

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

**การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ**

**A STUDY OF KNOWLEDGE AND ATTITUDE TO QUALITY SYSTEM ISO 9000
OF GROUND HOSTESS OFFICERS:
A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (PUBLIC) CO., LTD.
AT BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT**



**นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ
NIPA LEELAEAKLERT**

เลขหม.....
เลขทะเบียน..... **49321**
วัน, เดือน, ปี..... **19 ก.พ. 2547**

b.....
i.....

**สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย**

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
พ.ศ. 2545

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างถึงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**A STUDY OF KNOWLEDGE AND ATTITUDE TO QUALITY SYSTEM ISO 9000
OF GROUND HOSTESS OFFICERS:
A CASE STUDY OF THAI AIRWAYS INTERNATIONAL (PUBLIC) CO., LTD.
AT BANGKOK INTERNATIONAL AIRPORT**



**A THEMATIC PAPER SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE IN INDUSTRIAL MANAGEMENT
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2002

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนการสอน เมื่อผู้เผยแพร่เห็นประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อสารนิพนธ์	การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น กรณศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ
นักศึกษา	นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ
รหัสประจำตัว	43064428
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2545
อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์	ผศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 4) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบแต่ละสมมติฐาน โดยการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัทอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเป็น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับสุดท้าย 2) ในทุกลักษณะส่วนบุคคล พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 3) ในทุกระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 4) พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนงานต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน 5) พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title	A Study of Knowledge and Attitude to Quality System ISO 9000 of Ground Hostess Officers: A Case Study of Thai Airways International (Public) Co., Ltd. at Bangkok International Airport
Student	Ms. Nipa Leelaeklert
Student ID	43064428
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2002
Thematic Advisor	Asst. Prof. Dr. Woranat Sangmanee

ABSTRACT

The purposes of this research were 1) to study the knowledge and attitude to quality system ISO 9000 of ground hostess officers in overall ; 2) to study the knowledge and attitude to quality system ISO 9000 of ground hostess officers categorized by personal characteristics ; 3) to study the attitude to quality system ISO 9000 of ground hostess officers categorized by knowledge about quality system ISO 9000 ; 4) to compare attitude to quality system ISO 9000 with personal characteristics ; 5) to compare attitude to quality system ISO 9000 with knowledge about quality system ISO 9000. Population of this study was 405 ground hostess officers of Thai Airways International (Public) Co., Ltd. at Bangkok International Airport. By using Simple Random Sampling, samples of this study consisted of 205 ground hostess officers. Data was collected by questionnaires. SPSS program was employed to analyze data. Statistical such as percentages, arithmetic mean, standard deviation and tested of each hypothesis in this study by t-test and One- way ANOVA at 0.05 level of significance.

The results of this research shows that : 1) Ground hostess officers have high knowledge and moderate to good attitude to quality system ISO 9000. For internal quality audits, the attitude is the best level, the operation is the second with moderate attitude, the image is the third with moderate attitude, the benefit is the forth with moderate attitude and the documentation and data is the lowest with moderate attitude.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) Ground hostess officers have high knowledge and moderate attitude to quality system ISO 9000 in all personal characteristics. 3) Ground hostess officers have moderate attitude to quality system ISO 9000 in all level of knowledge about quality system ISO 9000. 4) Ground hostess officers who are different in sex, age, duration of working and department have different attitude to quality system ISO 9000. On the other hand, ground hostess officers who are different in married status have no different attitude to quality system ISO 9000. 5) Ground hostess officers who have different knowledge about quality system ISO 9000 have different attitude to quality system ISO 9000.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงสารนิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จลงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อ ผศ.ดร.วรรณารต แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา ชี้แนะ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำการศึกษาด้วยความเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ และขอขอบคุณคณาจารย์หลักสูตรวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ รศ.อดิनुช กาญจนพิบูลย์ และ รศ.ดร.พงศ์ หรดาล ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์ เพื่อแนะนำชี้แนะเพิ่มเติมให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ คุณชาติชาย อาชวพงษ์พาณิชย์ ผู้จัดการฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนการจัดซื้อ บริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด และคุณวิจิตรา จินตปัญญาสกุล ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ บริษัท ลีโอนิคส์ จำกัด ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อปรับปรุงให้เป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมสูงสุดต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ขอขอบคุณ คุณชลดา ดำรัตนา เจ้าหน้าที่แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร ที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถาม และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำต่าง ๆ และให้กำลังใจต่อผู้วิจัยตลอดมา

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้เป็นที่เคารพยิ่ง รวมทั้งบุคคลในครอบครัวที่ให้กำลังใจในการศึกษาและการจัดทำสารนิพนธ์ตลอดมา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่านด้วยความเคารพยิ่ง

นิภา ลีลาเอกเลิศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ไปยังเว็บไซต์อื่นด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	IX
สารบัญภาพ.....	XII
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.4 ขั้นตอนการศึกษา.....	6
1.5 สมมติฐานการศึกษา.....	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย.....	7
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้.....	12
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	29
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	56
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	62
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	74
4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน ในภาพรวม.....	77
4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	80
4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	83
4.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	92
4.6 ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน	
4.6.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	93
4.6.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	100
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	103
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	107
5.3 ข้อเสนอแนะ	
5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	113
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114

บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก	
ก. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	124
ข. หนังสือขอเชิญตรวจเครื่องมือวิจัย และหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัย.....	132
ค. ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).....	136
ง. บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	144
ประวัติผู้เขียน.....	148



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ข้อกำหนด ISO 9000 (1994).....	39
2.2 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำองค์กรมมาตรฐาน ISO.....	51
4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	74
4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	74
4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	75
4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	75
4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	76
4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนกงาน.....	76
4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	77
4.8 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000.....	78
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน.....	79
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	80
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	81
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	82
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนกงาน.....	83
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ.....	84
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ.....	85
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	86
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน.....	87
4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	89
4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนกงาน.....	90
4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000.....	92
4.23 ค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	94

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่.....	96
4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันเป็นรายคู่.....	97
4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่.....	98
4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีแผนงานต่างกันเป็นรายคู่.....	99
4.28 ค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับ ระบบคุณภาพ ISO 9000.....	100
ภาคผนวก ง แผนการดำเนินงานจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของฝ่ายบริการลูกค้า.....	145



สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2.1 องค์ประกอบของเจตคติ.....	20
2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ.....	25
2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่น ๆ.....	25
2.4 โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000.....	34
2.5 แสดงข้อแตกต่างระหว่าง ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003.....	36
2.6 ระดับของเอกสารระบบคุณภาพ.....	45



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกทั้งในด้านสภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม เทคโนโลยีรวมถึงนวัตกรรมใหม่ ๆ และผลกระทบดังกล่าวได้นำมาซึ่งอัตราการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกขณะ โดยวัตถุประสงค์สำคัญของการแข่งขันคือ การแข่งขันชิงความเป็นหนึ่งและเพิ่มศักยภาพในการปรับเปลี่ยนองค์กรของตนให้สามารถเผชิญกับภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ โดยเฉพาะภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจและความเป็นอยู่ของผู้คนจำนวนมาก สำหรับแนวทางหนึ่งที่จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวได้ ก็คือการปรับกระบวนการทำงานให้เป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้ตามระบบคุณภาพที่สากลกำหนดไว้ (คินีย์ สังขศิริมี. 2542 : 9-16) เนื่องจากการที่องค์กรได้รับการรับรองระบบคุณภาพนั้นจะนำมาซึ่งประโยชน์มากมายตามที่วินดา งามวิริยะกุล (2542 : 79-84) ได้กล่าวไว้คือ

1. ช่วยปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในองค์กรให้เป็นระบบมาตรฐาน ส่งผลให้การทำงานไม่ซับซ้อน เพราะได้มีการกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน
2. เพิ่มความน่าเชื่อถือด้านการตลาดให้เป็นที่ยอมรับทั่วโลก อีกทั้งยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทั้งภายในประเทศและในตลาดโลกด้วย
3. ช่วยขจัดปัญหาได้แย่งและการกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
4. พนักงานมีความรู้และความเข้าใจในระบบคุณภาพเป็นอย่างดี เพราะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
5. ผู้บริโภคมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการโดยไม่ต้องตรวจสอบซ้ำอีก

จากประโยชน์ข้างต้น ทำให้องค์กรต่าง ๆ มุ่งให้ความสนใจกับการนำระบบคุณภาพหรือที่เรียกกันทั่วไปว่า ISO (เป็นรากศัพท์จากภาษากรีก หมายถึง ความเท่าเทียมกัน) เข้ามาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยระบบคุณภาพ ISO มีจุดเริ่มต้นมาจากองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization of Standardization) มีสมาชิกอันประกอบด้วยสำนักงานมาตรฐานของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทำหน้าที่ในการส่งเสริมและพัฒนาความเป็นมาตรฐานเพื่อให้เกิดความสะดว

ในการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ รวมทั้งให้ความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ และเทคโนโลยีอื่น ๆ (สุนทรีย ทองปากน้ำ, 2542 : 33-38)

สำหรับประเทศไทยนั้น ได้มีการตื่นตัวในการนำระบบคุณภาพหรือ ISO 9000 มาใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคอุตสาหกรรม เห็นได้จากการที่มีหลายองค์กรที่ผ่านการรับรองมีการติดป้ายประกาศให้สาธารณชนได้รับทราบ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างภาพพจน์ขององค์กร อีกทั้งยังเชื่อมั่นว่าระบบบริหารงานดังกล่าวจะเป็นทางเลือกและโอกาสที่ดีสำหรับผู้ประกอบการอุตสาหกรรมและองค์กรต่าง ๆ สำหรับสถานะในปัจจุบัน ซึ่งนอกจากจะทำให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานได้พัฒนาศักยภาพการดำเนินงานแล้ว ยังเชื่อประโยชน์ต่อการค้าการส่งออกด้วย อันจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมของไทยโดยรวมต่อไป

ในอดีตที่ผ่านมา ภาคบริการของประเทศไทยยังไม่ตื่นตัวไปกับกระแสของระบบคุณภาพ ISO 9000 มากนักเนื่องจากมีเจตคติที่ผิด ๆ ว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 ออกแบบมาเพื่อใช้กับภาคอุตสาหกรรมการผลิตเท่านั้น แต่ในปัจจุบันพบว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อภาคบริการมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจสายการบิน, การโรงแรม, ร้านอาหาร, โรงพยาบาล รวมถึงสถาบันการศึกษา เป็นต้น เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมและยกระดับมาตรฐานการบริการให้สูงขึ้น จนเป็นที่ยอมรับทั่วโลก

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือ Thai Airways International Public Company Limited เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการในด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ อาทิเช่น การขนส่งผู้โดยสาร พัสดุและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ สถานีการบิน ศูนย์ซ่อมอากาศยาน คลังสินค้า กิจการทัศนอาจร โรงแรม ภัตตาคาร ครุภัณฑ์เป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้อง และจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรมบุคคลภายนอกและพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องเนื่องกับกิจการ เป็นต้น

ในปัจจุบันองค์กรในภาคธุรกิจบริการ เช่น สายการบินต่างชาติอื่น ๆ รวมทั้งบริษัท การบินไทยต่างประสบภาวะการแข่งขันสูงทางด้านบริการตลาดและระดมความสามารถเพื่อดำเนินธุรกิจด้านนี้สายการบินต่าง ๆ ต้องคิดหารูปแบบการแข่งขันทางการค้าแบบใหม่ขึ้นทดแทน เช่น การนำเอาเครื่องบินที่ทันสมัย และมีเทคโนโลยีสูงมาใช้ พร้อมด้วยอุปกรณ์อำนวยความสะดวกสบายครบครัน การเพิ่มการบริการผู้โดยสารรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดมาตรฐานด้านการบริการ เป็นต้น และในการที่บริษัทการบินไทยจะรักษาตลาดของตนเองไว้ และเสาะแสวงหาตลาดใหม่ จึงต้องมุ่งไปที่การให้บริการที่ดีเยี่ยมแก่ลูกค้า และรักษาระดับการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อเตรียมพร้อมในการขึ้นเป็นสายการบินอันดับหนึ่ง และเป็นสายการบินแรกที่ทุกคนนึกถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานคุณภาพการบริการ เป็นมาตรฐานหนึ่งที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นเงื่อนไขสำคัญในการต่อช่องทางธุรกิจ บัญชีสำคัญที่จะช่วยกำหนดมาตรฐานคุณภาพของการบริการได้ก็คือ ระบบคุณภาพเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ลูกค้ามองว่าสายการบินไทยมีมาตรฐานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งการบินไทยได้เลือกการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้น เพื่อเป็นการกำหนดแบบในการประกันคุณภาพโดยเป็นการสร้างระบบคุณภาพภายในองค์กร ระบบคุณภาพนี้จะระบุถึงข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณภาพที่จำเป็นต้องมี และใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติ รวมทั้งระบุถึงหน้าที่และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์กร เพื่อให้มั่นใจว่าการบริการนั้นเป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ลักษณะเด่นของระบบคุณภาพ ISO 9000 มีดังนี้

1. ISO 9000 บังคับให้องค์กรที่ขึ้นทะเบียนต้องมีการทำงานอย่างไร
2. วางแผน ควบคุม และบันทึกขั้นตอนการปฏิบัติงาน
3. สามารถใช้ได้กับทุก ๆ อุตสาหกรรมและการให้บริการ
4. ข้อบังคับครอบคลุมทั้งระบบการดำเนินงาน
5. ข้อบังคับมีไม่มาก
6. เน้นการป้องกันแทนการแก้ไข
7. ทบทวนและแก้ไขปัญหาย่อยอย่างต่อเนื่อง
8. สื่อสารอย่างทั่วถึง และสม่ำเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่บริษัทฯ นำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรนั้นย่อมจะหลีกเลี่ยงผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่กระทบต่อทั้งตัวงานและสภาพแวดล้อมของงานไม่ได้เลย แต่ผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรจำนวนมากได้รับผลกระทบนั้นด้วย กล่าวคือพนักงานเหล่านี้จะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบการประกันคุณภาพที่มีมาตรฐานด้านวิธีการทำงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction) ซึ่งต้องเป็นไปตามข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9000 และทุกคนในองค์กรต้องปฏิบัติตาม จึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาถึงเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเป็นผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างหนึ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และปฏิบัติตามระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้และเจตคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ทั้งนี้เพราะคิดว่า หากพนักงานขาดความรู้และมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการปฏิบัติงานแล้ว ย่อมส่งผลกระทบต่องานที่ปฏิบัติได้ จิตรา ปุจฉาการ (2540 : 42) ได้กล่าวไว้ว่า การปฏิบัติ

งานกับเจตคติมีผลซึ่งกันและกัน เป็นที่เชื่อกันว่าเจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกันการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติของบุคคลด้วย

ผลจากการวิจัยในครั้งนี้ จะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงวิธีการจัดทำระบบคุณภาพภายในองค์กร ตลอดจนกำหนดแนวทางในการพัฒนาความรู้และสร้างเจตคติที่ดีให้แก่พนักงาน เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรสามารถธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้อย่างต่อเนื่อง

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 1.2.3 เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
- 1.2.4 เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน
- 1.2.5 เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ศึกษาเฉพาะประชากรที่เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน (กองธุรกิจบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2544)

1.3.2 ตัวแปร

1.3.2.1 ตัวแปรต้น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

1.3.2.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

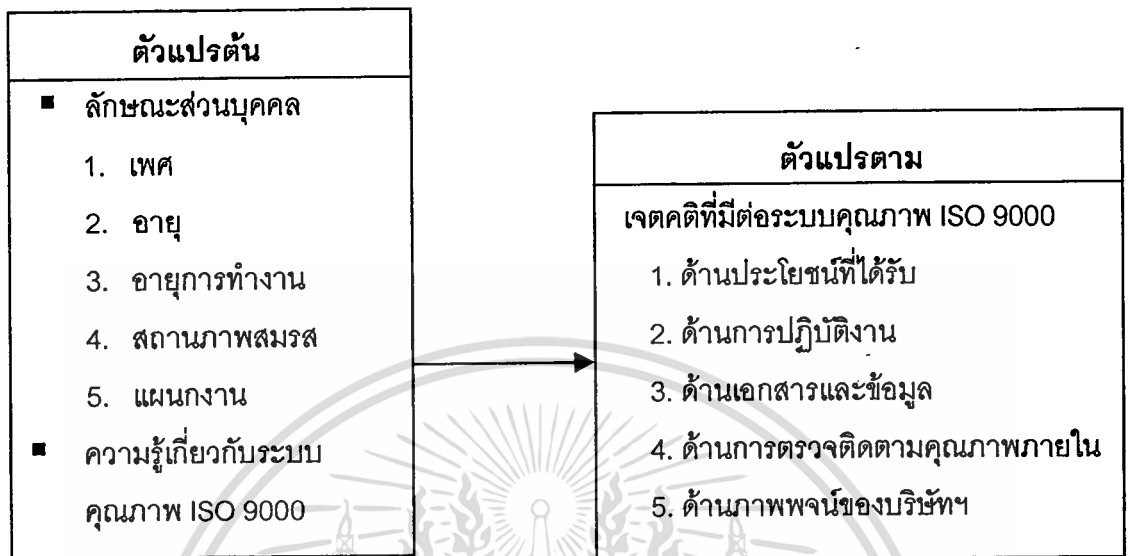
- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) อายุการทำงาน
- (4) สถานภาพสมรส
- (5) แผนงาน

