

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) การจัดการความรู้ที่มีผลต่อการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ
ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต
แหล่งเงิน เงินรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2556 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 100,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 ถึง กันยายน 2556

หัวหน้าโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภูมิ โรจนันันุติกุล

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่มีผลต่อการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 250 คน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต อยู่ในระดับสูง

2. สภาพแวดล้อมในองค์กรและการให้รางวัลและค่าตอบแทน มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความความผันแปรของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตได้ร้อยละ 37.4

คำสำคัญ: การจัดการความรู้ ระบบคุณภาพ

RCH

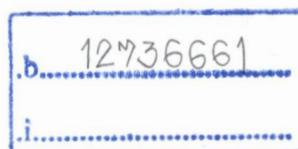
๓๖ ๒๖๑๓

2556

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน...140381

วันเดือนปี 19 ส.ค. 2559



**Research Title: Knowledge Management in Quality Management System ISO 12647-2 in
Offset Printing Industry**

Researcher: Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

Administration and Management College

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) To study the knowledge level in ISO12647-2 Quality Management System in offset printing industry and 2) To study the factors affecting ISO12647-2 Quality Management System in offset printing industry. The sample size was 250 employees in offset printing industry. The simple random sampling technique was used to collect data. Questionnaire was used as research instrument. Statistics used for analysis were percentage, arithmetic mean, standard deviation. Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results were summarized as follow.

1. The knowledge in ISO12647-2 Quality Management System in offset printing industry was at high level.

2. Organizational Environment and Reward and Compensation affected knowledge in ISO12647-2 Quality Management System in offset printing industry. All independent variables could explain the variation in ISO12647-2 Quality Management System in offset printing industry at 37.4 percent.

Keywords: Knowledge Management, Quality Management

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	2
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	5
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้.....	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	14
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	17
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	17
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	18
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	20
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	20
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	31

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลงได้ด้วยความร่วมมือจากบุคลากรสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัย โดยการวิจัยครั้งนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จากแหล่งทุน ประเภทเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

ณัฐวดี โรจนนिरุตติกุล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์เป็นอุตสาหกรรมที่มีลักษณะการเจริญเติบโตสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับสถานะเศรษฐกิจและสถานการณ์สังคมทั้งในประเทศ และต่างประเทศ โดยเมื่อพิจารณามูลค่าการนำเข้าสิ่งพิมพ์จากไตรมาสที่ 4 ปี 2553 มีมูลค่า 47.3 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสที่ 3 เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 4.0 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 4 ปี 2552 ซึ่งหากพิจารณาในส่วนปริมาณนำเข้าสิ่งพิมพ์ของไตรมาสนี้เปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนก่อนลดลงร้อยละ 10.5 สวนทางกับมูลค่าการนำเข้า ดังตารางที่ 1.1 เป็นผลมาจากราคาส่งพิมพ์ปรับตัวสูงขึ้นตามต้นทุนที่ปรับตัวเพิ่มขึ้น แม้ว่าจะได้รับประโยชน์จากการแข็งค่าของเงินบาทก็ตาม

ตารางที่ 1.1 มูลค่าและปริมาณการนำเข้าสิ่งพิมพ์ ไตรมาสที่ 4 ปี 2553

ผลิตภัณฑ์	มูลค่านำเข้า (ล้านเหรียญสหรัฐฯ)			ปริมาณนำเข้า (พันตัน)		
	4/2552	3/2553	4/2553	4/2552	3/2553	4/2553
สิ่งพิมพ์	45.5	46.3	47.3	3.2	3.8	3.4
% เปลี่ยนแปลงเทียบกับไตรมาสก่อน	-	-	2.2	-	-	-10.5
% เปลี่ยนแปลงเทียบกับช่วงเดียวกันของปีก่อน	-	-	4.0	-	-	6.2

ที่มา : กระทรวงอุตสาหกรรม (2554)

ส่วนสภาวะการณ์ส่งออกหนังสือและสิ่งพิมพ์ในไตรมาสที่ 4 ปี 2553 มีมูลค่า 1842.1 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ เมื่อเปรียบเทียบกับไตรมาสก่อนเพิ่มขึ้นร้อยละ 113.0 และเพิ่มขึ้นร้อยละ 72.8 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 4 ปี 2552 เนื่องจากยังคงมีมูลค่าการส่งออกสิ่งพิมพ์ประเภทปลดการปลอมแปลงขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากพิจารณาในส่วนปริมาณการส่งออกหนังสือและสิ่งพิมพ์ของไตรมาสนี้กับไตรมาสก่อนลดลงสวนทางกับมูลค่าการส่งออกที่เพิ่มขึ้น โดยปริมาณการส่งออกสิ่งพิมพ์ลดลงร้อยละ 27 เมื่อเทียบกับไตรมาสก่อนหน้า และลดลงร้อยละ 8.0 เมื่อเทียบกับไตรมาสที่ 4 ปี 2552 ดังตารางที่ 1.2 ส่วนหนึ่งเป็นเพราะการส่งออกสิ่งพิมพ์ปลดการปลอมแปลงจะมีมูลค่าสูงกว่าสิ่งพิมพ์ทั่วไปหรือหนังสือ และมีน้ำหนักเบาว่า นอกจากนี้การส่งออกสิ่งพิมพ์มีหลายประเภท ซึ่งแต่ละประเภทมีน้ำหนักและราคาแตกต่างกัน จึงทำให้ในบางไตรมาสมีมูลค่าและปริมาณเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือสวนทางกันได้

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยมุ่งที่จะศึกษาถึงการจัดการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์กรต่อไป

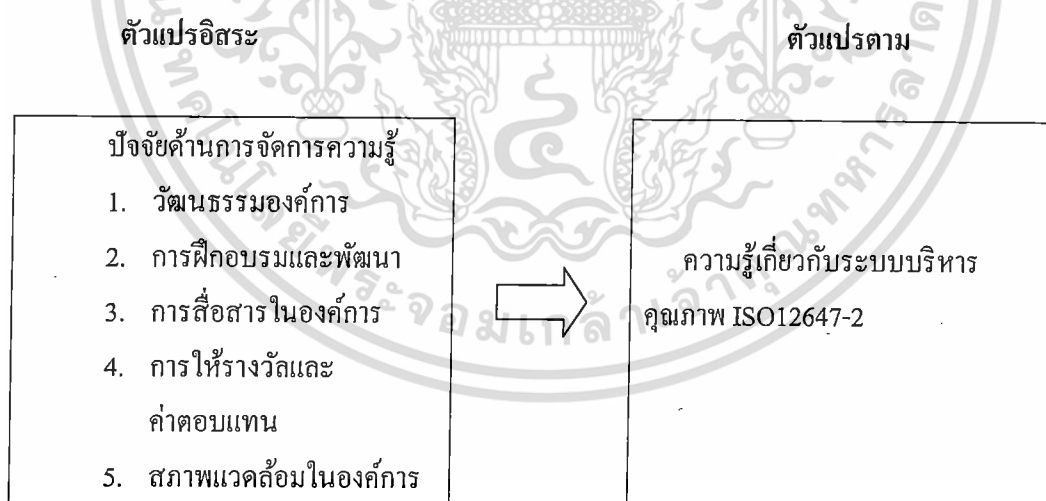
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการจัดการความรู้ที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

วัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์กร การให้รางวัลและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในองค์กร มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตในเขตภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 663 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความหมาย ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จึงได้กำหนดตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่มดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วยตัวแปรด้านต่างๆ ดังนี้

1. วัฒนธรรมองค์กร
2. การฝึกอบรมและพัฒนา
3. การสื่อสารในองค์กร
4. การให้รางวัลและค่าตอบแทน
5. สภาพแวดล้อมในองค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความรู้เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถาม เพื่อการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ.2555 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2556

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจอันถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ให้คำนิยามคำศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความรู้ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 12647-2
2. วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ประเพณี กรอบแนวคิด ธรรมเนียมปฏิบัติ ในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์แลนด์ในประเทศไทย ที่พนักงานยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ วัฒนธรรมองค์กรจะมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานประจำวันภายในองค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม ที่สำคัญคือจะมีผลต่อการตัดสินใจและการปฏิบัติในทุกระดับชั้นขององค์กร
3. การฝึกอบรมเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต หมายถึง การฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิตของผู้บริหารเช่น หลักการในการเพิ่มผลผลิต การบำรุงรักษาเพื่อการเพิ่มผลผลิต เป็นต้น

4. การสื่อสารในองค์กร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ เกี่ยวกับการจัดทำกรวิเคราะห์ลักษณะบพร่องและผลกระทบ จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร โดยวิธีการของอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไอร์พีในประเทศไทย จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกันและตอบสนองต่อกันได้ตรงตามเจตนาของทั้งสองฝ่าย
5. การให้รางวัลและค่าตอบแทน หมายถึง การได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนของพนักงานเกี่ยวกับการเพิ่มผลผลิต เช่น ประกาศนียบัตร เงินตอบแทน หรือสิ่งจูงใจต่างๆ
6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง บรรยากาศสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์กรอันจะมีส่วนส่งเสริมให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารตำราผลงานวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์ซึ่งสามารถแยกได้ดังหัวข้อต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

2.1.1 ความหมายของความรู้

บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์ (2535) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย เช่น ระลึกหรือจำได้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ แบบแผน และเค้าโครงของเรื่องนั้นๆ

Wikstrom and Normann (1994) ได้กล่าวถึง The Modern American Dictionary ว่าได้ให้คำจำกัดความของความรู้ (Knowledge) ที่แตกต่างกัน 3 ลักษณะดังนี้

1. ความรู้ คือ ความคุ้นเคยกับข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truths) หรือหลักการ โดยทั่วไป (Principles)
2. ความรู้ คือ รู้ (Known) หรือ อาจจะรู้ (May be known)
3. ความรู้ คือ จิตสำนึก ความสนใจ (Awareness)

อริคม อิมสุนทร (2538) ได้กล่าวถึง สุนันท์ คัลโกสม ว่าได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียนและในด้านของความเข้าใจนั้น หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

จันทร์ทิพย์ ชูสมภพ (2539) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และโครงสร้างที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษาค้นคว้า ประสบการณ์ การสังเกต และเก็บสะสมไว้ในระดับของความจำได้ สามารถเข้าใจเปรียบเทียบ ตีความ และนำไปประยุกต์ใช้

สายสุนีย์ ปวดีนันท์ (2541) สรุปว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง ข้อมูลรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใดๆ ที่มนุษย์ได้รับนั้นหรือมีประสบการณ์เก็บสะสมไว้และเราสามารถรับทราบถึงเหล่านั้นได้

อรุณาณี สุนทรพัช (2546) กล่าวถึง สุนันท์ ศัลโกสม ได้กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียนและในด้านของความเข้าใจนั้น หมายถึงความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้ และขยายความรู้ ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

ผู้วิจัยพอจะสรุปได้ว่า ความรู้ คือ ข้อเท็จจริง ที่เกิดจากศึกษาค้นคว้า การสังเกต และเก็บสะสมจากประสบการณ์ที่ผ่านเข้ามาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับเหตุการณ์อื่นๆ ได้

2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533) กล่าวว่า ความรู้เป็นผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ และผลกระทบต่อผู้รับสารในเชิงความรู้ในแนวความคิดทางการสื่อสารอาจปรากฏได้จากสาเหตุ 5 ประการดังนี้

1. การตอบข้อสงสัย (Ambiguity Resolution) ผู้รับสารมักแสวงหาข่าวสารอยู่เสมอจึงต้องมีอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อตอบข้อสงสัยและความสับสนของคน
2. การสร้างเจตคติ (Attitude Formation) ผลกระทบเชิงความรู้ต่อการปลูกฝัง เจตคติในส่วนมากมักใช้กับการเผยแพร่ข่าวสารเพื่อให้เกิดการยอมรับ
3. การกำหนดวาระ (Agenda Setting) เป็นผลกระทบเชิงความรู้ที่สื่อ (Media) กระจายออกไปเพื่อให้ประชาชนตระหนักและผูกพันกับประเด็นวาระที่สื่อกำหนดขึ้น หากตรงกับค่านิยมแล้วผู้รับสารก็จะเลือกข่าวสารนั้น
4. การพอกพูนระบบความเชื่อ (Expansion of the Belief System) การสื่อสารในสังคมมักกระจายความเชื่อ ค่านิยม และอุดมการณ์ด้านต่างๆ ไปสู่ประชาชน
5. การรู้แจ้งต่อค่านิยม (Value Clarification) ความขัดแย้งในเรื่องค่านิยมและ อุดมการณ์เป็นภาวะปกติของสังคม สื่อมวลชนที่นำเสนอข้อมูลข่าวสารข้อเท็จจริงย่อมทำให้ประชาชนผู้รับข่าวสารเข้าใจถึงค่านิยมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ดังนั้นการเกิดความรู้ระดับใดก็ตามย่อมมีความสัมพันธ์กับความรู้สึนึกคิด ซึ่งมีผลมาจากการตั้งสมประสบการณ์ เกิดความคิด ความรู้สึก หรืออาจเข้าใจได้ว่าความรู้เป็นบ่อเกิดเจตคติ

