ QS-9000 ทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จ ตามเป้าหมายที่กำหนด				
48	การทำระบบคุณภาพ QS-9000 สามารถสร้าง คุณค่าเพิ่มขึ้นต่อภาพพจน์องค์กรในสายตา ของลูกค้า				
49	ท่านเต็มใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งในการรักษาระบบ QS-9000 ให้เกิดประสิทธิภาพในการควบคุม คุณภาพ				
50	ท่านรู้สึกยอมรับในการใช้ระบบคุณภาพ QS- 9000 มาเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน				

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ศุภินญา ดัชนีภิรมย์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายदनัย เจตะวัฒนะ
วันเดือนปีเกิด	8 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2519
สถานที่เกิด	อำเภอบ้านฉาง จังหวัดระยอง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	39 หมู่ 3 อำเภอบ้านฉาง จังหวัด ระยอง 21130
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Tooling Engineer
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วิสทีออน (ประเทศไทย) จำกัด นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) 62 หมู่ 4 ต.ปลวกแดง อ.ปลวกแดง จ.ระยอง 21140
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิค สัตหีบ
พ.ศ. 2538	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตเทคนิคกรุงเทพฯ
พ.ศ. 2541	วิศวกรรมเครื่องกล ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