1.3.2.1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน

1.3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

- (1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ
- (2) ด้านการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านเอกสารและข้อมูล
- (4) ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- (5) ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ

แสดงดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4 ขั้นตอนการศึกษา

1.4.1 ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำราวิชาการ ตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นแบบสอบถาม

1.4.2 ประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธี Yamane ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 202 คน

1.4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และตรวจสอบคุณภาพโดยวิธีพิจารณาความเหมาะสม (Rationale Approach) จากผู้รู้/ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ โครงสร้างแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความรู้เกี่ยวกับระบบ คุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ในรูปของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ในรูปของการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

1.5 สมมติฐานการศึกษา

1.5.1 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.5.2 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.5.3 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุการทำงานแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.5.4 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.5.5 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีแผนงานแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.5.6 พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.6.1 ทำให้ได้ทราบถึงระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.6.2 ทำให้ได้ทราบถึงระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

1.6.3 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ หรือความพร้อมของบริษัทฯ ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้

1.6.4 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานในบริษัท มีเจตคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มากขึ้น ส่งผลให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.5 เพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรบริการอื่นที่สนใจประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพการบริการให้แก่องค์กรของตน

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ระบบคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบคุณภาพ ที่กำหนดขึ้นโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน เพื่อการจัดการด้านคุณภาพ และการประกันคุณภาพ โดยเน้นความพึงพอใจของลูกค้า และเพื่อให้ระบบคุณภาพมีความเท่าเทียมกันระหว่างบริษัท และประเทศต่าง ๆ โดยไม่มีข้อจำกัดของกิจการที่จะนำไปใช้

คุณภาพ หมายถึง ลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ตรงตามความต้องการของ ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้บริโภคหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

การบริการ หมายถึง การให้สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือการรับรู้และสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ระบบคุณภาพ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์กร หน้าที่ ความรับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการ และทรัพยากรสำหรับนำการบริหารงานคุณภาพไปปฏิบัติ

บริษัทฯ หมายถึง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

พนักงาน หมายถึง พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะโดยทั่วไปของพนักงาน โดยในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, อายุการทำงาน, สถานภาพสมรสและแผนงาน

เพศ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เพศชายและเพศหญิง

อายุ หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่วันที่พนักงานเกิดมาตามบัตรประจำตัวประชาชนจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถามของผู้ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงาน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาของการทำงานตั้งแต่วันที่พนักงานเริ่มเข้าทำงานในสถานประกอบการแห่งแรก จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพสมรส หมายถึง สถานะปัจจุบันทางสังคมในด้านการแต่งงานของพนักงาน ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม

แผนกงาน หมายถึง หน่วยงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามลักษณะงาน ได้เป็น 5 ส่วน ได้แก่ แผนกต้อนรับพิเศษ, แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง, แผนกห้องรับรองพิเศษ, แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร และแผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก

แผนกต้อนรับพิเศษ (Premium & Special Services : LP-S) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะให้บริการผู้โดยสารกรณีพิเศษ เช่น บุคคลสำคัญของประเทศทั้งในและนอกประเทศ รวมทั้งเด็กและคนชรา หรือคนเจ็บที่ต้องการความช่วยเหลือ

แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (Information & Reconfirmation : LP-I) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะให้บริการผู้โดยสารในด้านข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของเที่ยวบินต่าง ๆ ทั้งสายการบินไทยและสายการบินลูกค้า รวมทั้งทำการสำรองที่นั่งในเที่ยวบินต่าง ๆ ด้วย

แผนกห้องรับรองพิเศษ (Royal Orchid Lounge : KW) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะให้บริการทางด้านตรวจหนังสือเดินทางและตรวจบัตรโดยสาร (Check in) เพื่อออกบัตรที่นั่ง รวมทั้งเก็บค่าน้ำหนักเกินของสัมภาระตามอัตราที่กำหนดไว้

แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร (Check-In : KP-P) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะให้บริการทางด้านตรวจหนังสือเดินทางและตรวจบัตรโดยสาร (Check in) เพื่อออกบัตรที่นั่ง รวมทั้งเก็บค่าน้ำหนักเกินของสัมภาระตามอัตราที่กำหนดไว้

แผนกผู้โดยสารเข้า-ออก (Departure & Arrival : KP-D) หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่จะอำนวยความสะดวกแก่ผู้โดยสาร ขณะที่อยู่ในห้องพักผู้โดยสารขาออกเมื่อได้รับบัตรที่นั่งแล้ว รวมทั้งทำการตรวจจำนวนผู้โดยสารที่ขึ้นและลงจากเครื่องให้ตรงกับจำนวนผู้โดยสารที่ Check in ไปแล้ว

ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิด และรู้สึกต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่มีทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งจะนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อตัดสินใจเลือกรับระบบคุณภาพ ISO 9000 และปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ

ด้านประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านผลหรือข้อดีที่ได้รับหลังจากนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในบริษัทฯ

ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการทำงานตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

ด้านเอกสารและข้อมูล หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการจัดทำบันทึกข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติงานและการจัดเก็บเอกสารตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการตรวจติดตามว่าระบบยังคงดำเนินไปอย่างถูกต้องตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000

ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ หมายถึง เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านการสร้างชื่อเสียงของบริษัทฯ ให้เป็นที่รู้จักยิ่งขึ้น หลังจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในภาวะการณ์ปัจจุบันอุตสาหกรรมทุกประเภท ทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการล้วนกำลังตกอยู่ในสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ประกอบกับการที่โลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์หรือไร้พรมแดน ตลาดโลกเป็นผู้กำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ตาม จำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถให้ทัดเทียมกับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการระดับโลกให้ได้ ระบบการจัดการคุณภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างมากต่อการประกอบธุรกิจ ซึ่งหนทางหนึ่งที่จะแสดงความรับผิดชอบด้านคุณภาพ ก็คือการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร เพื่อสร้างความมั่นใจว่าองค์กรสามารถผลิตและให้บริการที่เป็นไปตามที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสม่ำเสมอ

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ เป็นการศึกษาในระดับความรู้และระดับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ตลอดจนศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 จะส่งผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือไม่ด้วย จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความหมายของแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกรอบหรือแนวทางในการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประวัติความเป็นมาของบริษัทฯ มาเป็นกรอบในการศึกษาดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
- 2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้

2.1.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรมทางการศึกษา (Dictionary of Education) ของ Carter V. Good (1973 : 325) ได้ให้คำจำกัดความของ ความรู้ว่า หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 10-11) ได้อธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน ก็จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ปัญหา มาตรฐานเหล่านี้เป็นต้น

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมนุชย์ (2516 : 31) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าเป็นการรับรู้ จำและเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งต่าง ๆ เกิดจากประสบการณ์และทัศนคติ ประกอบขึ้นจากความรู้ต่าง ๆ ที่เคยได้เรียนมาเกี่ยวกับลักษณะของสิ่งนั้น ๆ บวกกับการตีค่าสิ่งของนั้นกับความรู้ที่มีอยู่

วิเชียร เกตุสิงห์ (2520 : 101) ให้ความหมายของความรู้ ความเข้าใจว่า คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น จากการเรียนเนื้อหาวิชาต่าง ๆ จากการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ การเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้น

อุทุมพร ทองอุไทย (2523 : 68) ให้ความหมายของความรู้ว่า คือ พฤติกรรมและสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเน้นการจำไม่ว่าจะเป็นระลึกถึงหรือการระลึกได้ก็ตามเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ โดยเริ่มต้นจากการรวมสาระต่าง ๆ เหล่านั้นจนกระทั่งพัฒนาไปสู่ขั้นที่มีความสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นไป

สุนันท์ คัลโกสม (2524 : 2) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถในการคงไว้ รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่าง ๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน

สำเริง บุญเรืองรัตน์ (2536 : 508) ให้ความหมายของความรู้ความทรงจำว่า หมายถึงความสามารถของสมองที่เก็บรักษา หรือ ทรงไว้ซึ่งข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวทั้งปวงที่ผู้เรียนได้ประสบมา

ชวาล แพร์ตกุล (2526 : 11) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริง และรายละเอียดของเรื่องราว และการกระทำใด ๆ ที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อ ๆ กันมาแต่ในอดีต และเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

เวดคัทดี โฆวาสินธุ (2525 : 87) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้เป็นความสามารถใน อันที่จะทรงไว้ หรือรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับรู้ไว้ในสมอง และสามารถระลึกเกี่ยวกับ เรื่องราวเหล่านั้นได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสม

ไพศาล หวังพานิช (2523 : 147) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำอันเป็นประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และเอนกกุล กวีแสง (2518 : 36) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจำ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการจำได้ (Recognition) การระลึกได้ (Recall) การจำนี่เป็นการจำแนวคิด สิ่งของ หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 49) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริง และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับและสะสมไว้ในรูปของการจำ

Bloom และคณะ (1976 : 75) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับความสามารถขั้นต่ำไปสูงดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน เช่น การเรียนในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ จากการฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ และการบอกเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้น

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่

4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ภายในเนื้อเรื่องนั้น ๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมกันเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหา และวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า สิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่ เพียงใด

จากคำจำกัดความทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับ รวมทั้งที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ และบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือการค้นคว้า การรับรู้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องอาศัยเวลา และมนุษย์ได้มีการเก็บรวบรวมเอาไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.1.2 การวัดความรู้

วิธีที่จะวัดว่าใครมีความรู้ในเรื่องนั้นหรือไม่ สามารถทำได้โดยตั้งคำถามที่เกี่ยวกับเนื้อเรื่อง วิธีการ ความรู้รวบยอดของเรื่องรานั้น โดยจะถามแต่เพียงอย่างเดียว หรือครบทั้ง 3 อย่างก็ได้ ถ้าสามารถตอบได้ถูกต้องก็เรียกว่าเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องนั้น ถ้านึกไม่ออก เพราะลืมหรือตอบผิด ก็เป็นผู้ไม่มีความรู้ จึงอาจกล่าวได้ว่า คนที่มีความรู้คือ ผู้ที่จำเนื้อเรื่อง วิธีการ และรวบยอดของเรื่องนั้นได้กับสามารถระลึกทั้ง 3 สิ่งนั้นออกมาได้นั่นเอง (ชวาล แพรัตกุล. 2526 : 11)

การวัดความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราว ข้อเท็จจริง หรือประสบการณ์ต่าง ๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่ผู้เรียนได้รับจากคำสอน การบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งจากตำราจากสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ด้วยคำถามวัดความรู้ความจำแบ่งออกเป็น 3 ชนิดคือ (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 147-148)

1. ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง
2. ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ แบบแผน ประเพณีขั้นตอนของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทเกณฑ์หรือวิธีการต่าง ๆ
3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของเรื่องที่เกิดจากการผสมผสาน หาลักษณะร่วมเพื่อรวบรวมและย่อลง เป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหานั้น ๆ เช่น หลักวิชาและการขยายหลักวิชา ทฤษฎีและโครงสร้าง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

การวัดผลทางการศึกษามีลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านการรู้คิด (Cognitive Domain) ด้านความรู้สึก (Affective Domain) และด้านการปฏิบัติ (Psychomotor Domain) ทั้งสามด้านดังกล่าวเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการศึกษาคณะลักษณะของคน โดยเฉพาะด้านความรู้สึกเป็นด้านที่วัดได้ยากที่สุด เนื่องจากต้องเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของคน เป็นสิ่งยากที่จะทำการวัดพฤติกรรม ความคิด ความรู้สึกของคนได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ส่วนหนึ่งของการวัดความรู้สึกคือ *เจตคติ* หรือ *ทัศนคติ* (Attitude) นักการศึกษาและนักจิตวิทยาส่วนใหญ่เชื่อว่า เจตคติเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับพฤติกรรม อาจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่แสดงออก หรือพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ เจตคติเป็นพฤติกรรมการเตรียมพร้อมทางสมองในการกระทำ ที่บ่งชี้ถึงสภาพทางจิตใจหรืออารมณ์อันซับซ้อน ก่อนที่บุคคลจะตัดสินใจอย่างใดอย่างหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1 ความหมายของเจตคติ

คำว่า *เจตคติ* ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มีรากศัพท์มาจากภาษาลาตินว่า Aptus แปลว่า *โน้มเอียง เหมาะสม* มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกัน เช่น *ทัศนคติ* หรือ *เจตคติ* ซึ่งมีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยาม หรือคำจำกัดความ พอสรุปได้ดังนี้

เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาท อันได้จากประสบการณ์และการตอบสนองทั้งทางตรงและโดยอิทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกัน (Allport. 1935 : 810)

เจตคติ หมายถึง แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ ในอันที่จะตอบสนองอย่างถาวรต่อสิ่งเร้าให้เห็นด้วยกับท่าทีที่ชอบหรือไม่ชอบ (Kiesler and others. 1969 อ้างใน Fishbein and Ajzen. 1967 : 6)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมทางหนึ่งทางใด (McDonald. 1959 : 564)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต่อสภาพแวดล้อม (Secord and Backman. 1964 : 97)

เจตคติ หมายถึง รูปแบบของความรู้สึก หรือพฤติกรรม ที่บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุทางสังคม (Mehrens and Lehmann. 1978 : 375)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้นว่า กลุ่มชน ประเพณี หรือ สถาบันต่าง ๆ (Anastasi. 1982 : 552)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเป็นไปในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคล หรือสถานการณ์นั้น ๆ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523 : 3)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุน หรือโต้แย้งคัดค้าน (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 146)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สงบ ลักษณะ. 2529 : 146)

จากความหมายของเจตคติดังกล่าว ผู้ให้ความหมายส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ซึ่งสามารถสรุปความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งในทางสังคม รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.2.2 ลักษณะของการวัดเจตคติ

เจตคติเป็นความรู้สึกที่ขบ่งบอกลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ของบุคคล ซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่นเห็น หรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไข หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ให้ตรงกับความรู้สึกของคนเมื่อเขาารู้ตัวหรือรู้ว่ามีคนสังเกต
2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่ความรู้สึกต่างกันได้
3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์-คดโกง, รัก-เกลียด, ชอบ-ไม่ชอบ, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก, รักน้อย, ขยันมาก, ขยันน้อย เป็นต้น
5. เจตคติมีเป้า (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ เช่น รักพ่อแม่ ขยันเข้าชั้นเรียน ขี้เกียจทำการบ้าน เป็นต้น

การวัดเจตคตินับว่ามีความยุ่งยากพอสมควร เพราะเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก หรือเป็นลักษณะทางจิตใจ คุณลักษณะดังกล่าว มีการแปรเปลี่ยนได้ง่าย ไม่แน่นอน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดยังสามารถวัดได้ ซึ่งต้องอาศัยหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic assumptions) เกี่ยวกับการวัดเจตคติ ดังนี้

นี้

- ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลนั้น จะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือความรู้สึกนึกคิดของคนเรา ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรอยู่ตลอดเวลา อย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ความรู้สึกของคนเรามีความคงที่ ซึ่งทำให้สามารถวัดได้

- เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

- เจตคตินอกจากแสดงออกในรูปทิศทางของความคิดความรู้สึก เช่น สนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาด หรือปริมาณของความคิดความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดเจตคติ นอกจากจะทำให้ทราบลักษณะหรือทิศทางแล้ว ยังสามารถบอกระดับความมากน้อยหรือความเข้มข้นของเจตคติได้ด้วย

2. การวัดเจตคติด้วยวิธีการใดก็ตาม จะต้องมียี่สิบประอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด มีสิ่งเร้า เช่น การกระทำเรื่องราวที่บุคคลจะแสดงเจตคติตอบสนอง และสุดท้ายต้องมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย ดังนั้นในการวัดเจตคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลสามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดในสิ่งนั้นไปเร้าให้บุคคลแสดงท่าทีความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นระดับ หรือความเข้มของความรู้สึก คล้อยตาม หรือคัดค้าน

3. สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้เร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา ที่นิยมใช้ คือข้อความวัดเจตคติ (Attitude statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก (Attitude continuum หรือ Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

4. การวัดเจตคติเพื่อทราบทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคลนั้น เป็นการสรุปผลจากการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียด หรือแง่มุมต่าง ๆ ดังนั้นการวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใด จะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมา แล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบ หรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้น ๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนทุกลักษณะ เพื่อให้การสรุปตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

5. การวัดเจตคติ ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลการวัดที่ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบุคคลทั้งในแง่ทิศทางระดับหรือช่วงของเจตคติ

การมองเจตคติมองได้หลายแง่หลายมุม จากการศึกษาของ เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์

(2520 : 40-41) และ ล้วน สายยศ (2528 : 3) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เป็นผลหรือขึ้นอยู่กับสิ่งที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้า แล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม

2. เจตคติแปรค่าได้ทั้งด้านความเข้มข้นและทิศทาง โดยจะครอบคลุมช่วงของเจตคตินั้น จะแปรค่าได้ทั้ง มาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือเจตคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ

3. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง

4. เจตคติขึ้นอยู่กับเป้าเจตคติ หรือสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

5. เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน อาจจะมีความสัมพันธ์กัน

6. เจตคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

7. สภาพของความพร้อมจะตอบสนองในลักษณะที่กล่าวในข้อ 1 นั้น เป็นลักษณะซับซ้อนที่บุคคลจะยอมรับ หรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยจะได้ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

8. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

9. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการทำนาย หรืออธิบายเจตคติได้

10. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกัน อาจมีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับอายุ เซาว์ปัญญา เป็นต้น

11. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควร แต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

ในการวัดเจตตินอกจากจะคำนึงถึงเนื้อหาของเจตคติ เกี่ยวกับอะไร อยู่ในทิศทางใด แล้วยังต้องคำนึงถึงความเข้ม (Intensity) ของเจตคติอีกด้วย ความเข้มของเจตคติหมายถึงปริมาณของความรู้สึกว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นทิศทางใด จะมีความรู้สึกรุนแรงมากกว่าพวกที่มีเจตคติกกลาง ๆ ความเข้มของเจตคติเปรียบได้เช่นเดียวกับความเข้มของสนามแม่เหล็กที่จะมีกำลังดูดสารได้มากที่ปลายขั้วทั้งสองของแม่เหล็ก

นอกจากจะมองความสัมพันธ์ในทางเดียวหรือขึ้น-ลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ หรือเจตคติที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งค่อนข้างจะมีสิ่งที่คล้ายคลึงกันอยู่มาก เช่น เจตคติที่ไม่ดีต่อคนนิโกร ทำให้เกิดการเหยียดหยามและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อคนเชื้อชาติอื่นอีกด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความเชื่อบางอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นพื้นฐาน หรืออาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความรู้สึกเหล่านี้อาจเกิดจากความต้องการหรือความรู้สึกที่จะปกป้อง หรือปิดบังความต้องการที่แอบแฝงของบุคคล

2.2.3 องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งเชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่น ๆ อีก 2 ด้านคือ ด้านแรก เชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ นักจิตวิทยาได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เจตคติมีองค์ประกอบเดียว คืออารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ

2. เจตคติมีสององค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติมี 2 องค์ประกอบ คือองค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึงกลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ จะเป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล ส่วนองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้นโดยที่หมายของเจตคติ อารมณ์ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ ที่ว่าที่หมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางบวก และขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางลบของบุคคล ในทางกลับกัน อารมณ์ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่า ที่หมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางลบและขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางบวกของบุคคล ส่วนเจตคติทางบวกเล็กน้อย หรือทางลบเล็กน้อยที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าที่หมายของเจตคตินั้น มีความสัมพันธ์กับค่านิยมที่มีความสัมพันธ์น้อยสำหรับบุคคล หรือหากสัมพันธ์กับค่านิยมที่สำคัญ บุคคลจะมีความมั่นใจน้อยถึงความสัมพันธ์ระหว่างที่หมายของเจตคติกับค่านิยมนั้น ๆ

3. เจตคติมีสามองค์ประกอบ เชิดศักดิ์ ไชวาสินธุ์ (2520 : 40-41) ธีระพร อูวรรณ โฉน (2528 : 36-37) ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3-4) และล้วน สายยศ (2528 : 2-3) ได้รวบรวมองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

3.1 องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนประกอบย่อยคือ ด้านความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ (Attitude Object)

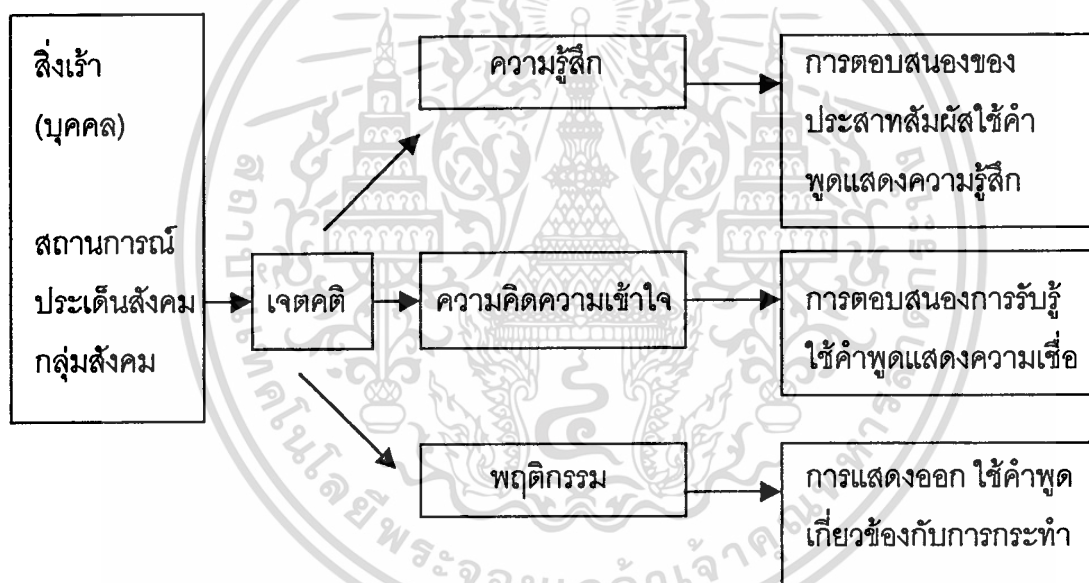
3.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือทำที่ที่ดี-ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงแนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อที่หมายของเจตคติ

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการศึกษาด้านนี้มีไม่น้อย คือ Triandis (1971) ซึ่งได้ให้คำนิยามเจตคติ โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเห็นว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกันพอสมควร กล่าวคือได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถ้าหากองค์ประกอบทั้งสามไม่สัมพันธ์กันหรือสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ละองค์ประกอบจะเป็นอิสระจากกัน หรือหากองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง องค์ประกอบทั้งสามอาจเป็นสิ่งเดียวกัน

นักจิตวิทยาได้บรรยายองค์ประกอบของเจตคติออกมาในรูปของแผนภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคติ

ที่มา : Rosenberg and others. 1960 : 3

การที่บุคคลใดจะเกิดเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะผ่านทางด้านบวกหรือลบก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องผสมผสานคุณลักษณะย่อยหลาย ๆ อย่าง เช่น การรับรู้ การประเมินค่า ความซาบซึ้ง ความสนใจ คุณลักษณะเหล่านี้จะรวมตัวกันขึ้นเป็นความรู้สึกและเจตคติของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คนเราเกิดเจตคติขึ้นได้นั้นมีอยู่ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ความรู้ (Cognitive component) บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อน เพื่อให้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความเชื่อต่อไป

2. ความรู้สึก (Feeling component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้ว กล่าวคือเมื่อบุคคลได้รู้และเข้าใจเรื่องใด จะสรุปเป็นความเห็นในรูปการประเมินผลว่าสิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ ดีหรือเลว ซึ่งเท่ากับเกิดอารมณ์ หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

3. ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action tendency component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่รวมตัวมาจากความรู้และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งนั้น ในทิศทางที่สนับสนุน คล้อยตาม หรือ ขัดแย้งตามความรู้และความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นอีก 2 ด้านคือด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ

ในบรรดาแนวการจัดองค์ประกอบของเจตคติ 3 แนวดังกล่าวข้างต้น แนวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบันคือแนวที่เห็นว่า เจตคติดี้องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกเพียงองค์ประกอบเดียว ส่วนองค์ประกอบด้านปัญญาและองค์ประกอบด้านพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางคน เช่น พิชบายน์และไอเซ็น เห็นว่าเป็นตัวแปร หรือมโนทัศน์ที่แยกออกจากเจตคติได้

2.2.4 การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีองค์ประกอบร่วมกันหลายอย่าง และปัจจัยบางอย่างมีลักษณะแตกต่างกันไปโดยสิ้นเชิง ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติ คือจากการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น การมีประสบการณ์ที่ดี การได้รับการลงโทษทางร่างกายและจิตใจ การเกิดภาวะคับข้องใจ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) เจตคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลของการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการที่เด็กได้รับในครอบครัวและสังคม เช่น การได้รับคำบอกเล่าจากผู้ปกครอง และครู เป็นต้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างของบุคคลถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเลียนแบบเริ่มขึ้นตั้งแต่การสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น ขึ้นต่อไปเป็นการแปลความหมายการปฏิบัติให้อยู่ในรูปของความเชื่อ ยิ่งบุคคลที่เป็นแบบอย่างเป็นที่เคารพหรือได้รับการยกย่องอยู่แล้วจะมีผลต่อความเชื่อมากยิ่งขึ้น

4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น สถาบันเหล่านี้จะเป็นทั้งแหล่งที่มาและส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเจตคติบางอย่างได้

ทองกุล ชันขาว (2528 : 20-23) ได้เสนอวิธีการที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

4 วิธี ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงความเชื่อและค่านิยม
2. สร้างความหวังใหม่
3. ใช้อิทธิพลกลุ่ม
4. ใช้องค์ประกอบแทรกซ้อน

Kolesnik (1970 : 844-846) ได้กล่าวถึงพัฒนาการของเจตคติว่าจะดำเนินไปโดยอาศัยแนวทาง 3 ประการ ดังนี้

1. บุคคลได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Association)
2. บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำ หรือความคิดของคนอื่นมาเป็นของตน (Transfer)

3. บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตน (Need Satisfaction)

Triandis (1971 : 142-159) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่า สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น

1. โดยการรับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่นหรือผ่านทางสื่อมวลชน ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ และมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติ

2. โดยการได้รับประสบการณ์โดยตรง เช่น คนมีอคติต่อนิโกร แต่ถ้าบุคคลนั้นได้พบปะกับนิโกรที่มีลักษณะในทางบวก ซึ่งตรงข้ามกับสิ่งที่เขาเคยรู้สึก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้

3. โดยการบังคับให้ปฏิบัติในแนวทางที่แตกต่างจากเจตคติเดิม เช่น การออกกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงสถานของสังคม เป็นต้น

McGuire (1969 : 175-177) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลอาจทำได้ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การให้คำแนะนำ (Suggestion situation) โดยการให้บุคคลอื่น เช่น จากผู้ที่มีอำนาจเหนือคน (Authority) จากกลุ่มเพื่อน เป็นต้น มาแนะนำสิ่งต่าง ๆ จะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติได้

2. การให้ทำตาม (Conformity situation) โดยอาจจะเลียนแบบบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน เช่น คนที่มีอำนาจ บุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

3. การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion situation) โดยการให้สมาชิกในกลุ่มได้เสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ แล้วหาข้อสรุปที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรับรู้และคล้อยตามได้

4. การใช้สารชักจูง (Persuasive messages) โดยการส่งสารสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น บทความ คำพูดโดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยังผู้รับ จำทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติให้คล้อยตาม

การใช้สารชักจูง เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เปลี่ยนเจตคติของบุคคล โดยการชักจูงให้เปลี่ยนเจตคติ โดยใช้สารชักจูงที่ทำให้เกิดความกลัวในระดับต่างกัน (Insko, Arkoff and Insko. 1965 : 256-288) ประสิทธิภาพของสื่อและการเปลี่ยนเจตคติ (Choo. 1964 : 1-20) การชักจูงโดยใช้สารปลอบและสารขู่เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์ตึงเครียด และการให้อ่านและฟังสารชักจูง เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์คลุมเครือมากและน้อย เป็นต้น

ศักดิ์ สุนทรเสถียร (2531 : 4) เสนอความคิดเห็นว่าเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน และอื่น ๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้มีแบบฉบับ (Pattern) เป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น ๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ-แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถานบ้านต่าง ๆ เป็นต้น

McGuire (1969 : 175-177) ยังได้เสนอขบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติประกอบด้วยขั้นต่าง ๆ 5 ขั้น ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกัน ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจควมใส่ใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว กระบวนการขั้นต่อไป ควรจะไม่เกิดขึ้นและจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติสาเหตุที่ทำให้คนสนใจฟังได้แก่ ผู้สื่อความหมาย และเนื้อหาของสารนั้น ๆ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยาก หรือง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจ และไม่เข้าใจ ดังนั้นจะสังเกตได้จากการโฆษณา เขาจะใช้เวลาให้น้อยที่สุด แต่ทำให้ผู้ฟังรับฟังได้มากที่สุด

3. การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากข้อ 1 และข้อ 2 หากบุคคลตั้งใจฟังจนเกิดความเข้าใจชัดเจนจะทำให้เกิดการยอมรับ แต่ที่ไม่ได้สนใจฟัง ไม่มีความเข้าใจ จะยกเลิกไม่เกิดการยอมรับ

4. การเก็บเอาไว้ (Retension) เป็นความคงทนหรือการจำ อาจเก็บไว้ระยะหนึ่ง เมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนไป หรืออาจยังคงอยู่ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บเอาไว้จะคงทนและอยู่ได้นาน

5. การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนเจตคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำ ซึ่งมีผลต่อส่วนรวมและสังคม ถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะมีผลกระทบต่อใคร

นอกจากนั้น ล้วน สายยศ (2528 : 53) ได้กล่าวถึงการเกิดเจตคติไว้ในเรื่อง ปฏิจตุ มุขปาถ มีขั้นตอนดังนี้

- ผัสสะ ปัจจัยา เวทนา คือ การได้ประสบหรือสัมผัส กระตุ้นให้เกิดความรู้สึก
- เวทนา ปัจจัยา ตัณหา คือ ความรู้สึก กระตุ้นให้เกิดความอยากได้
- ตัณหา ปัจจัยา อุปทาน คือ ความอยาก กระตุ้นให้เกิดความยึดมั่น ถือมั่น หรือถือว่ามีค่านิยม
- อุปทาน ปัจจัยา ภพ คือ ค่านิยม กระตุ้นให้เกิดสภาวะรุ่มร้อน หรือพร้อมอยู่ในใจหรือเจตคติ

- ภพ ปัจจัยา ชาติ คือ เจตคติกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่ปรากฏออกมาภายนอก หรือปรากฏการกระทำออกมาภายนอก

และได้สรุปการเกิดความรู้สึกว่า เริ่มจากความจำเป็น (Need) หรือความต้องการ (Desire) ขึ้นต่อไปก็ทำให้เกิดความชอบ (Preference) หรือความสนใจติดตามมา ความชอบนี้ย่อมจะกระตุ้นให้มีความนิยมนิยมชอบ หรือเข้าใจในคุณค่า แล้วกลายเป็นค่านิยม (Value) ขึ้นมา ค่านิยมที่ก่อตัวอยู่ระยะเวลาหนึ่งนานพอสมควร (Fised Value) ก็ย่อมจะกระตุ้นให้เกิดสภาวะที่รุ่มร้อนหรือพร้อมที่จะกระทำการอยู่ในใจ เรียกว่า เจตคติ (Attitude) นั่นเอง รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ ปรากฏตามภาพที่ 2.2 ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

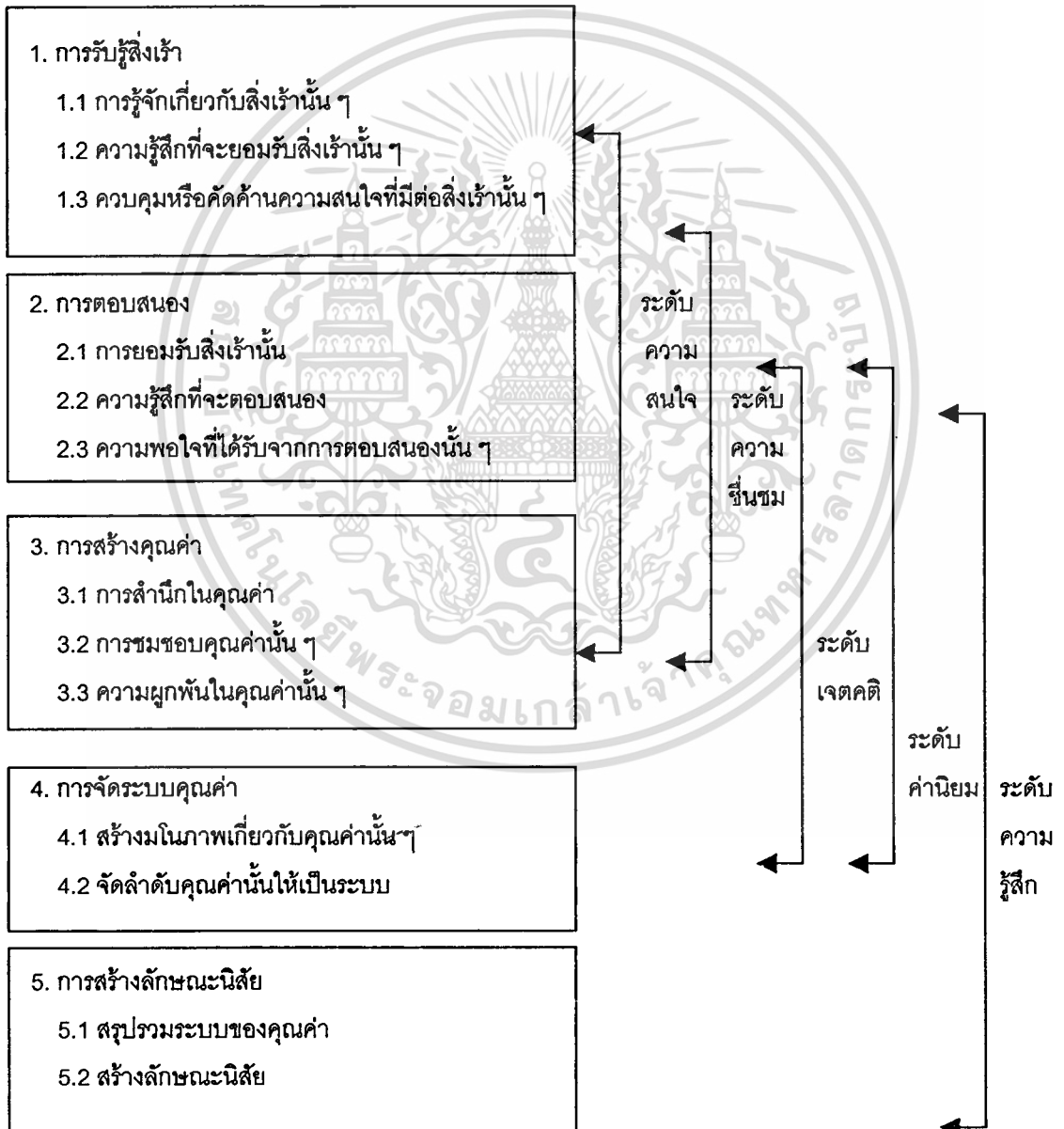
Desire → Preference → Value → Attitude → Action