โสภิตสุดา มงคลเกษม (2539) ได้กล่าวถึง เชียร์ วิวิธศิริ ว่าได้ให้คำจำกัดความของการเรียนรู้ว่า การเรียนรู้ในผู้ใหญ่เกิดประสบการณ์ 3 ประการ

1. การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพทางธรรมชาติ (Natural Setting) คือ การเรียนรู้จากสภาพธรรมชาติที่อยู่ใกล้ตัว

2. การเรียนรู้จากสภาพทางสังคม (Society Setting) มีอยู่ทั่วไปในชีวิตประจำวัน เช่น การเรียนรู้จากการอ่านหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เป็นต้น

3. การเรียนรู้จากสภาพการของการจัดระเบียบการสอน (Formal Institution Setting) คือ มีผู้แทนจากสถาบันจัดลำดับการเรียนรู้ที่มีจุดมุ่งหมายและต่อเนื่อง

จิตกร ตั้งเกษมสุข (2543) ได้กล่าวถึง Drucker ว่าได้กล่าวไว้ว่าแรงงานและผู้บริหารที่มีความรู้จะเป็นปัจจัยการผลิตที่สำคัญ ดังนั้นการที่บุคคลากรที่มีโอกาสพัฒนาการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องจะเป็นการเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้

2.2.1 วัฒนธรรมองค์กร

สำหรับค่านิยม และความหมายของวัฒนธรรมองค์กรนั้น ได้มีนักคิด นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามไว้หลากหลาย โดยสามารถรวบรวมและสรุปได้ดังนี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง แบบแผนของฐานคิดร่วม ที่กลุ่มเรียนรู้ว่าเป็นสิ่งที่แก้ปัญหาของการปรับตัวภายนอก และบูรณาการจากภายใน ซึ่งทำหน้าที่ได้ดีมากและถูกพิจารณาว่าเชื่อถือได้ จึงส่งสอนสมาชิกใหม่ว่าเป็นวิธีที่ถูกต้องที่จะรับรู้คิดและรู้สึก เมื่อสัมพันธ์กับปัญหาเหล่านั้น

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2546) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร คือค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กร ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้น ๆ วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นเสมือน “บุคลิกภาพ” (Personality) หรือ “จิตวิญญาณ” (Spirit) ขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2546) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบของค่านิยมร่วม สมมติฐาน ความเชื่อ และบรรทัดฐานที่ทำให้สมาชิกขององค์กรเป็นหนึ่งเดียว สมาชิกจะทำตามค่านิยมร่วม และคุณลักษณะอย่างอื่นของวัฒนธรรมองค์กร พฤติกรรมของพวกเขา มีผลอย่างมากต่อประสิทธิภาพขององค์กร

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) ให้ความหมายว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ระบบการดำเนินการร่วมกันภายในองค์กรที่มีการยึดถือโดยสมาชิกขององค์กร ซึ่งแตกต่างไปจากองค์กรอื่นวัฒนธรรมองค์กร เป็นการรับรู้ร่วมกันของสมาชิก ทุกองค์กรมีระบบหรือมีแบบแผนของค่านิยมสัญลักษณ์ ความเชื่อ และการปฏิบัติที่มีวิวัฒนาการตลอดเวลา เมื่อต้องเผชิญกับปัญหากับวัฒนธรรมองค์กร จะช่วยให้คิดพิจารณาวิเคราะห์และแก้ปัญหาในแนวทางที่ถูกต้อง

ผู้วิจัยจะสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่บุคคลในองค์กรหนึ่งปฏิบัติเหมือนๆ กันเป็นเอกลักษณ์เฉพาะองค์กรนั้น เกิดจากการเชื่อมโยง ผสมผสานกันระหว่าง

เจตคติของบุคคล ค่านิยม ความเชื่อ และการกระทำของบุคคล ของกลุ่ม ขององค์การ นโยบายและ วัตถุประสงค์ขององค์การ จนเป็นที่ยอมรับของบุคคลในองค์การ

2.2.2 การฝึกอบรมและพัฒนา

ความหมายของการฝึกอบรม

พนม วิจิตรจัน (2545) กล่าวถึงการฝึกอบรมคือ การเรียนรู้ประสบการณ์ที่จะทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในแต่ละบุคคล เพื่อปรับปรุงความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น โดยมีกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ สำหรับองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ

อำนาจ เศษชัยศรี (2542) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้มีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถและเกิดทักษะจากประสบการณ์ ตลอดจนเกิดเจตคติ ที่ดีและถูกต้องต่อกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่มีผลต่อความเจริญขององค์การ ตรงตามเป้าหมายของโครงสร้างที่ปรากฏในระบบงานเหล่านั้น

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) กล่าวถึงความหมายการฝึกอบรมว่า เป็นแนวทางและความ พยายามที่จะให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้ความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงาน เปลี่ยนแปลงงาน ให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์การกำหนด

นพพล หามวงศ์ (2554) ให้ความเห็นว่า การฝึกอบรม หมายความว่า การให้ความรู้แก่ ผู้ฝึกอบรมเพื่อที่จะนำไปปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

Goldstein and Ford (2002) กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม เป็นทักษะในการเรียนรู้ เป็นระเบียบ กฎเกณฑ์ แนวคิด หรือทัศนคติอย่างมีแบบแผน เพื่อผลของการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน บุคลากรที่ถูกจ้างเข้ามานั้นต้องมีความสามารถขั้นพื้นฐานที่จะพัฒนาเพื่อให้ประสบความสำเร็จ และการฝึกอบรมนั้นจะเป็นการเปิดโอกาสให้คนที่ต้องการความท้าทายเพื่อหน้าที่ใหม่

Wexley and Latham (1991) กล่าวไว้ว่าโดยทั่วไปแล้ว การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ มีจุดประสงค์สามประการดังต่อไปนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาท และความรับผิดชอบของตนเองในองค์การ การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติ จริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนคติผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนเอง มีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใด ด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงาน เกิดผลดี แม้ว่าบุคคลหนึ่ง ๆ จะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้และความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงาน ก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

จากความหมายข้างต้นเกี่ยวกับการฝึกอบรมผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การฝึกอบรม ซึ่งในงานวิจัยนี้หมายถึง การฝึกอบรมด้านการจัดการพลังงาน หมายถึงการมีแผนการอบรมเชิงปฏิบัติการหรือกิจกรรมที่ชัดเจนซึ่งจัดทำขึ้นโดยคณะทำงานด้านการอนุรักษ์พลังงาน โดยความเห็นชอบของผู้บริหารเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความสามารถ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีและแรงจูงใจแก่พนักงานทุกระดับในการที่จะนำไปปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2.3 การสื่อสารในองค์การ

การสื่อสาร (Communications) มีที่มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร (Communication) หมายถึงกระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์อื่นใด การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม หรือความจำเป็นของตนเองและคู่สื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกันและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน บริบททางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็น ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
2. ข้อมูลข่าวสาร (Message)
3. สื่อในช่องทางการสื่อสาร (Media)
4. ผู้รับข่าวสาร (Receivers)
5. ความเข้าใจและการตอบสนอง

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) โดยทั่วไปเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เมื่อต้องการส่งข่าว

ไปยังผู้รับข่าวสาร ก็จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็น ตัวอักษร น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ฯลฯ ซึ่งเรียกว่าข่าวสาร (Message) จะได้รับการใส่รหัส(Encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (Receivers) ผ่านสื่อกลาง (Media) ในช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ประเภทต่าง ๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงก็ได้ ผู้รับข่าวสาร เมื่อได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (Decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมในขณะนั้น และมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสารซึ่งอยู่ในรูปของความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็เป็นได้ ทั้งนี้ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสาร อาจจะไม่ถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมดก็เป็นได้ หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไปเพราะในกระบวนการสื่อสาร ย่อมมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวน หรือตัวแทรกแซง(Noise or Interferes) ได้ ทุกขั้นตอนของการสื่อสาร

คุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

1. มีความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ
2. มีทักษะในการสื่อสาร
3. เป็นคนช่างสังเกต เรียนรู้ได้เร็ว และมีความจำดี
4. มีความซื่อตรง มีความกล้าที่จะกระทำในสิ่งที่ถูกต้อง
5. มีความคิดสุขุม รอบคอบ
6. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
7. คิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
8. มีความสามารถแยกแยะและจัดระเบียบข่าวสารต่าง ๆ
9. มีความสามารถในการเขียนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
10. มีศิลปะและเทคนิคการจูงใจคน
11. รู้ขั้นตอนการทำงาน
12. มีมนุษยสัมพันธ์ดี

2.2.4 การให้รางวัลและค่าตอบแทน

การให้รางวัลเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งขององค์กร ในการบริหารพนักงาน หากตัวเงินที่องค์กรให้เพื่อตอบแทนเวลา แรงงาน แรงใจ ที่พนักงานทุ่มเทในการทำงาน และเรื่องของการให้รางวัลและผลตอบแทน เป็นความคาดหวังของพนักงานทุกคน แต่ผู้บริหารอย่าคิดว่ารางวัลหรือผลตอบแทนต้องอยู่ในรูปของตัวเงินเท่านั้น บางครั้งผู้บริหารให้คำชมเชยพนักงาน ตามกาลเทศะ และสถานที่ที่เหมาะสม ก็เป็นการให้รางวัลอย่างหนึ่ง ที่ไม่ต้องใช้เงิน การให้ความไว้วางใจเป็นหัวหน้าทีมโดยมอบหมายงานที่เหมาะสมให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ย่อมเป็นทั้งภาระหน้าที่และเป็น

รางวัลอย่างหนึ่ง สำหรับคนทำงานนั้น เมื่อทำงานเสร็จผลตอบแทนจะตามมา ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของ เงินเดือน โบนัส ตำแหน่ง หน้าที่การงานที่สูงขึ้น ที่สำคัญคือ อย่างจูงใจ โดยให้เกิดความคาดหวังว่าจะได้รางวัลและผลตอบแทนเมื่อทำงานเสร็จ แต่ขอให้จูงใจให้ทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นสำคัญ การให้รางวัลและผลตอบแทนคนเก่งควรจ่ายตามเหตุปัจจัย คือจ่ายตามความสามารถ จ่ายตามผลงาน และจ่ายตามความร่วมมือ เพราะฉะนั้น รางวัล จึงเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ให้พนักงานแต่ละคนหรือกลุ่มพนักงานมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้ ยังมีผลต่อความพึงพอใจอีกด้วย โดยรางวัลมี 2 ประเภท คือ รางวัลทางใจ เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานมีขอบเขตการทำงานของตนอย่างครบวงจร เช่น กระบวนการมีส่วนร่วม การวางแผน การตัดสินใจ ซึ่งมีผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รางวัลที่เป็นสิ่งของ ได้แก่ ค่าตอบแทน เงินเดือน โบนัส หรือสิ่งจูงใจต่างๆ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และสิทธิประโยชน์ต่างๆ

1. การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนตามทักษะของพนักงาน หมายถึง การเน้นที่ตัวพนักงานมากกว่าตัวงาน เป็นการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน ตามที่พวกเขาสามารถทำงานในตำแหน่งต่างๆ ได้ พนักงานคนใดมีทักษะสามารถทำงานได้หลายตำแหน่งก็จะได้ค่าจ้าง ค่าตอบแทนมากกว่าคนที่ทำงานได้เพียงตำแหน่งใดตำแหน่งหนึ่งเท่านั้น แต่องค์การที่จะใช้การจ่ายค่าตอบแทนลักษณะนี้ จำเป็นที่จะต้องกำหนดลักษณะงาน และจำแนกระดับความเชี่ยวชาญออกเป็นหลายระดับ ตั้งแต่มีความเชี่ยวชาญน้อยจนถึงระดับมีความเชี่ยวชาญมาก แต่ยังมีจุดอ่อนสำคัญอยู่ 2 ประการ คือ ก่อให้เกิดปัญหาค่าจ้างและค่าตอบแทนเร็วกว่ากำหนด ประการต่อมาคือ ทักษะที่เพิ่มขึ้น ไม่ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น

กล่าวโดยสรุป ระบบการจ้างงานตามทักษะความสามารถของพนักงาน ช่วยให้องค์การมีความยืดหยุ่นในการใช้พนักงานมากขึ้น และยังช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้ามากขึ้น

2. การจ่ายค่าจ้าง ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน การจ่ายค่าจ้างถูกนำไปใช้ในองค์การมากที่สุดในปัจจุบัน องค์การธุรกิจขนาดกลางและขนาดใหญ่ส่วนใหญ่กำหนดค่าจ้างและค่าตอบแทนโดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นสำคัญ ซึ่งจะมีตัวชี้วัด เช่น ผลผลิตของการปฏิบัติงาน ต้นทุน หรือผลกำไร เป็นต้น

การจ่ายค่าจ้างตามผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างค่าจ้างและค่าตอบแทนกับผลการปฏิบัติงาน ได้ชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการปฏิบัติงานระดับกลุ่ม ระดับองค์การ เป็นการจ่ายค่าจ้างตามชิ้นงานที่พนักงานแต่ละคนทำได้

อย่างไรก็ตาม วิธีการดังกล่าวอาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่ร่วมมือกันระหว่างพนักงานได้ เพราะมุ่งแข่งขันในการทำงานมากเกินไป เพื่อมุ่งหวังผลรางวัลแต่ละคนเป็นสำคัญ