ภาพที่ 2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ

ที่มา : ล้วน สายยศ. 2528 : 53

ส่วน Bloom and others (1964 : 33-34) ได้เสนอการเกิดความรู้ดังแสดงในภาพ

ที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่น ๆ

ที่มา : Bloom and others. 1964 : 33-34.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากภาพที่ 2.3 สรุปได้ดังนี้

1. มีการรับรู้สิ่งเร้าและทำการรู้จักตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้า นั้น ๆ
2. มีการตอบสนองสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรม หรือจัดประเภทของลักษณะของการตอบสนองนั้น ๆ ตามลักษณะของการพอใจหรือนิยมในการตอบสนองนั้นมากน้อยเพียงใด
3. จัดสร้างคุณค่าหรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของสภาวะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น
4. จัดระเบียบค่านิยมเหล่านั้นให้อยู่ในระบบของมโนภาพแห่งตน
5. จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิตหรืออุดมคติแห่งตน ซึ่งภายหลังจากอุปมาเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะของบุคคลนั้น

การเปลี่ยนแปลงเจตคติมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย เช่น แหล่งข่าวสาร (Source) ลักษณะของข่าวสาร (Message) การเสนอข่าวสาร (Channel) และลักษณะของผู้รับข่าวสาร (Audience) เป็นต้น

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติสามารถทำได้หลายอย่าง และถ้าจะให้ได้ดี ควรใช้วิธีการหลาย ๆ อย่างผสมผสานกัน และประเด็นหนึ่งที่มีผู้กล่าวถึงกันมากคือ การใช้ตัวแบบประกอบการให้ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเจตคติที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถทำได้ทั้งในสถาบันครอบครัว โรงเรียน และสังคม

ในเรื่องของการพัฒนาเจตคติให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน นอกจากจะมีการกล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาเจตคติแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ คือจะต้องใช้เวลานานเท่าใดจึงจะทำให้เจตคติเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยคนบางคนมีความเชื่อว่า การสอนให้คนเกิดเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความซาบซึ้ง ต้องใช้ระยะเวลาอันมากกว่าสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้เห็นได้ ดังนั้นถ้าถือว่าสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นถูกต้อง ก็เป็นการยากที่จะวัดจุดประสงค์นี้ อย่างไรก็ตามมีหลักฐานยืนยันว่า จุดประสงค์ด้านจิตพิสัยจำนวนมากที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Bloom, 1976 : 226)

2.2.5 มิติของเจตคติ

คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเจตคติ คือ มิติของเจตคติ (Dimensions of Attitude) ซึ่งจะทำให้การศึกษาเจตคติได้ลึกซึ้ง และเข้าใจเจตคติได้ดีขึ้น มิติที่น่าสนใจ มี 7 ประการ ดังนี้ (ศักดิ์ สุนทรเสถียร, 2531 : 6-7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ด้านความเข้มข้น (Intensity) คือลักษณะอื่น ๆ ของเจตคติเข้ามาประกอบทำให้เกิดความเข้มข้น ส่วนมากมักจะมีสิ่งอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความมั่นใจความสำคัญของจุดมุ่งหมายที่มีต่อวัตถุประสงค์ของเจตคติ เช่น เจตคติที่มีต่อบิดามารดาของเราย่อมเข้มข้นกว่าเจตคติต่อบิดามารดาของบุคคลอื่น
2. ด้านขนาดหรือปริมาณ (Manitude) คือ ปริมาณการชอบ หรือไม่ว่ารุนแรงเพียงใด คือชอบมาก ชอบน้อย หรือไม่ชอบเลย เป็นต้น
3. ด้านความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น เราเป็นคนไทยนับถือพุทธศาสนา เมื่อมีคนมาว่าพุทธศาสนาไม่ดี เราพร้อมที่จะตอบโต้
4. ด้านความเป็นแกนสำคัญของชีวิต (Centrality) เจตคติบางอย่างมีสถานภาพที่สูงมาก การที่บุคคลมองโลก มองชีวิต จะใช้เจตคติเป็นหลักในการมอง เจตคติที่ว่าเป็นส่วนหนึ่งของความคิดรวบยอดของบุคคล (Self-Concept)
5. ด้านมิติทั้งสามองค์ประกอบเจตคติ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านการกระทำ (The Cognitive Affective and Action Tendency Trichotomy) การมองเจตคติทั้งสามนั้นเป็นการมองในด้านความเชื่อ ความคิดเห็น ในความรู้สึก และในด้านการกระทำหรือพฤติกรรมนั่นเอง
6. ด้านจิตสำนึก (Consciousness) ตามมิตินี้เจตคติจะถูกมองว่า เจตคตินั้นอยู่ในสภาวะจิตสำนึก หรือจิตไร้สำนึก หรืออยู่ในสำนึกเพียงบางส่วนหรือไม่ อย่างไร
7. ด้านความคงทน หรือความคงที่ (Stability) การพิจารณาเจตคติ ตามมิตินี้ดูได้จากเจตคตินั้น ๆ มีความหมายทนทาน ยืดหยุ่น หรือยากง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงมากน้อยขนาดไหน อย่างไร

2.2.6 วิธีการวัดเจตคติ

เนื่องจากเจตคติเป็นมโนภาพที่วัดได้ยากเมื่อเทียบกับการวัดด้านอื่น นักจิตวิทยาและนักวัดผลได้พยายามหาวิธีการวัด และสร้างเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพที่จะกระตุ้นให้ได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ถูกวัด ซึ่ง ล้วน สายยศ (2528 : 3-4) ถวิล ธาราโกชน (2522 : 85-88) เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และเอนกกุล กรีแสง (2518 : 6-8) และเอ็ดเวิร์ด (Edwards. 1957 : 3-16) ได้เสนอวิธีการวัดเจตคติ สรุปได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมามากที่สุด การสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมข้อรายการที่จะซักถามไว้อย่างดี ข้อรายการนั้นต้องเขียนเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดเจตคติให้ตรงเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จะได้ทราบความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มีข้อเสียว่า ผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่จริงใจจากผู้ตอบเพราะเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ตอบอาจบิดเบือนคำตอบ เนื่องจากอาจเกิดความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็น วิธีแก้ไขคือ ผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้เป็นกันเอง ให้ผู้ตอบรู้สึกสบายใจ ไม่เคร่งเครียดเป็นอิสระ และแน่ใจว่าคำตอบของเขาจะเป็นความลับ

2. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามอง และจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีเจตคติ ความเชื่อ อุปนิสัยเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจะต้องถูกต้องใกล้เคียงกับความจริง หรือเป็นที่เชื่อถือได้เพียงใดนั้น มีข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือควรมีการศึกษาหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้เพราะเจตคติของบุคคลมาจากหลาย ๆ สาเหตุ นอกจากนี้ตัวผู้สังเกตเองจะต้องทำตัวเป็นกลาง ไม่มีความลำเอียง และการสังเกต ควรสังเกตหลาย ๆ ช่วงเวลา ไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. การรายงานตนเอง (Self-Report) วิธีนี้ต้องการให้ผู้ถูกสอบวัดแสดงความรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่เขาได้สัมผัส นั่นคือ สิ่งเร้าที่เป็นข้อคำถามให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมา แบบทดสอบหรือมาตราวัดที่เป็นของแนว เทอร์สโตน (Thurstone) กัทท์แมน (Guttman) ลิเคอร์ท (Likert) และออสกู๊ด (Osgood) นอกจากนี้ที่กล่าวมายังมีแบบให้ผู้สอบรายงานตนเอง และอื่น ๆ อีกมาก แล้วแต่จุดมุ่งหมายของการสร้างและการวัด

4. เทคนิคจินตนาการ (Projective Techniques) วิธีนี้อาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้สอบ เช่น ประโยคไม่สมบูรณ์ ภาพแปลก ๆ เรื่องราวแปลก ๆ เมื่อผู้สอบเห็นสิ่งเหล่านี้ จะจินตนาการออกมาแล้วนำมาตีความหมายจากการตอบนั้น ๆ พอจะรู้ได้ว่ามีเจตคติต่อเป้าเจตคติอย่างไร

5. การวัดทางสรีระภาพ (Physiological Measurement) การวัดด้านนี้อาศัยเครื่องมือไฟฟ้า แต่สร้างเฉพาะเพื่อจะวัดความรู้สึกอันจะทำให้พลังไฟฟ้าในร่างกายเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าดีใจเข็มจะชี้อย่างหนึ่ง เสียใจเข็มจะชี้อีกอย่างหนึ่ง ใช้หลักการเดียวกันกับเครื่องจัดเท็จ เครื่องมือแบบนี้ยังพัฒนาไม่ดีพอจึงไม่นิยมใช้เท่าใดนัก

2.2.7 ประโยชน์ของเจตคติ

จากการศึกษาประโยชน์ของเจตคติ ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 4) และ ชม ภูมิภาค (2516 : 65) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

2. ช่วยให้มีการเข้าข้างตนเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิบัติได้ตอบหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปนั้น ส่วนมากจะทำให้สิ่งทำความพอใจมาก หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้คุณคนสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้นนำความพอใจมาให้คุณคนนั้น
5. เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติการ
6. ช่วยให้คุณคนได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น
7. ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จตามหลักชัยที่วางเอาไว้

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ISO เป็นภาษากรีกซึ่งแปลว่า “เท่ากัน” ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากล สำหรับนานาชาติ เป็นระบบการบริหารการประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานมีความมุ่งหมายที่ จะให้มีระบบคุณภาพที่เท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วย ISO 9000 ไม่ใช่มาตรฐานสำหรับแผนกประกันคุณภาพ แต่เป็นมาตรฐานสำหรับระบบการบริหารจัดการ (Management System) จุดสำคัญของมาตรฐานนี้อยู่ที่วิธีการที่ฝ่ายบริหารจะประกันคุณภาพของชิ้นส่วนที่ทำการผลิต และการบริหารของบริษัทนั้นได้อย่างไร ระบบนี้ยังมองไปถึงวิธีการที่ฝ่ายบริหารจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ เพื่อให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นบริษัทที่ได้รับการรับรองด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 หมายความว่าระบบการบริหารของบริษัทได้รับการรับรอง ไม่ใช่คุณภาพของสินค้าที่ผลิตหรือการบริการได้รับการรับรอง

2.3.1 ประวัติความเป็นมาของระบบคุณภาพ ISO 9000

แนวคิดของการประเมินระบบคุณภาพเริ่มขึ้นเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ขณะที่มีความพยายามในการทำสงครามของพันธมิตรเริ่มถูกเร่งเร้าในปี ค.ศ.1943 กองทัพอังกฤษหรือตัวแทนฝ่ายจัดหาของกองทัพมีหน้าที่รับผิดชอบด้านยุทธโธปกรณ์ เริ่มประสบปัญหาในการจัดซื้อวัสดุระเบิด การประกันคุณภาพระเบิดเป็นธุรกิจที่ยุ่งยากเพราะผู้รับสินค้าสุดท้ายไม่อยู่ในฐานะที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับได้อย่างมีประสิทธิภาพในทันทีทันใดได้ และโครงสร้างองค์กรของกองทัพที่ส่งมอบผลิตภัณฑ์อาจไม่ใช่องค์กรที่มีประสิทธิภาพที่สุด ในการสื่อสารด้านคุณภาพ เนื่องจากสายการบังคับบัญชาความกดดันที่เพิ่มขึ้น เมื่อมีการเปลี่ยนอุตสาหกรรมในครัวเรือนให้เป็นอุตสาหกรรมทางการทหารมีคนงานที่ไร้ฝีมือเป็นจำนวนมาก มีการรับรู้ที่แตกต่างกันอย่างมากในเรื่องขององค์ประกอบของระบบคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ ในที่สุดตัวแทนการจัดหาของกองทัพอังกฤษก็เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัฒนาระบบคุณภาพขึ้นมาชุดหนึ่ง ซึ่งโดยทั่วไปจะชี้ให้เห็นถึงบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูงได้อย่างสม่ำเสมอ มาตรฐานนี้ในปลายทศวรรษ 1960 คือตัวนำไปสู่มาตรฐานระบบคุณภาพอนุกรม AQAP ซึ่งพัฒนาโดยความร่วมมือของกลุ่ม NATO มาตรฐานในอนุกรมนี้พัฒนาขึ้นเป็นระบบควบคุมเบื้องต้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำจัดผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องออกจากบัญชีรายชื่อของฝ่ายจัดหา

ต้นทศวรรษ 1970 สหราชอาณาจักรได้พัฒนาอนุกรมมาตรฐาน AQAP ต่อไปอีก และเรียกว่าอนุกรม MoD 05 ถึงแม้ว่าอนุกรม MoD 05 จะเริ่มจากพัฒนาเพื่อการทหาร แต่ก็ถูกนำไปใช้โดยองค์กรจัดซื้อใหญ่ ๆ หลายแห่ง MoD 05 และมาตรฐานภายใน (In-house Standards) ที่ใช้เวลานั้นมีเป้าหมายในการประเมินผลการควบคุมของฝ่ายบริหารของบริษัทผู้ส่งมอบที่มีต่อผลิตภัณฑ์เฉพาะนั้น ๆ ตรงกันข้ามกับการประเมินผลการควบคุมของฝ่ายบริหารในระบบการควบคุมคุณภาพ ในขณะเดียวกันกองทัพสหรัฐอเมริกาก็ได้พัฒนา MIL-STD 9858A ขึ้น บริษัทกลุ่มหนึ่งยอมรับผลจากวิธีการประเมินระบบคุณภาพของบริษัท ถึงแม้ว่าจะไม่พอใจกับประสบการณ์ที่ได้รับจากกองทัพ ในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 มาถึงจุดนี้บริษัทซึ่งไม่ได้ติดต่อกับกองทัพและไม่ได้ปฏิบัติตามขอบข่ายของ MoD 05 ก็ได้พัฒนาและเริ่มใช้มาตรฐานในแนวเดียวกัน คือ BS 5179 ถึงแม้จะมีการพัฒนาเหนือมาตรฐานเริ่มแรก BS 5179 ก็เป็นเพียงอนุกรมด้านแนวทางปฏิบัติที่จะทำโดยสมัครใจ และไม่ได้ใช้เป็นข้อกำหนดในสัญญาต่าง ๆ มากนัก หลังจาก BS 5179 ก็เกิด BS 5750 ภาค 1 ภาค 2 และภาค 3 ซึ่งเขียนขึ้นในปี ค.ศ. 1979 ประกอบด้วยจุดสำคัญส่วนใหญ่ที่พบในมาตรฐาน 9001 คำนำของอนุกรมนี้นำไปสู่การยกเลิกของระบบส่วนตัวของบริษัทต่าง ๆ บริษัทจำนวนมากในสหราชอาณาจักรถูกทำการสำรวจและประเมินในช่วงเวลานี้ ระบบการตรวจสอบติดตามโดยฝ่ายที่ 3 (Third-party auditing system) ตามคุณสมบัติของ ISO 9000 ก็ได้มีการพัฒนาและเติบโตขึ้นด้วย

ในระหว่างปี ค.ศ. 1979 และ 1987 ได้มีการอภิปรายและมีผลงานจำนวนมากเกี่ยวกับมาตรฐานของระบบคุณภาพเกิดขึ้น หลายประเทศในกลุ่มประชาคมยุโรปเริ่มเข้าใจและยอมรับคุณค่าของระบบการบริหารคุณภาพซึ่งมีมาตรฐานเหมือนกันเพียงอย่างเดียว จากผลของการอภิปรายนี้ทำให้มาตรฐานอนุกรม ISO 9000 ถูกจัดพิมพ์ขึ้น มาตรฐานระบบคุณภาพในอนุกรมนี้รวมขอบข่ายมาตรฐานดั้งเดิมเพิ่มเข้าไป และอภิปรายมาตรฐานชุดใหม่ ระบบ ISO 9000 ได้รับการใช้ในประเทศกลุ่มประชาคมยุโรปในนามของ EN 29000 ต่อมาสหรัฐอเมริกาได้นำไปใช้ในชื่อของ ANSI/ASQC Q-90 เยอรมันใช้ชื่อ DIN ISO 9000 ญี่ปุ่นใช้ชื่อ JIS 9000 สำหรับประเทศไทยใช้ชื่อ TIS ISO 9000 หรือ มอก. 9000 ซึ่งเริ่มใช้ในปี 2534 โดยอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.2 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ชลธร ดำรงค์ศักดิ์ และคณะ (อ้างในขวัญตา กิระวิศาสกิจ. 2542 : 13) กล่าวว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จัดเป็นเครื่องมือทางการบริหารแบบหนึ่ง ที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรได้ เพราะระบบบริหารดังกล่าวจะมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการ คือ การติดต่อขายสินค้า การจัดซื้อ ตลอดจนการผลิต การตรวจสอบขั้นสุดท้าย และการจัดส่ง

วิรัตน์ ธัชศฤงคารกุล (อ้างในขวัญตา กิระวิศาสกิจ. 2542 : 13) ให้ความเห็นว่าระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่เน้นเรื่องเอกสารการปฏิบัติหรือแนวการปฏิบัติ จะต้องมีการดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารทั้งหมด เพื่อที่ทุกคนจะสามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามระบบที่มีการกำหนดไว้ ระบบ ISO 9000 จะมีระบบการทบทวน ตรวจสอบ และติดตาม ทั้งนี้เพื่อป้องกันการไม่ปฏิบัติตามระบบ และเพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบอย่างต่อเนื่อง ระบบ ISO 9000 จะมีระบบการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอทั้งภายในและภายนอก ระยะเวลาในการตรวจสอบจะมีการกำหนดแน่นอนว่าจะมีการดำเนินการกี่ปีต่อครั้ง และมีรายงานการตรวจสอบส่งให้ระดับผู้บริหารทราบ นอกจากนั้น ระบบ ISO 9000 ยังมีการพิจารณาไปถึงสัญญาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยว่ามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายใดในบริเวณ และฝ่ายนั้น ๆ มีความสามารถที่จะดำเนินการได้ตามสัญญาหรือไม่ ระบบ ISO 9000 ดูไปก็เหมือนกับการบริหารงานโดยทั่วไป คือจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินการและการตรวจสอบ เพื่อจะหาข้อผิดพลาดแล้วนำกลับไปแก้ไข ซึ่งจุดแข็งของระบบ ISO 9000 คือ การบังคับการตรวจสอบภายในนั่นเอง

สมภพ อมาตยกุล (2540 : 5) ชี้ให้เห็นว่า เรื่อง ISO 9000 เป็นระบบการจัดการเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ISO 9000 เป็นระบบที่คนเชื่อถือว่าจะทำให้คุณภาพดี ก็เพราะ ISO 9000 มีการกำหนดหัวข้อในการปฏิบัติงาน 20 หัวข้อ ซึ่งมีแนวทางการประเมินวัดผล มีการกำหนดว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครจะเป็นผู้ให้ความมั่นใจว่าสินค้าหรือบริการเหล่านี้จะเป็นไปตามเป้าหมายที่แน่ชัด ว่าก็ปีจะทำอะไรให้เกิดขึ้น ในเรื่องเป้าหมายจะต้องมีการตกลงกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้รับมอบไปปฏิบัติ

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบการจัดการหรือเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่เน้นเรื่องเอกสารเป็นแนวการปฏิบัติ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือลูกค้ามีความพึงพอใจและมั่นใจนั่นเอง

2.3.3 ความหมายของระบบคุณภาพ ISO 9000 หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 (ISO 9000 Series)

ชลธร ดำรงค์ศักดิ์ และคณะ (อ้างในขวัญฤตา กิระวิศาสิกข. 2542 : 14) แสดงให้เห็นว่า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 คือ กลุ่มมาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System – QMS) ซึ่งองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน – ISO (International Organization for Standardization) ได้ประกาศเป็นมาตรฐานระหว่างประเทศในปี พ.ศ. 2530 (ค.ศ.1987) ซึ่งประเทศต่าง ๆ ได้นำมาใช้เป็นมาตรฐานของตนเอง สำหรับประเทศไทย สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้รับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้และประกาศเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ มอก. – ISO 9000 ในปี พ.ศ.2534 ซึ่งมีสาระและรูปแบบเหมือนกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ทุกประการ

บรรจง จันทมาศ (2541 : 15-16) ให้ความหมายของ ISO 9000 ไว้ว่า ISO เป็นภาษากรีก แปลว่า “เท่ากัน” เป็นภาษาสากลของคุณภาพ ซื่อนี้เป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน ที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วย ISO ย่อมาจากคำว่า International Organization for Standardization หรือ International Standardization Organization ซึ่งเป็นองค์การสากลที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการกำหนดหรือปรับมาตรฐานนานาชาติเกือบทุกประเภทเพื่อให้ประเทศต่าง ๆ ในโลกสามารถใช้มาตรฐานเดียวกันได้ เนื่องจากแต่ละประเทศมีมาตรฐานคุณภาพของตนเอง ดังนั้นหน่วยงาน ISO จึงจัดตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลขึ้น คือ “Technical Committee ISO/176 on Quality Assurance” เพื่อทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานประกันคุณภาพขั้น ซึ่งก็คือ ISO 9000 นั่นเอง โดยจัดทำฉบับแรกในปี ค.ศ.1987 (สำหรับการปรับปรุงจะกระทำทุก 5 ปี ถ้าทำได้) ขณะนี้ได้มีการปรับปรุงครั้งแรกแล้วคือ ฉบับปี ค.ศ.1994 สำนักมาตรฐานของแต่ละประเทศรวมทั้งสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมของไทย มี 124 ประเทศเป็นสมาชิก ISO ซึ่งสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ “9000 เป็นเลขรหัสของมาตรฐานคุณภาพชุดนี้ ซึ่งมาตรฐานชุดนี้มีทั้งหมด 5 ฉบับ คือ 9000, 9001, 9002, 9003 และ 9004 ดังนั้น มาตรฐาน ISO 9000 ก็คือ มาตรฐานผลิตภัณฑ์สากลชุดหนึ่ง (5 ฉบับ) ใช้เพื่อการบริหารหรือการจัดการคุณภาพและประกันคุณภาพ โดยเน้นการสร้างคุณภาพภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นองค์การประเภทใดก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นชนิดของสินค้าหรือบริการเท่านั้น ไม่ได้ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมโดยเฉพาะ (ใช้ได้โดยไม่มีขีดจำกัด)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, สำนักงาน (2542 : 2) ให้ความหมายว่า ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการบริหารคุณภาพหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ระบบการบริหารงาน การทำงานในหน่วยงาน ในองค์กรที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ โดยไม่มีข้อจำกัดในขนาดของกิจการที่จะนำไปใช้ ซึ่งครอบคลุมทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการ เป้าหมายหลักของ ISO 9000 คือ ให้ผู้ซื้อหรือลูกค้า ได้รับการตอบสนองจากผู้ขายผลิตภัณฑ์ หรือบริการตามที่ต้องการ ตั้งแต่ครั้งแรกที่ได้รับสินค้าหรือบริการ ทุกครั้งและตลอดเวลา ทั้งนี้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยหลักการก็คือ การจัดระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่าง ๆ ได้รับการควบคุม โดยมีเอกสารที่ระบุขั้นตอนวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรเจ้าหน้าที่รู้หน้าที่ความรับผิดชอบของงานและขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน มีการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ระบุหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดตลอดจนการหาวิธีป้องกันข้อผิดพลาดเดิม

จึงสรุปได้ว่า ระบบคุณภาพ ISO 9000 คือระบบบริหารงานแบบหนึ่งที่เป็นระบบมาตรฐานสากล เพื่อให้มีความเหมือนกันในระบบมาตรฐานของประเทศต่าง ๆ โดยเป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน ซึ่งท้ายที่สุดก็จะได้รับความพึงพอใจจากลูกค้าหรือเป็นการสร้างความเชื่อถือ เชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการต่าง ๆ นั้นเอง

2.3.4 วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

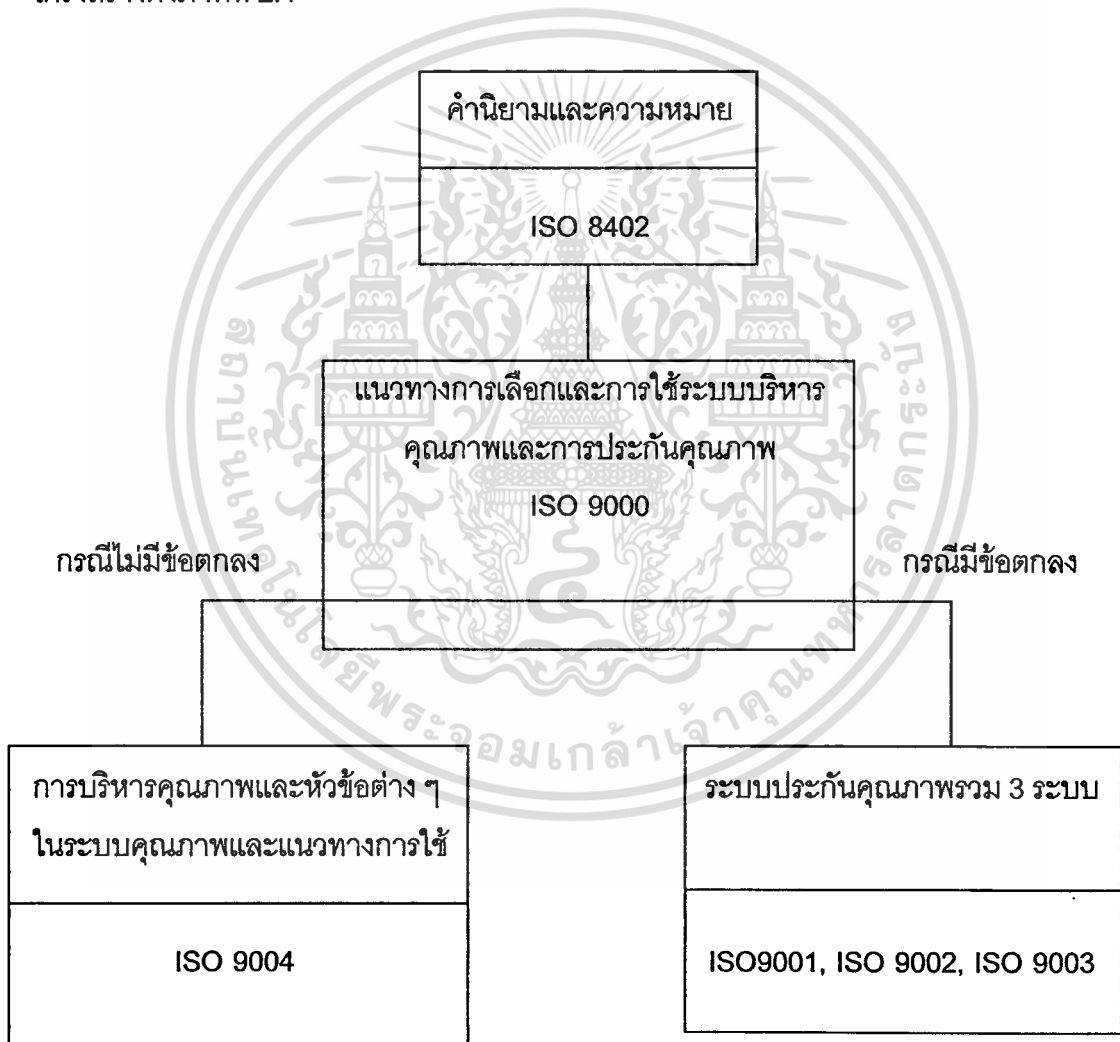
บรรจง จันทมาศ (2541 : 17) ชี้ให้เห็นว่า การจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่จะได้รับ
2. เพื่อให้มีระบบการบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรและเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อสามารถควบคุมกระบวนการดำเนินงานธุรกิจได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ
4. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
5. เพื่อให้มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารงานคุณภาพโดยส่วนรวมต่อไป
6. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.5 โครงสร้างของระบบคุณภาพ ISO 9000

ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นอนุกรมมาตรฐานที่วาดด้วยระบบของการบริหารงานคุณภาพถูกกำหนดโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) หรือ ISO โดยที่อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ได้ระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ โดยสามารถนำไปใช้กับอุตสาหกรรมการผลิตทั่วไป ไม่ว่าจะมีความเล็ก ขนาดกลาง หรือขนาดใหญ่ โดยจะระบุถึงหน้าที่วิธีการปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเอกสาร 5 ชุด หรือ 5 มาตรฐานด้วยกัน โดยมีโครงสร้างดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 โครงสร้างของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

ที่มา : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางในการเลือก และการใช้ระบบการบริหารคุณภาพในแต่ละองค์กร ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐานย่อยคือ

- ISO 9000 – 1 Quality management and quality assurance, standards – Part 1 : Guidelines for selection and use
- ISO 9000 - 2 Quality management and quality assurance, standards – Part 2 : Generic guidelines for application of ISO 9001, 9002 and ISO 9003
- ISO 9000 - 3 Quality management and quality assurance, standards – Part 3 : Guidelines for the application of ISO 9001 to the development, supply and maintenance of software
- ISO 9000 - 4 Quality management and quality assurance, standard – Part 4 : Guide to dependability program management

ISO 9001 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9002 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการให้บริการ

ISO 9003 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงเฉพาะระบบคุณภาพในการตรวจ และการทดสอบในขั้นสุดท้าย

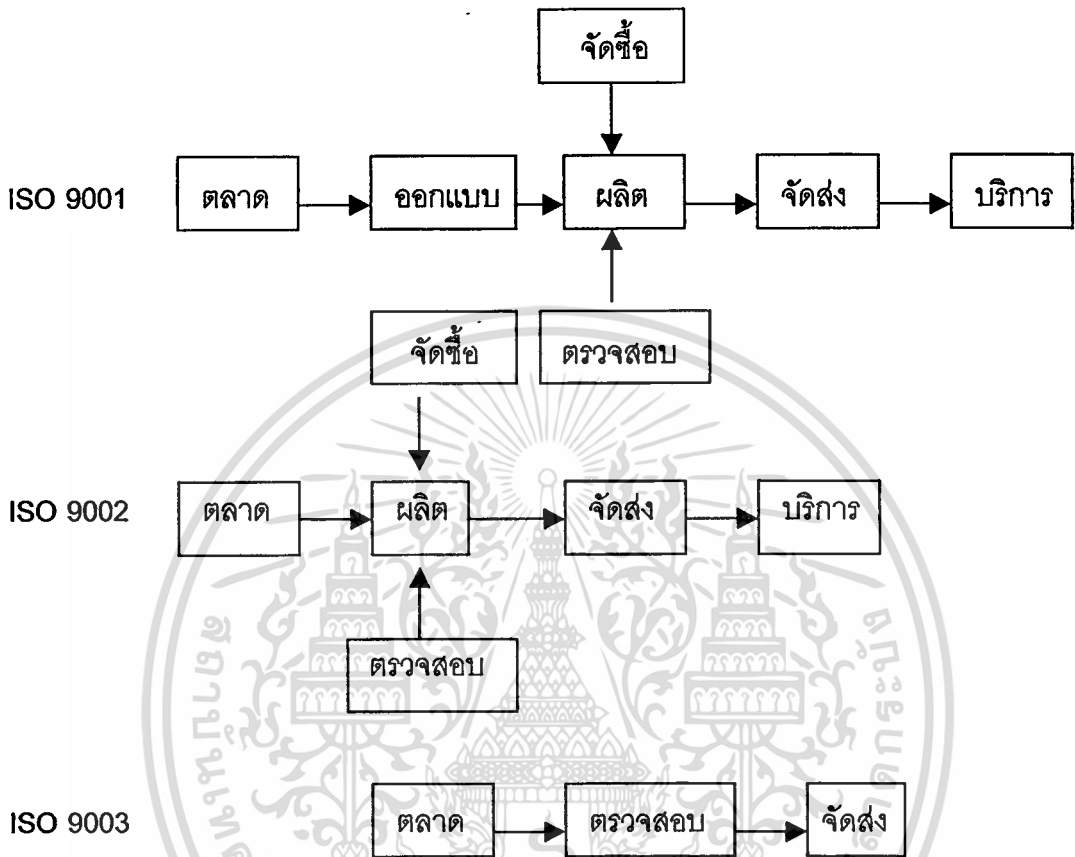
ISO 9004 เป็นมาตรฐานที่กล่าวถึงแนวทางการจัดระบบการบริหารงานคุณภาพตามหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐานย่อย คือ

- ISO 9004 – 1 Quality management and quality system elements – Part 1 : Guidelines
- ISO 9004 – 2 Quality management and quality assurance standards– Part 2 : Guidelines for service
- ISO 9004 – 3 Quality management and quality system elements – Part 3 : Guidelines for processed materials
- ISO 9004 – 4 Quality management and quality system elements – Part 4 : Guidelines for quality improvement