วิธีการนี้จะเหมาะสมกับลักษณะงานที่พนักงานเป็นอิสระต่อกัน ความจำเป็นต้องพึ่งพาเพื่อนร่วมงานมีน้อย เช่น งานของฝ่ายขาย สามารถจ่ายค่าตอบแทนตามยอดขายของพนักงานได้

3. การให้รางวัลกับพนักงานตามหลักการมีส่วนร่วมในการสร้างผลประโยชน์
การให้รางวัลลักษณะนี้ เน้นที่ความร่วมมือในการทำงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างองค์กรกับพนักงาน เช่น ร่วมมือกันแล้วสามารถลดต้นทุนการผลิตและบริการได้ หรือทำให้องค์กรมีผลกำไรสูงขึ้น เป็นต้น

4. การให้รางวัลโดยการเลื่อนตำแหน่งและสวัสดิการ

1) การเลื่อนตำแหน่งให้พนักงาน ในอดีตมีลักษณะเป็นระบบปิด กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น และจะเป็นความลับ ทำให้พนักงานไม่ทราบตำแหน่งว่างต่างๆ ขององค์กรเลย ดังนั้น พนักงานบางคนที่มีขีดความสามารถสูงจึงถูกมองข้ามไป ทำให้สูญเสียโอกาสในความก้าวหน้าของหน้าที่การงานไป ข้อบกพร่องที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ พนักงานมองไม่เห็นความเชื่อมโยงระหว่างผลการปฏิบัติงานกับการเลื่อนตำแหน่ง จึงบั่นทอนแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานลง

แนวคิดในปัจจุบัน พยายามให้กระบวนการเลื่อนตำแหน่งเป็นระบบเปิด โดยประกาศให้พนักงานทราบถึงตำแหน่งงานที่ว่าง และให้โอกาสในการสมัครเข้าแข่งขันคัดเลือก

2) สวัสดิการ นอกเหนือจากค่าตอบแทนและโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งแล้ว องค์กรยังมีระบบสวัสดิการอื่นๆ ที่จัดสรรให้กับพนักงานด้วย สวัสดิการบางอย่างเป็นไปตามข้อกำหนด เช่น การประกันการว่างงาน หรือการให้เงินชดเชยการบอกสัญญาเลิกจ้าง ฯลฯ

สวัสดิการที่จัดให้ควรมีส่วนในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพนักงาน และพนักงานควรมีสิทธิ์เลือกสวัสดิการประเภทต่างๆ ตามความต้องการของตนเองภายใต้มูลค่าสูงสุดที่องค์กรจัดให้ แต่องค์กรควรระมัดระวังในการบริหารสวัสดิการตามความต้องการของพนักงาน โดยสร้างกรอบกติกาเพื่อป้องกันปัญหาในอนาคต โดยองค์กรต่างๆ ในปัจจุบันและอนาคต มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบสวัสดิการให้มีความยืดหยุ่นสอดคล้องตามความต้องการของพนักงานมากขึ้น

2.2.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ในการบริหารงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จได้จำเป็นจะต้องบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีจะทำให้บุคลากรมีความทุ่มเทและตั้งใจในการทำงาน ซึ่งปัจจัยสำคัญตัวหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในองค์กรมุ่งมั่นตั้งใจในการทำงาน ก็คือการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมที่ตนได้ทำงานอยู่ ซึ่งความพึงพอใจของบุคลากรนั้นมีหลายระดับที่จะสามารถก่อให้เกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นความจงรักภักดี

และกระตือรือร้นมีความซื่อสัตย์ก็จะกลายเป็นพลังที่จะทำให้เกิดความทุ่มเทในการทำงานจนเกิดมีผลผลิตที่มีคุณภาพตามท้องค้การต้องการ

1) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบตัวที่ต้องประสบอยู่ทุกวันเรียกอย่างหนึ่งว่า “สภาวะในการทำงาน” มีอิทธิพลต่อการทำงานของคนงานเป็นอย่างมาก สภาพแวดล้อมในการทำงานของคนงานแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพประกอบไปด้วย

- ที่ตั้ง ความสว่างและสีของแสงที่ใช้ในการส่องสว่าง คือ ที่ตั้งของโรงงานต้องอยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม มีบริเวณกว้างขวางเพียงพอ
- อุณหภูมิ อุณหภูมิที่เหมาะสม คือ 60 องศาฟาเรนไฮต์ หรือ ระหว่าง 68-80 องศาฟาเรนไฮต์
- เสียง จากการค้นคว้าในห้องปฏิบัติพบว่า เสียงรบกวนสร้างความยุ่งยากในการทำงาน
- เสียงดนตรี การนำเสียงดนตรีเบาๆ มาใช้ในโรงงานจะเป็นผลดี และทำให้ขวัญกำลังใจของคนงานดีขึ้น
- ชั่วโมงทำงาน จากการศึกษพบว่าประสิทธิภาพของคนงานจะสูงสุดถึงวันละ 8 ชั่วโมง
- การหยุดพักชั่วคราว เป็นการเปิดโอกาสให้คนงาน ได้พักผ่อนจากการเหนื่อยล้า

1.2) สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมทางกายภาพประกอบไปด้วย

- ความประพฤติของผู้บริหารหรือนายจ้าง ถ้าผู้บริหารมีพฤติกรรมที่ดีที่พึงพอใจ คนงานก็จะสนใจและมีกำลังใจการทำงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างคนงาน ถ้าคนงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะเกิดความเห็นอกเห็นใจ
- ความมั่นคงในอาชีพ ตามหลักความต้องการของมนุษย์เราทุกคนต้องการความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต
- ความพึงพอใจในความต้องการตามแนวคิดหลักความต้องการพื้นฐานของ Maslow คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย
- แรงจูงใจในการทำงาน การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจะช่วยกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2) บรรยากาศในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรยากาศในการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น อาคาร สถานที่ ห้องทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จะต้องมีความสบายกายสบายใจในการทำงาน การทำงานก็มีความสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

2.1) สถานที่ทำงานในสภาพแวดล้อม เป็นสิ่งประกอบที่ทำให้การทำงานมีความสุข เพราะสถานที่ทำงานสามารถบ่งบอกถึงภารกิจและความมั่นคงของหน่วยงาน การจัดและตกแต่งสถานที่ทำงานให้สะอาด ร่มรื่น สวยงาม จะเป็นการสร้างบรรยากาศ