สำหรับมาตรฐานที่ใช้ในการขอรับการรับรอง คือ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 เท่านั้น

2.3.6 ข้อแตกต่างระหว่างระบบคุณภาพ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003

บรรจจ จันทมาศ (2541 : 29) แสดงให้เห็นถึงข้อแตกต่างระหว่างระบบคุณภาพ ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003 ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แสดงข้อแตกต่างระหว่าง ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003
ที่มา : บรรจจ จันทมาศ. 2541 : 29

2.3.7 การเลือกอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้เหมาะสมกับองค์กร

บรรจจ จันทมาศ (2541 : 30-31) กล่าวว่า ข้อควรพิจารณาในการเลือกอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้มีความเหมาะสมกับองค์กร หรือองค์กรที่จะเข้าสู่ระบบนั้นมีดังนี้

ISO 9001 ระบบคุณภาพ : แบบการประกันคุณภาพในการออกแบบ/พัฒนาการผลิต การติดตั้งและการบริการ มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่ต้องการแสดงความมั่นใจในขีดความสามารถที่มีการป้องกัน ความเป็นไปตามข้อกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การออกแบบ/พัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. องค์กรจะต้องมีสิทธิขาดในการควบคุมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์

บริการ

2. ประกันผลผลิตให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า โดยผ่านคณะกรรมการการออกแบบพัฒนาการผลิต การติดตั้ง และการบริการ

3. องค์กรมีกฎเกณฑ์ (กติกา) ที่สอดคล้องกับมาตรฐาน ISO 9001 หรือมีกฎเกี่ยวกับความปลอดภัย และอื่น ๆ

4. องค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการออกแบบ/พัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ซับซ้อนหรือพัฒนาขึ้นมาใหม่

5. องค์กรมีสัญญาผูกมัดที่จะต้องให้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ การขอรับรองตามมาตรฐานนี้จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในระบบคุณภาพ ISO 9004 อย่างเข้มงวดทุกประการ

ISO 9002 ระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการผลิต การติดตั้ง และการบริการ มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่มีขีดความสามารถเช่นเดียวกับมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 ยกเว้นเฉพาะเรื่องการออกแบบ นั่นคือมีหน้าที่จัดทำผลิตภัณฑ์ให้ได้ตามแบบหรือข้อกำหนดที่ได้มีการออกแบบไว้แล้วเท่านั้น องค์กรที่จะขอรับการรับรองตามมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002 นั้นจะต้องมีการดำเนินการดังนี้

1. ลูกค้าเป็นผู้กำหนดการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์
2. องค์กรมีหน้าที่ผลิตตามแบบพิมพ์
3. มีองค์กรอื่นเป็นผู้ส่งข้อมูลทางการผลิตหรือทางวิศวกรรมมาให้
4. องค์กรมีหน้าที่รับประกันตามข้อกำหนดของลูกค้า ในช่วงการผลิตและติดตั้ง

เท่านั้น

5. องค์กรสามารถออกแบบที่ง่าย ๆ ไม่ซับซ้อนหรือใช้แบบสำเร็จเท่านั้น

การขอการรับรองตามมาตรฐานนี้ จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในระบบคุณภาพ ISO 9004 แต่มีบางข้อที่เข้มงวดน้อยกว่าระบบคุณภาพ ISO 9001

ISO 9003 ระบบคุณภาพ : แบบประกันคุณภาพในการตรวจและทดสอบขั้นสุดท้าย มาตรฐานนี้เหมาะสำหรับองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการจัดจำหน่ายและต้องการแสดงให้เห็นว่ามีความสามารถในการตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ที่จะส่งมอบ ดังนั้นการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9003 จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9004 และมีความเข้มงวดน้อยกว่ามาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9002

2.3.8 ข้อกำหนดระบบคุณภาพ (Quality System Requirement)

ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นอนุกรมมาตราฐานว่าด้วยระบบการบริหารงานคุณภาพ ซึ่งกำหนดโดยองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน โดยที่อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 จะระบุถึงข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ และใช้เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมทั่วไปทั้งอุตสาหกรรมการผลิต และอุตสาหกรรมบริการ โดยจะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติ และหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการนั้นเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอย่างมีคุณภาพที่สม่ำเสมอ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมได้สรุปข้อกำหนดไว้ทั้งหมด 20 ข้อกำหนดดังแสดงไว้ในตารางที่ 2.1 โดยที่ใช้หัวข้อที่ 4.1 ถึง 4.20



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2.1 ข้อกำหนด ISO 9000 (1994)

ข้อกำหนด (Element)	ISO 9000		
	9001	9002	9003
ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	4.1	4.1	4.1
ระบบคุณภาพ	4.2	4.2	4.2
การทบทวนข้อตกลง	4.3	4.3	4.3
การควบคุมการออกแบบ	4.4	-	-
การควบคุมเอกสารและข้อมูล	4.5	4.5	4.5
การจัดซื้อ	4.6	4.6	-
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยลูกค้า	4.7	4.7	4.7
การซัพพอร์ตและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	4.8	4.8	4.8
การควบคุมกระบวนการ	4.9	4.9	-
การตรวจและการทดสอบ	4.10	4.10	4.10
การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	4.11	4.11	4.11
สถานะการตรวจและการทดสอบ	4.12	4.12	4.12
การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	4.13	4.13	4.13
การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	4.14	4.14	4.14
การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบ	4.15	4.15	4.15
การควบคุมบันทึกคุณภาพ	4.16	4.16	4.16
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	4.17	4.17	4.17
การฝึกอบรม	4.18	4.18	4.18
การบริการ	4.19	4.19	-
กลวิธีทางสถิติ	4.20	4.20	4.20

ที่มา : วารสารข่าวช่าง (ข้างในไพรสมนต์ กันติมูล.2543 : 25)

4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร (Management Responsibility)

ระบบคุณภาพกำหนดให้องค์กรกำหนดนโยบายและจุดมุ่งหมายด้านคุณภาพ

และมีการนำนโยบายและจุดมุ่งหมายดังกล่าวไปใช้ มีการระบุอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเจ้าหน้าที่องค์กรว่า ใครเป็นผู้บริหาร ใครเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพและมีการทบทวนว่าผลการทำงานเป็นอย่างไร องค์กรจะมอบหมายให้ระดับผู้บริหารคนใดคนหนึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการคอยประสานและติดตามระบบคุณภาพให้มีการดำเนินงานที่รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และมีความเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ระบุในอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 โดยต้องระบุอำนาจหน้าที่ดังกล่าวไว้ให้ชัดเจน การทบทวนระบบคุณภาพและการประเมินผลการตรวจติดตามภายในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญ องค์กรควรจัดทำตารางเวลาและการทบทวนตามความเหมาะสม การทบทวนนี้ควรรวมถึงข้อบกพร่องที่อาจมีการเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และการตรวจสอบประสิทธิภาพของการบริหารทุก ๆ ระดับ และต้องแน่ใจว่าวัตถุประสงค์ในการบริหาร วิธีการที่ใช้ ได้บรรลุตามที่ต้องการ ประโยชน์ของการทบทวนคือ การปฏิบัตินั้นสามารถทำได้ โดยมีพื้นฐานบนประโยชน์ขององค์กรและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

4.2 ระบบคุณภาพ (Quality System)

ลักษณะโครงสร้าง ทรัพยากร อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ วิธีการ กระบวนการขององค์กรมีผลทางด้านคุณภาพต่อการตัดสินใจของระดับผู้บริหาร สิ่งที่สำคัญก็คือ ต้องจัดทำขึ้นเป็นเอกสารที่เจ้าหน้าที่ขององค์กรสามารถเข้าใจได้ และรักษาระดับของระบบคุณภาพไว้ได้ ในแต่ละหน่วยงานขององค์กรต้องมีการวางแผน และจัดทำระบบคุณภาพ ซึ่งการวางแผนคุณภาพต้องระบุถึงความต้องการของลูกค้า เพื่อปรับปรุงวิธีในการควบคุมคุณภาพให้ทันสมัย และต้องมั่นใจได้ว่าเครื่องมือและบุคลากรที่มีอยู่มีความสามารถที่จะดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และมีการจัดทำบันทึกไว้อย่างพอเพียง

4.3 การทบทวนข้อตกลง (Contract Review)

การทบทวนข้อตกลงก่อนจะเริ่มรับงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากการทบทวนข้อกำหนดต่าง ๆ ในข้อตกลงหรือสัญญานั้นจะทำให้มั่นใจว่าข้อตกลงนั้นสมบูรณ์ชัดเจนเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และองค์กรว่ามีทรัพยากรเพียงพอที่จะดำเนินการตามข้อตกลงนั้น ๆ ได้

4.4 การควบคุมการออกแบบ (Design Control)

ในขั้นตอนการทำงานทั่วไป องค์กรต้องจัดทำและควบคุมงานที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนเพื่อการออกแบบและการพัฒนา มีการมอบหมายงานให้บุคลากรที่มีความสามารถเหมาะสม พร้อมทั้งมีอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพียงพอ การควบคุมการทำงานที่ต้องทำร่วมกับหน่วยงานอื่น ข้อกำหนดข้อมูลต่าง ๆ ที่จะใช้ในการออกแบบที่ระบุออกมาในรูปของข้อกำหนดต่าง ๆ และผลการคำนวณ โดยต้องมอบหมายให้บุคลากรที่มีความสามารถทบทวนดูว่า แบบที่ได้มานั้นสอดคล้องกับข้อกำหนด หรือข้อมูลในการออกแบบและจัดทำเอกสารวิธีปฏิบัติ เพื่อใช้ในการควบคุมการเปลี่ยนแปลงและการปรับเปลี่ยนแบบ แต่มีข้อควรระวังคือ การควบคุมแผนในแต่ละขั้นตอนที่กำหนดไว้สามารถปฏิบัติได้ในทางธุรกิจและต้องให้ความมั่นใจว่าขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่การออกแบบจนกระทั่งผลิตเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปดำเนินการไปด้วยความราบรื่นและผลิตภัณฑ์นั้นได้รับการออกแบบให้มีความปลอดภัยในการใช้งาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.5 การควบคุมเอกสาร (Document Control)

องค์กรอาจต้องการระบบการประสานงานร่วม เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ณ จุดปฏิบัติงานนั้นมีเอกสารที่จำเป็นต้องใช้อยู่และการเปลี่ยนแปลงเอกสารใด ๆ ต้องได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่ออกเอกสารนั้น ระบบนี้รวมถึงเอกสารที่ต้องใช้ในการวางแผน การออกแบบ การบรรจุ การผลิต การตรวจสอบผลิตภัณฑ์และวิธีการปฏิบัติ ซึ่งอธิบายถึงการควบคุมการทำงานว่าจะทำได้อย่างไร ใครเป็นผู้ควบคุมดูแล อะไรที่ต้องควบคุม ที่ไหนและเมื่อใด

4.6 การจัดซื้อ (Purchasing)

มีการจัดทำเอกสารและใช้ในการควบคุมดูแลการจัดซื้อสินค้าหรือบริการ ข้อมูลการจัดซื้อ การตรวจ และการตรวจรับสินค้า ตลอดจนระบบคุณภาพของผู้ส่งมอบตามความเหมาะสม เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรได้เลือกซื้อวัตถุดิบที่ถูกต้องเหมาะสมและมีคุณภาพ

4.7 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ (Purchasing Supplier Product)

ในกรณีที่ลูกค้าจัดหาวัตถุดิบมาให้องค์กร เพื่อใช้ในการผลิตตามข้อตกลงหรือสัญญาที่ได้ตกลงกันไว้ องค์กรต้องมั่นใจว่าวัตถุดิบนั้นมีคุณสมบัติเหมาะสมที่จะใช้ในการผลิต รวมถึงต้องมีวิธีการเก็บรักษาวัตถุดิบที่ได้มา ไม่ให้เกิดความเสียหายในระหว่างที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กร

4.8 การชี้บ่งและการสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ (Product Identification and Traceability)

การชี้บ่งผลิตภัณฑ์หรือการแสดงที่มาของผลิตภัณฑ์หรือรุ่นของผลิตภัณฑ์จะเป็นมาตรการสำคัญในการป้องกันผลิตภัณฑ์ที่บกพร่อง ในกรณีที่ผลิตภัณฑ์ชิ้นนั้นแตกต่างจากชิ้นอื่น โดยที่ความแตกต่างนั้นไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะมีความสำคัญมากในกรณีที่มีการนำวัตถุดิบมาใช้ก่อนที่จะเป็นการทดสอบสมรรถนะ ในกรณีของการสอบกลับนั้นกำหนดขึ้นเพื่อความปลอดภัย เพื่อแสดงถึงสถานะวิธีการบ่งชี้ผลิตภัณฑ์ ต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร และต้องสามารถสอบกลับและเรียกคืนผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือผลิตภัณฑ์ที่อาจเป็นอันตรายที่ได้จัดส่งไปให้ลูกค้าแล้ว

4.9 การควบคุมกระบวนการ (Process Control)

วิธีการผลิตทั้งหมดรวมทั้งคู่มือการปฏิบัติงาน ต้องดำเนินการภายใต้ภาวะควบคุม ถ้าขั้นตอนการผลิตใดหรือกระบวนการใดไม่ได้รวมอยู่ในวิธีการที่ควบคุม หรือดำเนินการผิดแผกไปจากที่กำหนดไว้ ผลที่ได้รับอาจทำให้ผลิตภัณฑ์นั้นต่ำกว่ามาตรฐานหรือข้อกำหนดได้ คู่มือวิธีการปฏิบัติงานที่ดีต้องไม่ทำให้เกิดความสับสน และเป็นสื่อที่จะแสดงว่างานหรือบริการใดที่ต้องทำและเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของใคร ข้อกำหนดหรือความต้องการของลูกค้าต้องจัดทำให้อยู่ในรูปแบบง่าย มีรายละเอียดเพียงพอเพื่อนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง มีหลักเกณฑ์สำหรับการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และคุณภาพที่ต้องการ โดยที่วิธีปฏิบัติงานและคู่มือการปฏิบัติงานจะต้องครอบคลุมขั้นตอนการผลิตการประกอบและการติดตั้งทุกขั้นตอน

4.10 การตรวจและการทดสอบ (Inspection and Testing)

การตรวจและทดสอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ในกระบวนการผลิต หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย เพื่อยืนยันว่าได้มีการตรวจ และทดสอบ วัตถุดิบนั้นตั้งแต่รับเข้ามาในระหว่างการผลิตและผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายและผลยังคงเป็นไปตามที่กำหนดหรือที่ต้องการ วิธีตรวจสอบวัตถุดิบที่ได้รับเข้ามาจำเป็นต้องมีหลักฐานเป็นเอกสารแสดงว่าเป็นไปตามที่ต้องการ วิธีปฏิบัติการพิจารณารวมถึงกลวิธี บุคลากร ความแม่นยำและความเหมาะสมของเครื่องมือตรวจสอบที่ใช้ ตลอดจนการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ต้องถูกต้องและครบถ้วน

4.11 เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ (Inspection, Measuring and Test Equipment)

องค์กรต้องจัดหาเครื่องมือในการควบคุมและการสอบเทียบเครื่องตรวจ, เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ ถ้าต้องการจะแสดงว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า การสอบเทียบเครื่องมือต่าง ๆ ต้องสอบกลับได้หรือมีค่าความสัมพันธ์กับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับระดับชาติและเครื่องมือนั้นต้องอยู่ในวิสัยของความแม่นยำและความเที่ยงตรงที่ต้องการ วิธีการปฏิบัติและบันทึกจึงต้องระบุควบคุมดูแลเครื่องมือด้วย

4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ (Inspection and Test Status Product)

ผู้ผลิตต้องจัดหาระบบในการแสดงถึงสถานะการตรวจผลิตภัณฑ์ระหว่างขั้นตอนการผลิต วิธีการควบคุมต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรและสามารถนำไปใช้ได้ทันทีที่ตลอดเวลา ไม่ว่าผลิตภัณฑ์นั้นจะได้รับการตรวจมาแล้วหรือไม่ หรือว่าผลการตรวจนั้นจะเป็นอย่างไร ในวิธีการปฏิบัติต้องมีบันทึกการตรวจที่ลงนามโดยผู้ที่มีอำนาจ ก่อนที่จะส่งวัตถุดิบหรือผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้นให้กับขั้นตอนต่อไป

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control or Non-conforming Product)

ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือผลิตภัณฑ์บกพร่อง ต้องมีเครื่องหมายแสดงให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการนำไปใช้ นำส่งหรือปะปนกับผลิตภัณฑ์ที่เป็นไปตามข้อกำหนด เอกสารการบันทึกเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต้องระบุผลิตภัณฑ์บกพร่อง จำนวนลักษณะและสภาพข้อบกพร่อง ผู้มีอำนาจในการพิจารณาผลิตภัณฑ์ ตลอดจนการตัดสินใจและการดำเนินการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บกพร่องนั้น นอกจากนี้ควรมีข้อมูลดังกล่าวแจ้งให้หน่วยงานที่มีหน้าที่ปฏิบัติการแก้ไขได้ทราบด้วย

4.14 การปฏิบัติการแก้ไข (Corrective Action)

การคัดแยกผลิตภัณฑ์บกพร่องยังไม่เพียงพอ จะต้องหาและชี้ให้เห็นถึงสาเหตุนั้น ด้วย สาเหตุของข้อบกพร่องที่พบบ่อย ๆ ซึ่งควรแก้ไขแผน ข้อกำหนด หรือวิธีทำงานที่มีข้อบกพร่อง เหล่านั้นเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ

4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ (Handling, Packaging and Delivery)

ในการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบชิ้นส่วนและผลิตภัณฑ์ สำเร็จรูปต้องมีคู่มือการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติที่ทำขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษรครอบคลุมถึงการเคลื่อนย้ายที่สามารถป้องกันความเสียหาย หรือเสื่อมสภาพในระหว่างการเคลื่อนย้ายได้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพตามที่กำหนด

4.16 บันทึกคุณภาพ (Quality Records)

บันทึกเป็นหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการเป็นไปตามข้อกำหนดหรือไม่ ในบันทึกควรรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น การตรวจติดตามและการรายงานระบบการประกันคุณภาพ ผลของการตรวจและการสอบเทียบเครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ การปฏิบัติการแก้ไข การนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ได้ง่ายเป็นสิ่งจำเป็น จึงต้องมีการจัดเก็บและการเรียก มาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits)

ฝ่ายบริหารดูแลติดตามการดำเนินการต่าง ๆ ในระบบได้โดยการประเมินผลของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน การตรวจติดตามนี้ควรดำเนินการให้สอดคล้องกับวิธีการปฏิบัติ ที่ระบุไว้ การตรวจติดตามนั้นนอกจากจะให้เห็นจุดที่มีโอกาสเกิดอันตรายแล้ว ยังเป็นการจัดการ สูญเสีย และตรวจสอบว่าการปฏิบัติการแก้ไขโดยบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

4.18 การฝึกอบรม (Training)

บุคลากรขององค์กรควรได้รับการฝึกอบรม เพื่อให้สามารถทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในลักษณะหรือวิถีทางที่ระบบคุณภาพขององค์กรต้องการ ในกรณีนี้ควรมีการระบุกิจกรรมที่ ต้องการความชำนาญและจัดการฝึกอบรมถ้าจำเป็น การวัดความสามารถของบุคลากร อาจทำได้ โดยการสอบ ทดสอบ หรือการรับรองทั้งที่เป็นภายในหรือจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นที่ยอมรับ และมีการบันทึกไว้ ซึ่งบันทึกเหล่านี้ควรเก็บไว้เป็นหลักฐานด้วย

4.19 การบริการ (Servicing)

การบริการที่จัดให้มีตามปกติหรือตามที่ระบุไว้ในข้อตกลง ผู้ส่งมอบต้องจัดทำวิธีการปฏิบัติสำหรับการควบคุมและการทวนสอบคุณภาพของการบริการนั้น

4.20 กลวิธีทางสถิติ (Statistical Technical)

วิธีการทางสถิติควรรวมถึงลักษณะความสัมพันธ์ของกระบวนการ การขึ้นง่วน (Lot) และการจำแนกคุณสมบัติ วิธีการเลือกตัวอย่าง กฎเกณฑ์ในการยอมรับ การไม่ยอมรับหรือ การปรับความเข้มงวดการตรวจและการคัดแยกง่วน (Lot) ที่ไม่ยอมรับ

2.3.9 เอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000

การจัดการระบบคุณภาพที่คงความสม่ำเสมอ จำเป็นต้องมีเอกสารประกอบการ ดำเนินการ เอกสารระบบคุณภาพจึงเป็นสิ่งสำคัญในการจัดการคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม โดยทั่ว ไป โครงสร้างของเอกสารที่ใช้ในระบบคุณภาพ ประกอบด้วยเอกสาร 4 ระดับ ดังนี้

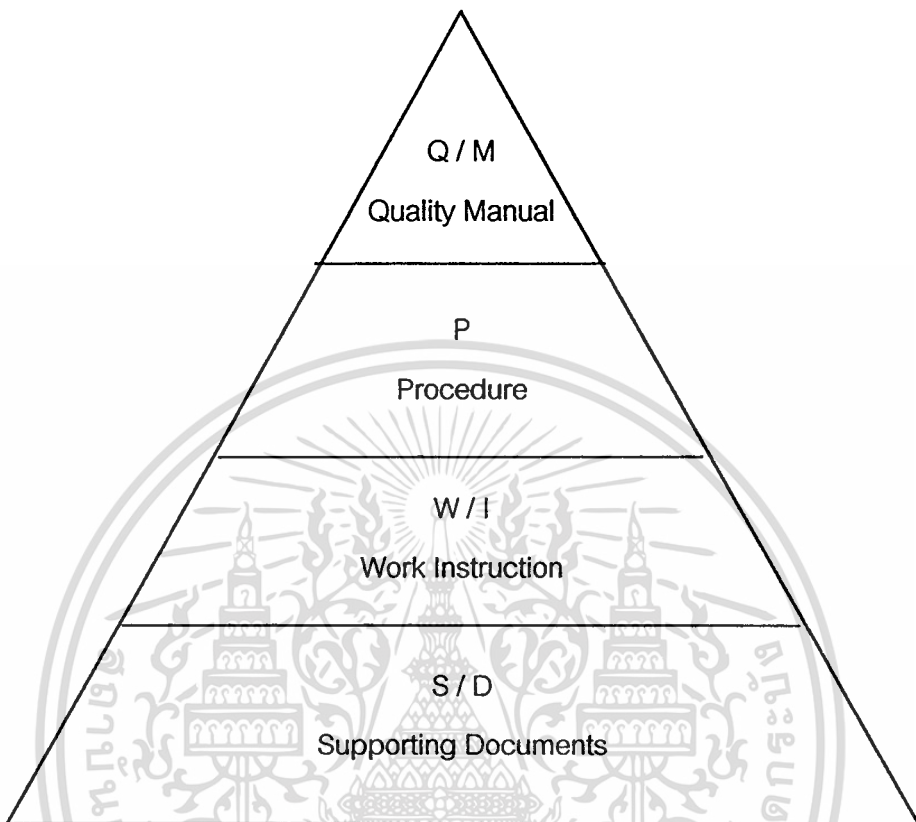
เอกสารระดับที่ 1 : คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) คือ เอกสารที่เขียนขึ้น เพื่อเป็นคู่มือสำหรับการประกันคุณภาพว่าสินค้าหรือบริการที่ผลิตโดยองค์กรจะมีคุณภาพดีและ สม่ำเสมอ คู่มือคุณภาพจึงเปรียบเสมือนนโยบายหรือรัฐธรรมนูญขององค์กร (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2539 : 14) เป็นการแสดงถึงความมุ่งมั่นของผู้บริหารต่อคุณภาพ เพื่อจูงใจพนักงานและสร้างภาพ พจน์ที่ดีแก่องค์กร โดยทั่วไปคู่มือคุณภาพประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนกิจกรรมการประกันคุณภาพที่ต้องทำ (พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2537 : 284)

เอกสารระดับที่ 2 : เอกสารวิธีการ (Procedure) หรืออาจเรียกว่าแนวทางการ ปฏิบัติ ขั้นตอนการทำงาน ระบบงาน ฯลฯ เป็นรายละเอียดของการทำงานซึ่งระบุว่าใคร ทำอะไร ที่ ไหน เมื่อไร ทำใ้ อย่างไร (5W1H) เอกสารวิธีการของแต่ละองค์กรอาจมีวิธีการเขียนไม่เหมือนกัน แต่โดยทั่วไปจะต้องประกอบด้วยวัตถุประสงค์และขอบเขตการใช้เอกสาร วิธีการ การกำหนดผู้รับ ผิดชอบ หน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง และรายละเอียดวิธีการ การกำหนดผู้รับผิดชอบ หน้าที่ของผู้เกี่ยวข้อง และรายละเอียดวิธีการต้องเขียนอย่างชัดเจนและละเอียดมากพอที่จะนำไปถือปฏิบัติได้ (พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2537 : 284)

เอกสารระดับที่ 3 : เอกสารการปฏิบัติงาน (Work Instruction) เป็นเอกสาร ในลักษณะ How to ของแต่ละหน่วยงาน (วรภัทร์ ภูเจริญ. 2539 : 15) อาจแสดงโดยการบรรยาย ด้วยข้อความหรือการใช้ภาพประกอบหรือเขียนเป็นแผนภูมิ ทั้งนี้แล้วแต่ความเหมาะสม โดยจัด พิมพ์หรือเขียนขึ้นเพียงหนึ่งหรือสองหน้าสำหรับวิธีการปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ (พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2537 : 284) เอกสารการปฏิบัติงานมีความสำคัญอย่างมากในการเรียนรู้ของพนักงานใหม่ หรือแม้ แต่พนักงานที่หมุนเวียนสลับเปลี่ยนงาน เพื่อให้งานทุกชิ้นที่ผลิตมีมาตรฐานเดียวกัน ถึงแม้ว่าจะ ผลิตจากบุคคลคนละคนกัน (จารุณี พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2528 : 134)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารระดับที่ 4 : เอกสารสนับสนุน (Supporting Documents) ได้แก่ แบบฟอร์ม, มาตรฐาน ASTM, JIS ตลอดจนเอกสารของลูกค้า ฯลฯ



ภาพที่ 2.6 ระดับของเอกสารระบบคุณภาพ

2.3.10 ขั้นตอนการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000

ความยากลำบากในการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นอยู่กับความสลับซับซ้อน (Sophistication) ของโปรแกรมคุณภาพที่องค์กรมีอยู่ ขนาดขององค์กร และความซับซ้อนของกระบวนการ โดยทั่วไปสามารถแบ่งเป็นขั้นตอนในการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อประสพผลสำเร็จไว้ 9 ขั้นตอนด้วยกันดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : พันธสัญญาของผู้บริหารระดับสูง (Top Management Commitment) ถ้าปราศจากพันธสัญญาของผู้บริหารระดับสูงแล้ว การริเริ่มคุณภาพก็จะได้ไม่ประสพผลสำเร็จได้ ฝ่ายบริหารควรมีมติเป็นเอกฉันท์ที่จะมุ่งไปสู่การจัดการคุณภาพด้วยระบบคุณภาพ ISO 9000 (ศักดิ์ชัย เอี่ยมกิจสัมฤทธิ์. 2537 : 207) พันธสัญญาของผู้บริหารระดับสูงนั้นอาจมาจาก (1) ความกดดันของตลาดโดยตรง เช่น ความต้องการของลูกค้า (2) ความกดดันจากตลาดทางอ้อม เช่น ระดับคุณภาพที่เพิ่มสูงขึ้นของคู่แข่ง (3) ความต้องการที่จะเติบโตอย่างแท้จริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปรารถนาที่จะได้ประโยชน์จากตลาดยุโรป (EC market) และ (4) ความเชื่อส่วนตัวในคุณค่าของคุณภาพที่เป็นเป้าหมายและเชื่อว่าระบบคุณภาพเป็นเครื่องมือในการไปสู่เป้าหมายนั้น

ขั้นตอนที่ 2 : สร้างทีมงานดำเนินงาน (Establish Implementation Teams)
 ขั้นตอนนี้เป็นการสร้างโครงสร้างบุคคล (Personnel Structure) เพื่อวางแผนและควบคุมการดำเนินงาน สิ่งแรกที่ต้องทำก็คือ เลือกตัวแทนฝ่ายบริหาร (Management Representative : MR) ซึ่งเป็นบุคคลที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างฝ่ายบริหารขององค์กรกับหน่วยงานที่ออกไปรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 (ISO 9000 Registrar) และยังทำหน้าที่เป็น “ผู้สนับสนุนระบบคุณภาพ (Quality System Champion) ในลำดับต่อมา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการคุณภาพ (Quality Steering Committee : QSC) ซึ่งเป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่ออกนโยบาย ตั้งวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานคุณภาพ อนุมัติแผนประเมินผล รายงาน กำหนดการเปลี่ยนแปลงที่ต้องการ และตัดสินใจเกี่ยวกับเอกสารระบบคุณภาพที่สำคัญด้วย ในขั้นต่อมามีการแต่งตั้งทีมปฏิบัติการด้านคุณภาพ (Quality Action Teams : QATs) ก็คือฝ่ายหรือแผนก โดยมีผู้จัดการเป็นหัวหน้า

ขั้นตอนที่ 3 : ประเมินสถานภาพระบบคุณภาพที่มีอยู่ (Assess Current Quality System Status) เป้าหมายของ ISO 9000 ก็คือเพื่อสร้างระบบคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานดังนั้น ในขั้นตอนนี้คือ การเปรียบเทียบโปรแกรมคุณภาพที่มีอยู่ขององค์กรกับข้อกำหนดของมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 4 : สร้างแผนดำเนินการซึ่งมีเอกสารประกอบ (Create a Documental Implementation Plan) เมื่อองค์กรได้ภาพที่ชัดเจนของระบบคุณภาพเมื่อเปรียบเทียบกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้ว สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะต้องระบุไว้ในการดำเนินการ ซึ่งมีเอกสารประกอบ แผนนี้ทำโดยคณะกรรมการชั่วคราวภายใต้อำนาจของคณะกรรมการคุณภาพ ซึ่งแผนนี้ทำให้เกิดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedures) เพื่อให้องค์กรเป็นไปตามมาตรฐาน แผนดำเนินการนี้ประกอบด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานที่จะพัฒนาวัตถุประสงค์ของระบบ บุคคลหรือทีมที่รับผิดชอบการฝึกอบรม ทรัพยากรที่ต้องการ การอนุมัติเอกสาร วันที่คาดว่าจะเสร็จสมบูรณ์ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 : การจัดฝึกอบรม (Provide Training) แผนการดำเนินงานจะเตรียมในเรื่องการฝึกอบรมในพื้นที่หน่วยงานต่าง ๆ ของระบบคุณภาพ ความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรมในพื้นที่หน่วยงานต่าง ๆ ของระบบคุณภาพ ความต้องการหรือความจำเป็นในการฝึกอบรมจะขึ้นอยู่กับความไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ทีมปฏิบัติการด้านคุณภาพ (Quality Action Teams : QATs) ควรจะรับผิดชอบในการจัดให้มีการฝึกอบรมเฉพาะอย่างในพื้นที่งานของเขาเอง อย่างไรก็ตามเนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 มีผลต่อทุก ๆ พื้นที่และทุกคนในองค์กร จึงควรจัดให้มีการปฐมนิเทศน์เบื้องต้นในมาตรฐานระบบคุณภาพแก่พนักงานทุก ๆ คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 6 : จัดทำเอกสาร (Create Documentation) เอกสารเป็นสิ่งที่บอกถึงความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ซึ่งองค์กรปรารถนาที่จะไปสู่ระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนด ISO 9000 องค์กรต้องดำเนินการควบคุมขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้แน่ใจว่าเอกสารอยู่เมื่อต้องการ และเอกสารสามารถนำมาทบทวน ปรับปรุง เก็บหรือทิ้งไปได้ตามแผนที่วางไว้ภายในระบบคุณภาพนั้น งานทุก ๆ งานที่มีผลกระทบต่อคุณภาพจะต้องวางแผนควบคุมและทำเป็นเอกสารทั้งหมด. อย่างไรก็ตามองค์กรจะต้องรักษาจำนวนของเอกสารที่จำเป็นเท่านั้นเพื่อแสดงให้เห็นว่าระบบคุณภาพนั้นมีอยู่และดำเนินอยู่

ขั้นตอนที่ 7 : การควบคุมเอกสาร (Document Control) หลักการของการควบคุมเอกสาร ISO 9000 ก็คือว่าพนักงานควรที่จะเข้าถึงเอกสารได้และบันทึกสิ่งที่ต้องการเพื่อให้บรรลุถึงความรับผิดชอบของเขา

ขั้นตอนที่ 8 : ตรวจสอบความก้าวหน้า (Monitor Progress) ฝ่ายบริหารจะต้องใส่ใจอย่างใกล้ชิดถึงผลลัพธ์ เพื่อให้แน่ใจว่าองค์ประกอบของระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฝ่ายบริหารจนถึงระดับคณะกรรมการปฏิบัติการคุณภาพในฝ่ายต่าง ๆ ควรที่จะทบทวนบทบาทหน้าที่ของตนที่กำหนดไว้ในมาตรฐาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานตามเอกสารที่เขียนไว้ (Documented Procedures) กิจกรรมเหล่านี้ยังรวมถึง การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) การปฏิบัติแก้ไขอย่างเป็นทางการ (Formal Corrective Actions) และการทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Reviews)

ขั้นตอนที่ 9 : การทบทวน-อุปสรรคที่มีผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิผล (Review-Pitfalls to Effective Implementation) เป็นการทบทวนเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแผนการดำเนินการต่าง ๆ ในปีต่อ ๆ ไป