2.2) ภารกิจหรืองานที่ทำภายในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างบรรยากาศในหน่วยงาน ลักษณะของงานที่ถือว่าเป็นบรรยากาศที่ดีในหน่วยงาน คือ มีความชัดเจนในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งชัดเจนในผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม เช่น ผลตอบแทนในเรื่องของกำไร หรือขาดทุนมีความต่อเนื่องหมายถึง งานที่ต้องต่อเนื่อง ไม่ขาดช่วงตอน มีงานทำอย่างสม่ำเสมอ ก็จะทำให้การทำงานมีชีวิตชีวา

2.3) เพื่อนร่วมงานในที่ทำงาน เป็นสิ่งประกอบที่สำคัญในการทำงานให้มีความสุข โดยเฉพาะบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์อันดีหรือความขัดแย้ง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยขอเสนอผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพอสังเขปได้ดังนี้
ณัฐพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความรู้ ระดับความพึงพอใจ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานสายการผลิตของบริษัท แคนนอน-ไฮเทค (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท โซนี่เคมีคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด บริษัท พูจิตสี (ประเทศไทย) จำกัด กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 มีค่าอำนาจจำแนกเท่ากับ .4059 แบบสอบถามวัดเจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .8692 และแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ภัยด้าน 6 ด้านคือ ด้านการจัดองค์กรความปลอดภัยและการทบทวนสถานะเบื้องต้น ด้านนโยบายอาชีวอนามัยและความปลอดภัย ด้านการวางแผน ด้านการนำไปใช้งานและปฏิบัติ ด้านการตรวจสอบและแก้ไข และด้านการทบทวนการจัดการ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .9674

ผลการวิจัยสรุป ดังนี้

- 1) พนักงานมีความรู้ต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ในระดับสูง
- 2) พนักงานมีเจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ในระดับสูง

3) พนักงานมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แต่ละด้านและรวมทุกด้านในระดับสูง

4) พนักงานมีเจตคติต่อระบบ มอก. 18001 และความพึงพอใจต่อระบบ มอก. 18001 โดยรวมแตกต่างกันระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และการเคยได้รับการอบรม มอก. 18001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานมีความรู้ต่อระบบ มอก. 18001 แตกต่างระหว่าง เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตำแหน่งงาน และการเคยได้รับการอบรม มอก. 18001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นพนักงานมีความรู้ต่อระบบ มอก. 18001 ไม่แตกต่างระหว่างระยะเวลาในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5) ความรู้ต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) เท่ากับ .472 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

6) เจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) เท่ากับ .728 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01

7) ระบบการจัดการ มอก. 18001 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารงานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่เกิดแรงต่อต้านจากพนักงาน

บทไทย วงศ์ศุภโชค (2548) งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ของสถานประกอบการที่ได้รับการรับรอง มอก. 18001 จากสถาบันรับรองมาตรฐานไอเอส โอ (สรอ.) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย จำนวน 172 คน จากประชากร 199 คน จากสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 จาก สรอ.

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยข้อมูลจากแบบสอบถามซึ่งมี 2 ตอน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลชุดนี้จะใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 จาก สรอ. ข้อมูลจากแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ซึ่งใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบ

การจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 จาก สรอ. และปัจจัยส่วนบุคคลของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในสถานประกอบการที่ได้รับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 จาก สรอ. โดยผลที่ได้จากแบบสอบถามได้ถูกนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากการวิเคราะห์พบว่า ตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยต่อปัจจัยความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ทั้งในภาพรวม และในแต่ละด้าน จากนั้นทำการวิเคราะห์ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความความสำเร็จของการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 โดยใช้การวิเคราะห์ Spearman Rank Correlation Coefficient จากการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยเรื่องเพศมีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 2,3,4 และในภาพรวม ปัจจัยที่เกี่ยวกับระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 1,3 และในภาพรวม ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับระยะเวลาการทำงานทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับความความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 2

ส่วนปัจจัยของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในสถานประกอบการที่ได้รับรองมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 จาก สรอ. ใช้การวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) จากการวิเคราะห์พบว่าปัจจัยเรื่องเพศสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 2 และโดยรวมได้ร้อยละ 2.9 และ 2.7 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับระดับการศึกษาของตัวแทนฝ่ายบริหารด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย สามารถอธิบายความแปรปรวนของระดับของความคิดเห็นต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 1 ได้ร้อยละ 2.4 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ขณะที่ปัจจัยเรื่องเพศและปัจจัยเกี่ยวกับระดับการศึกษาสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก.18001 ในด้านที่ 1 ได้ร้อยละ 13.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการจัดการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าจากแนวคิด ทฤษฎี ทั้งจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้เรียบเรียงสาระสำคัญ เพื่อนำเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตในเขตภาคกลางของประเทศไทย จำนวน 663 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด 663 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรที่ทำการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ ร้อยละ 5

∴ ค่าที่ทำการคำนวณ n คือ 250 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานเท่ากับ 250 คนและจะใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย เพื่อความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากจำนวนประชากรทั้งหมด

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา งานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาสรุปเป็นกรอบแนวความคิดในการวิจัย โดยแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และแผนกที่สังกัด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ซึ่งมีลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า Likert's Scale 5 ระดับ จำนวน 30 ข้อ โดยผู้วิจัยกำหนดระดับคะแนนดังนี้ (สุวิมล ติรภานันท์, 2549)

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ตอนที่ 3 เป็นแบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12647-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหลักการแนวคิดทฤษฎีจากเอกสารข้อความทางวิชาการวารสารสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อทางอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากหนังสือเทคนิคการสร้างเครื่องมือ รวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยของ บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์ (2542) และระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ของ สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2540)

3. สร้างแบบสอบถาม

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบและขอคำแนะนำเพื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความถูกต้องเหมาะสม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยนำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานจำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
6. นำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย โดยวิธีนี้จะหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ระหว่างคะแนนของข้อนั้นกับคะแนนรวมของทุกข้อ ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณออกมามีค่าสูง ก็แสดงว่าข้อนั้นวัดสอดคล้องมากกับข้ออื่น ๆ ในเครื่องมือชิ้น จากสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.2)$$

n แทน จำนวนคนที่ทำการทดสอบ 30 คน

X แทน คะแนนแต่ละข้อของแต่ละคน

Y แทน คะแนนรวมของแต่ละคน

การแปลผลโดยการเปิดตารางค่าวิกฤตของ r ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ถ้าค่าที่คำนวณได้มากกว่าค่าวิกฤตแสดงว่าข้อนั้นมีอำนาจจำแนกถึงเกณฑ์ ซึ่งสมควรนำไปใช้วัดร่วมกับข้ออื่น ๆ ที่คัดไว้ต่อไป

7. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบ โดยการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยจะใช้วิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นที่หาโดยวิธีนี้ เรียกว่า “สัมประสิทธิ์แอลฟา” (α) มีสูตรในการหาความเชื่อมั่นวิธีนี้คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right\} \quad (3.3)$$

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด

$\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

สำหรับการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่า ครอนบักแอลฟา (α - Coefficient) ของตัวแปรที่ศึกษา มากกว่า 0.70

8. ผู้วิจัยจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล จะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการจัดการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต โดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย ดังนี้ คือ

1. ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยการส่งทางไปรษณีย์ไปยังโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อขอความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถาม และส่งแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนสู่ผู้วิจัยทางไปรษณีย์ ตามซองจดหมายที่แนบไว้

2. หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์

3. นำแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมจากบทความ งานวิจัยวารสารเอกสารการสัมมนาทางวิชาการ สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชนเพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- 3.4.1 การตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

- 3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในองค์การ นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยของระดับของปัจจัย ออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

$$\text{ช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \quad (3.4)$$

$$\begin{aligned} \text{ซึ่งแทนค่าได้เท่ากับ} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น ในการแบ่งระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์กร การให้รางวัลและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในองค์กร สามารถจำแนกได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับปัจจัย
1.000 – 1.800	น้อยที่สุด
1.801 – 2.600	น้อย
2.601 – 3.400	ปานกลาง
3.401 – 4.200	มาก
4.201 – 5.000	มากที่สุด

การแปลความหมายของค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert's Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ ใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.000 หมายถึง ระดับปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับปัจจัยแตกต่างกันมาก

ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ค่าสถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

เกณฑ์การวัดระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ออกเป็น 3 ระดับคะแนนเท่า ๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้
0.00-7.00	ต่ำ
7.01-13.00	ปานกลาง
13.01-20.00	สูง

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกิดขึ้นรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษาได้แก่

3.5.1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้และความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 12647-2 โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3.6)$$

เมื่อ	X	คือ	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	\bar{X}	คือ	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X_i$	คือ	ผลรวมของค่าต่างๆของกลุ่มตัวอย่าง
	n	คือ	ขนาดตัวอย่าง

3.5.1.2 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)}} \quad (3.7)$$

เมื่อ	S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
	X	หมายถึง	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	หมายถึง	จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงการจัดการความรู้ที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนดังนี้

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

เป็นการศึกษาผลของตัวแปรอิสระ (Independent Variable) หลายตัวแปรพร้อมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent Variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่า ตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \epsilon_i \quad (3.8)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ	Y_i	=	ค่าสังเกตที่ i ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
	X_{ji}	=	ค่าที่สังเกตที่ i ของตัวแปรอิสระที่ j เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
	β_0	=	ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ X_i ทุกค่าเป็น 0)
	β_j	=	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ j
	E_i	=	ค่าความคลาดเคลื่อนที่ i
	k	=	จำนวนตัวแปรอิสระ
	n	=	ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1. E_i มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected Value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2. E_i และ E_j สำหรับ $i \neq j$ เป็นอิสระต่อกัน
3. X_{ji} แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

โดยทั่วไปในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือโดยกำหนดค่าต่าง ๆ ดังนี้

สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า Y_i ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

$$\hat{Y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki} \quad (3.9)$$

โดยที่ \hat{Y}_i เป็นค่าประมาณของ Y_i และ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ เป็นค่าประมาณของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$ ของ $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ จะหาได้โดยใช้วิธี Least Squares Method

ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ จะได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.10)$$

เมื่อ

$$Y = \begin{bmatrix} Y_1 \\ Y_2 \\ \vdots \\ Y_n \end{bmatrix}, \quad X = \begin{bmatrix} 1 & x_{11} & x_{21} & \cdots & x_{k1} \\ 1 & x_{12} & x_{22} & \cdots & x_{k2} \\ 1 & \cdot & \cdot & \cdots & x_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \cdots & x_{12} \\ 1 & \cdot & \cdot & \cdots & x_{12} \\ 1 & x_{1n} & x_{2n} & \cdots & x_{kn} \end{bmatrix}, \quad b = \begin{bmatrix} b_0 \\ b_1 \\ \vdots \\ b_k \end{bmatrix}$$

การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ในการทดสอบสมการความถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

$$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \dots = \beta_k = 0$$

$$H_1 : \text{อย่างน้อยมี } \beta_j \text{ อย่างน้อย 1 ค่าที่ } \neq 0, \text{ เมื่อ } j = 1, 2, 3, \dots, k$$

เมื่อ β_k เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) โดยมีสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546)

$$F = \frac{(b'X'Y - ny^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.11)$$

เมื่อ k คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

\bar{y} คือ ค่าเฉลี่ย

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับ เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F ที่ได้จากตารางที่ $df = k, (n - k - 1)$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01 หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ α

ถ้าค่า F ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับ ค่า F ที่ได้จาก ตารางที่ $df = k, (n - k - 1)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ ยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวแปรมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างน้อยมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial regression coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ

สมมติฐาน

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.12)$$

เมื่อ S_{b_j} หาได้จากการถดถอยกำลังสองของ $\text{Var}(b_j)$ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2 (\mathbf{X}'\mathbf{X})^{-1} \quad (3.13)$$

เมื่อ σ^2 คือ ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = (\mathbf{Y}'\mathbf{Y} - \mathbf{b}'\mathbf{X}'\mathbf{Y}) / (n - k - 1) \quad (3.14)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_α (กรณีมีทิศทาง) ที่ได้จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j = 0$) นั่นคือ ตัวแปร X_j ไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y เป็นเส้นตรง

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่า $t_{\alpha/2}$ (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ t_α (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่ $df = n - k - 1$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่ j ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ($\beta_j \neq 0$) นั่นคือ ตัวแปรตาม X_j มีอิทธิพลต่อตัวแปร Y เป็นเส้นตรง

การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า b_j มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ H_0) หมายความว่าเมื่อ X_j เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย Y จะเปลี่ยนแปลงไป b_j หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่นๆ คงที่

Coefficient of Determination , R^2

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า Y ค่า R^2 บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ Y ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ ซึ่งสามารถคำนวณได้จากสูตร

$$R^2 = \frac{b' X' Y - n \bar{Y}^2}{Y' Y - n \bar{Y}^2} \times 100, 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.15)$$

การกำหนดค่าตัวแปร

โดยการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการกำหนดค่าตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

เมื่อ k = จำนวนตัวแปรอิสระเท่ากับ 5

n = ขนาดตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 250

Y = ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

X = ตัวแปรอิสระ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่องการจัดการความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

4.1 ระดับของปัจจัยด้านการจัดการความรู้

4.2 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

4.1 ระดับของปัจจัยด้านการจัดการความรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ระดับของปัจจัยด้านการจัดการความรู้ ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในองค์การ

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับและลำดับที่ของปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในองค์การ

ด้านที่	ปัจจัย	n = 360		ระดับ	ลำดับที่
		\bar{X}	S.D.		
1	วัฒนธรรมองค์การ	4.081	.461	มาก	1
2	การฝึกอบรมและพัฒนา	3.893	.557	มาก	2
3	การสื่อสารในองค์การ	3.851	.577	มาก	3
4	การให้รางวัลและค่าตอบแทน	3.712	.911	มาก	5
5	สภาพแวดล้อมในองค์การ	3.746	.668	มาก	4
	โดยรวม	3.857	.506	มาก	

จากตารางที่ 4.1 พบว่าระดับของปัจจัยด้านการจัดการความรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.857 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.506 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 4.081 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.461

ลำดับที่ 2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.893 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.557

ลำดับที่ 3 ด้านการสื่อสารในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.851 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.577

ลำดับที่ 4 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.746 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.668

ลำดับที่ 5 ด้านการให้รางวัลและค่าตอบแทน พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.712 และระดับของปัจจัยไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาได้จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.911

4.2 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต แสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

ตัวแปรตาม	n = 350		ระดับความรู้
	\bar{X}	S.D.	
ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2	19.42	3.16	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าระดับความรู้เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.42 และระดับความรู้มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.16

4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทนและด้านสภาพแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ของปัจจัยที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

ตัวแปร	b_j	t	p-value
ค่าคงที่	8.174	6.809	.000**
วัฒนธรรมองค์การ	.513	1.428	.154
การฝึกอบรมและพัฒนา	-.513	-1.656	.099
การสื่อสารในองค์การ	.229	0.724	.469
การให้รางวัลและค่าตอบแทน	.858	4.329	.000**
สภาพแวดล้อมในองค์การ	1.890	6.683	.000**

$R^2 = 0.374$; p-value = 0.000**

หมายเหตุ : ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า มีค่า R^2 เท่ากับ 0.374 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตได้ร้อยละ 37.4 โดยสภาพแวดล้อมในองค์การมีผลทางบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รองลงมาคือ การให้รางวัลและค่าตอบแทนมีผลทางบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนาและการสื่อสารในองค์การ

ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์
ออฟเซต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปและอภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เรื่องการจัดการความรู้เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

5.1 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ตามลำดับ ดังนี้

5.1.1 ระดับของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ สภาพแวดล้อมภายในองค์การและการให้รางวัลและค่าตอบแทน

ระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ สภาพแวดล้อมภายในองค์การและการให้รางวัลและค่าตอบแทน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.857 โดยค่าเฉลี่ยของระดับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การมีค่าสูงสุด รองลงมา คือด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ด้านการสื่อสารในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมภายในองค์การ และด้านการให้รางวัลและค่าตอบแทน ตามลำดับ

5.1.2 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 19.42 และระดับความรู้มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 3.16 ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของบุญดี บุญญากิจ (2548) ที่กล่าวว่า ความรู้มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ เป็นทักษะและมีลักษณะเป็นอัตวิสัย ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ และผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นเพราะพนักงานผ่านการถ่ายทอดความรู้ในระหว่างการปฏิบัติงานจริงในแผนก ทำให้พนักงานมีข้อมูลและทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 12647-2 ทั้งทางตรงและทางอ้อม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

จากการวิเคราะห์ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา การสื่อสารในองค์การ การให้รางวัลและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในองค์การที่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณเพื่อพยากรณ์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต จากผลการวิจัย สามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ตัวแปรอิสระทุกตัวสามารถอธิบายความผันแปรของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตได้ร้อยละ 37.4 โดยสภาพแวดล้อมในองค์การมีผลทางบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือการให้รางวัลและค่าตอบแทน ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนาและการสื่อสารในองค์การ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

สภาพแวดล้อมในองค์การมีผลทางบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซตในเชิงเส้นตรงมากที่สุดที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ภายในองค์การอย่างต่อเนื่อง เป็นเงื่อนไขสำคัญที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานภายในบริษัท จึงส่งผลในเชิงบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2

การให้รางวัลและค่าตอบแทนมีผลทางบวกต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ผู้วิจัยมีความเห็นว่ารางวัลและค่าตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน ดังนั้นจึงส่งผลให้ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 มีมากขึ้น

ในส่วนของวัฒนธรรมองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนาและการสื่อสารในองค์การ ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO12747-2 ในอุตสาหกรรมการพิมพ์ออฟเซต

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. ควรสร้างสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานภายในองค์กร เช่น การจัดตั้งห้องสมุด
2. ผู้บริหารควรมีการกำหนดเกณฑ์การให้รางวัลอย่างชัดเจนทั้งในระดับบุคคลและระดับแผนก เพื่อจูงใจให้เกิดการเรียนรู้ความรู้ด้านระบบคุณภาพใหม่ๆ ต่อไป

5.2.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรขยายขอบเขตการวิจัยกับกลุ่มอุตสาหกรรมเฉพาะอื่นๆ เช่น กลุ่มอุตสาหกรรมอาหาร กลุ่มอุตสาหกรรมเคมี กลุ่มอุตสาหกรรมปิโตรเคมี กลุ่มอุตสาหกรรมสิ่งทอ
2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความรู้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารหรือพนักงานเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าต่อไป



บรรณานุกรม

- เปรี๊ยะ กิจรัตน์กร. 2544. การจัดการอุตสาหกรรมและการผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547. การจัดการความรู้ : พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : ชรรคมผลการพิมพ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิชัย พูลทอง. 2540. การปรับปรุงกระบวนการผลิต เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในโรงงานผลิตแปรง. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการงานวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- ภาณุวัตร รอดโฉม. 2554. ปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อการวิเคราะห์ลักษณะบกพร่องและผลกระทบของวิศวกรในอุตสาหกรรมฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2553. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การจัดการคุณภาพ : TQC ถึง TQM. ISO9000 และการประกันคุณภาพ. กรุงเทพฯ : บริษัท บพิชการพิมพ์ จำกัด.
- วรรณารด แสงมณี. 2553. องค์การ : ทฤษฎี การออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วันชัย ริจิรวนิช. 2539. การเพิ่มผลผลิตในอุตสาหกรรม เทคนิคและกรณีศึกษา. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วันชัย มีชาติ. 2548. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช สงวนวงษ์วาน. 2546. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียรส์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วิรัช โยษฐิย์มพราย. 2550. ความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดร์ฟในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้