2.3.11 บทบาทหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรต่อ ISO 9000

สำหรับผู้ประกอบการของไทย ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นสิ่งที่ยากต่อการเข้าใจ และยากต่อการปฏิบัติให้ได้มาตรฐานดังกล่าว นอกจากนี้ผู้ประกอบการยังละเลยที่จะให้ความสำคัญต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อีกด้วย แต่ในอนาคตคงจะเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ยาก ดังนั้นองค์กรจะต้องทำความเข้าใจและเตรียมตัวที่จะปรับองค์กรของตนให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน สิ่งสำคัญประการหนึ่งที่องค์กรควรตระหนักถึง ก็คือ องค์กรจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับ “คน” ในองค์กรซึ่งเป็นบุคลากรที่สำคัญไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดหรือตำแหน่งใดในองค์กรก็ตาม ทั้งนี้เพราะการพัฒนาคุณภาพ ISO 9000 จะต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรทั้งองค์กรที่จะต้องปรับขั้นตอนและวิธีการทำงาน ตลอดจนแนวปฏิบัติที่เคยชินให้ไปตามระบบคุณภาพใหม่ ดังนั้น บุคลากรทั้งหมดจึงต้องตระหนักและรับรู้ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ดังนั้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ประธานบริษัท

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้เป็นประธานบริษัทสามารถเขียนลงในใบพรรณนาลักษณะงาน (Job Description) ได้เหมือนกับพนักงานทุกคน ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ เป็นผู้กำหนดและให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพ กำหนดทิศทางการลงทุนรวมทั้งกำหนดกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จ หาแหล่งเงินทุนและขยายการลงทุนทางธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เป็นผู้ติดตามผลงานและประเมินผลความสำเร็จของกิจการบริษัทรวมทั้งการสร้างควมพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ผู้บริหารระดับสูงหรือตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

เนื่องจากข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในหัวข้อความรับผิดชอบด้านการบริหารระบุว่าผู้บริหารระดับสูง คือ ผู้บริหารที่รับผิดชอบการบริหารองค์กรให้ได้คุณภาพ (ไม่จำเป็นต้องเป็นประธาน อาจเป็นกรรมการผู้จัดการ หรือผู้อำนวยการฝ่าย) ต้องแสดงความมุ่งมั่นและวัตถุประสงค์ของผู้บริหารว่าจริงจังต่อคุณภาพ ซึ่งการแสดงความมุ่งมั่นและวัตถุประสงค์ของผู้บริหารนั้นเป็นสิ่งสำคัญมากในขั้นต้นของการวางแผนโครงการ เป็นการยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 และยังเป็นผู้อนุมัติงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการด้วย ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพหรือผู้จัดการโครงการ (QMR) ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากคณะกรรมการผู้บริหารระดับสูง จะต้องทำหน้าที่ Internal Audit ภาระงานให้ผู้ออกแบบใบรับรอง และลูกค้าเข้ามาทำ External Audit ทั้งนี้ยังเป็นผู้รายงานผลให้ผู้บริหารทราบด้วย ลักษณะของผู้ที่ควรจะเป็นตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ (QMR) คือต้องมีวิสัยทัศน์ นอกจากนี้ยังจะต้องมีความเป็นผู้นำ เป็นคนเอาจริงเอาจัง เก่งเรื่องการบริหารโครงการ มีลักษณะนิสัยที่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดความตื่นตัวและร่วมมือในงาน ISO 9000 ได้ ต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ยอมรับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

3. พนักงานและกลุ่มปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ (Action Team)

กลุ่มปฏิบัติงานจะต้องเป็นทีมซึ่งมีการรวมตัวกันสูง รู้จักเรียนรู้ที่จะทำงานกันเป็นทีม ทั้งนี้จะต้องมีพลังในการชักชวนพนักงานในหน่วยงานตนให้เข้ามามีส่วนร่วมในระบบคุณภาพ ISO 9000 สำหรับพนักงานหรือบุคลากรในทุกหน่วยงานล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อระบบคุณภาพทั้งสิ้น ดังนั้นพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องจึงควรร่วมมือและเอาใจใส่กระบวนการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ พยายามพัฒนาแบบแผนทางด้านความคิดในการตระหนักถึงคุณภาพด้วยตนเอง อย่างไรก็ตามองค์กรก็จะต้องตระหนักถึงการฝึกอบรมให้แก่พนักงานด้วยว่าจะต้องหาความต้องการหรือสิ่งที่พนักงานควรได้เรียนรู้ อย่าพยายามกำหนดหรือบังคับการฝึกอบรมเฉพาะข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9000 เท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.12 ปัญหาที่มักพบในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

ปัญหาที่มักพบในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของแต่ละบริษัทจะแตกต่างกันออกไป ไม่ว่าจะเป็นบริษัทขนาดเล็กหรือบริษัทขนาดใหญ่ ผู้บริหารควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานร่วมแรงร่วมใจในการจัดทำระบบคุณภาพ ไม่ก่อให้เกิดความคิดที่ว่า การทำระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการเพิ่มภาระ สร้างความยุ่งยากให้ชีวิตการทำงาน ปัญหาที่พบโดยทั่วไปส่วนใหญ่สามารถสรุปได้ดังนี้ กุลวดี ตริครุฑพันธุ์ (อ้างในสุทธิ สมุหระประภุต.2540 : 18)

1. ปัญหาจากผู้บริหาร ปัญหาในส่วนนี้เกิดจากผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับงานด้านคุณภาพ ไม่มีความมุ่งมั่นในการจัดทำระบบ เนื่องจากไม่ตระหนักถึงประโยชน์ที่แท้จริงของระบบคุณภาพ และจัดทำระบบขึ้นตามสภาพการบีบบังคับจากตลาดเท่านั้น

2. ปัญหาการตีความหมายข้อกำหนดของ ISO 9000 เนื่องจากข้อกำหนด ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่เขียนไว้อย่างกว้าง เพื่อการประยุกต์ใช้กับทุกอุตสาหกรรมทุกขนาด ข้อกำหนดจะบอกเพียงสิ่งที่ต้องทำ แต่ไม่บอกวิธีการทำสิ่งเหล่านั้น ผู้ตีความหมายและวางแนวทางวิธีการทำกิจกรรมคุณภาพที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ต่างกันก็อาจตีความหมายต่างกันไปจึงสามารถทำให้เกิดการแปลความหมายผิดได้

3. ปัญหาด้านเอกสาร ระบบเอกสารนับเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุดของปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น ปัญหาที่พบบ่อย ๆ คือ การใช้เอกสารที่มีเนื้อหาเก่าเกินไป การแก้ไขเอกสารโดยไม่ได้รับอนุญาตที่ถูกต้อง เอกสารที่มีการแก้ไขไม่ถูกแจกจ่ายออกไปยังผู้รับเอกสารฉบับก่อนหน้าอย่างครบถ้วน การทำสำเนาเอกสารที่ไม่ถูกต้อง สาเหตุหลักที่ทำให้เกิดปัญหาเหล่านี้คือ องค์กรไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานของระบบเอกสาร ซึ่งมีหลักง่าย ๆ ว่าเอกสารการทำงานต้องถูกจัดส่งไปยังจุดที่จำเป็นต้องใช้เอกสารและมีผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพ การขาดเอกสารไปอาจทำให้เกิดปัญหาต่อระบบได้

4. ปัญหาการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ISO 9000 เมื่อจัดระบบงานเป็นเอกสารเรียบร้อยแล้ว แต่การนำไปใช้มีปัญหาเกิดขึ้น เช่น เอกสารไม่ตอบสนองต่อการทำงานที่แท้จริง ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจาก เอกสารที่จัดทำขึ้นเป็นแนวความคิดของผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพเพียงผู้เดียว ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเพิกเฉยและละเลยต่อการทำงานในระบบคุณภาพ สาเหตุที่สำคัญอีกประการหนึ่งของข้อนี้ก็คือ ขาดการอบรมที่เพียงพอให้แก่พนักงานที่เกี่ยวข้อง

5. การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง เกิดขึ้นจากความไม่มั่นใจในสิ่งที่จะเกิดขึ้น และความหวงแหนของพนักงานอาวุโสบางกลุ่ม ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้การดำเนินงานตามระบบคุณภาพไม่ราบรื่น ไม่ได้รับความร่วมมือในการจัดทำระบบคุณภาพให้ประสบความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.13 ประโยชน์ของระบบคุณภาพ ISO 9000

ในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรนั้น จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร, บุคลากรที่ปฏิบัติงาน และลูกค้าหรือผู้บริโภคด้วย โดยสามารถแยกรายละเอียด ดังนี้

2.3.13.1 ประโยชน์ต่อองค์กร

1. พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลิตภัณฑ์หรือบริการเป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับทั้งตลอดในประเทศและต่างประเทศ
3. ขจัดปัญหาข้อโต้แย้ง และการกีดกันทางการค้า
4. ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการทำงานที่มีระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. ภาพพจน์ขององค์กรดีขึ้น เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบบริหารคุณภาพได้มาตรฐานระดับสากล

2.3.13.2 ประโยชน์ต่อบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

1. ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น
3. การปฏิบัติงานมีระบบ มีขอบเขตความรับผิดชอบที่ชัดเจน และลดความขัดแย้งภายในองค์กร
4. พัฒนาการทำงานเป็นทีม

2.3.13.3 ประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค

1. เกิดความมั่นใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ
2. เกิดความสะดวกรวดเร็วและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์
3. ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัยและการใช้งาน เนื่องจากผู้ให้การรับรองจะเป็นผู้ตรวจประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ

จากการสำรวจของ Street และ Fernic ในบริษัทที่ผ่านการรับรองของสก็อตแลนด์ 52 แห่ง พบว่าประโยชน์ที่องค์กรได้จาก ISO 9000 คือ

1. เพิ่มจิตสำนึกเกี่ยวกับคุณภาพของพนักงาน ร้อยละ 89
2. เพิ่มภาพพจน์ขององค์กร ร้อยละ 83
3. คุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการดีขึ้น ร้อยละ 70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เพิ่มจริยธรรมและคุณธรรมขององค์กร ร้อยละ 34
5. เพิ่มลูกค้า ร้อยละ 32
6. ปรับปรุงศักยภาพในการส่งออก ร้อยละ 30
7. เพิ่มยอดขาย ร้อยละ 26
8. ลดค่าใช้จ่ายในการผลิต ร้อยละ 26
9. ผลประโยชน์ของพนักงานเพิ่มขึ้น ร้อยละ 21

จากการสำรวจของ มาตรฐานสากล (ISO) ประเทศไทย ในหัวข้อสิ่งที่ได้รับหลังจากองค์กรได้รับการรับรององค์กรมาตรฐาน ISO 9000, ISO 14000 โดยการใช้แบบสอบถามได้รับผลการสำรวจดังแสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดทำองค์กรมาตรฐาน ISO

หัวข้อ	น้ำหนักของคำตอบ (ร้อยละ)
1. ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น	77
2. คุณภาพสินค้า เพิ่มขึ้น	69
3. การยอมรับในสังคม เพิ่มขึ้น	63
4. สิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ดีขึ้น	51
5. ปริมาณการสูญเสียของวัตถุดิบ ดีขึ้น	46
6. ความปลอดภัยของพนักงาน ดีขึ้น	40
7. ต้นทุนการผลิต ลดลง	29
8. กำไร เพิ่มขึ้น	20
9. ยอดขาย เพิ่มขึ้น	20
10. เวลาที่ใช้ในการผลิต ลดลง	20
11. สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร ดีขึ้น	20
12. ปัญหาด้านแรงงาน ลดลง	20
13. การต่อต้านจากประชาชนที่อยู่ภายนอกองค์กร ลดลง	17

ที่มา : มาตรฐานสากล จ้าปาสุต และคณะ. 2540

2.3.14 ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่มีต่อกลุ่มต่าง ๆ

ระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นส่งผลกระทบต่อ 4 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ รัฐบาล ผู้บริโภค ผู้อำนวยการ และพนักงานขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มต่างได้รับผลกระทบแตกต่างกันไปตามหน้าที่และบทบาทของตน ซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

2.3.14.1 ผลกระทบต่อภาครัฐบาล

เนื่องจากมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่ได้รับการยอมรับยอมรับจากประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก โดยข้อกำหนดในมาตรฐานนี้กำหนดและควบคุมโดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (ISO) สำหรับประเทศไทย กระทรวงอุตสาหกรรมได้มอบหมายให้สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ในฐานะสถาบันมาตรฐานแห่งชาติเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 ขึ้นภายในประเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพการแข่งขันทางการค้า และยกระดับอุตสาหกรรมในประเทศให้มีคุณภาพตามแนวทางที่สากลยอมรับ และเนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 ถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับประเทศไทยเมื่อเปรียบเทียบกับการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ดังนั้น สมอ. จึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 นี้ รวมทั้งมีบทบาทในการให้การรับรองแก่ผู้ประกอบการที่สนใจขอรับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ปัจจุบันประเทศไทยยังมีจำนวนบริษัทที่ผ่านการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ห่างไกลจากประเทศสหรัฐอเมริกาอีกหลายก้าว ซึ่งทาง สมอ.เองได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว และมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานของ สมอ. เองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้ร่วมมือกับสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย จัดสัมมนาและฝึกอบรมต่าง ๆ โดยมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยมีหลักสูตรที่สำคัญ 2 หลักสูตร ได้แก่ หลักสูตรสำหรับโรงงานที่จะนำไปใช้ และหลักสูตรสำหรับ สมอ. เพื่อการบรรยายและเพื่อประเมินให้การรับรอง ตลอดจนการขยายความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ออกไปสู่นิสิตนักศึกษาและประชาชนทั่วไป โดยร่วมมือกับกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักบริหารวิชาการศึกษาแห่งชาติ ในการจัดสัมมนาให้ความรู้ ความเข้าใจเรื่องมาตรฐานระบบคุณภาพแก่ผู้บริหารระดับสูงของกรมอาชีวศึกษา

สิ่งที่รัฐบาลควรจะทำต่อไป คือการเพิ่มขีดความสามารถในการตรวจติดตามและให้การรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยให้สถาบันหรือองค์กรเอกชนที่มีความน่าเชื่อถือเข้ามามีส่วนร่วมในการออกใบรับรองคุณภาพ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐเพื่อไม่ทำให้ความน่าเชื่อถือของใบรับรองเสื่อมถอยไป โดยมีการจัดตั้งคณะกรรมการแห่งชาติว่าด้วยการรับรองระบบมาตรฐาน (NAC : National Accreditation Council) เพื่อทำหน้าที่รับรองฐานะของหน่วยงานที่สามารถออกใบรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ว่ามีคุณสมบัติตามข้อกำหนด และเป็นตัวแทนในการเจรจาข้อตกลงระหว่างประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในช่วงที่ผ่านมารัฐบาลได้ให้ความสนใจกับการประชาสัมพันธ์ระบบคุณภาพ ISO 9000 มากขึ้น โดยในช่วงแรกนั้น สังเกตได้ว่าการประชาสัมพันธ์ในโทรทัศน์ในเวลาประมาณ 5 ทูม – เทียงคืน ซึ่งเวลาดังกล่าวผู้ชมน้อย แต่ในปัจจุบันจะพบว่าโฆษณาเกี่ยวกับ ISO 9000 ซึ่งผลิตโดย สมอ. ในช่วงข่าวภาคค่ำมากขึ้น ประกอบกับ บริษัทที่ผ่านการรับรองแล้วเช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด ก็จัดทำสื่อโฆษณาเกี่ยวกับ ISO 9000 ซึ่งนับเป็นนิมิตหมายอันดีที่จะทำให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการและผู้บริโภคมากขึ้น

ในกรณีที่รัฐบาลควรกำหนดนโยบายที่สามารถผลักดันให้ผู้ประกอบการหันมาให้ความสนใจในการขอการรับรองมากขึ้น จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้มีการกำหนดระเบียบพัสดุของราชการว่าจะต้องมีการประกวดราคาจากผู้ขาย ซึ่งมีการระบุว่าผู้ขายจะต้องได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9000 และถ้าหากบริษัทใดได้รับก็สามารถที่จะค้าขายกับราชการได้ (ข้อมูลจากคุณกัญญาสินสกุล เลขานุการ สมอ. ในรายการคลื่นวิทยุอุตสาหกรรม ทางโทรทัศน์ช่อง 11 วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2539)

สำหรับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้กำหนดนโยบายที่จะนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้สำหรับงานรับจ้างเหมาก่อสร้างสถานีไฟฟ้า งานก่อสร้างสายส่งและการขายผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2538 โดยระบุชื่ออุปกรณ์ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีนโยบายที่กำหนดให้ผู้ผลิตต้องได้รับระบบอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 (ISO 9000) (ข้อมูลจากจดหมายจากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคถึงผู้ประกอบการเลขที่ มท.5340/1/17560 วันที่ 28 กรกฎาคม 2537) นอกจากนี้การบังคับให้โรงงานอุตสาหกรรมที่จะตั้งขึ้นใหม่หรือต่อใบอนุญาตการผลิตต้องได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 เสียก่อนก็เป็นมาตรฐานที่น่าจะนำมาใช้ นโยบายดังกล่าวข้างต้นนี้ ทำให้ทราบข่าวทางภาครัฐบาลมีนโยบายที่สนับสนุนให้องค์กรต่าง ๆ ที่ต้องการทำธุรกิจกับภาครัฐบาลได้รับการรับรองคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งผู้วิจัยมั่นใจว่าด้วยนโยบายทั้ง 2 ประการข้างต้นจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้ประกอบการเป็นจำนวนมากสนใจ และต้องการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มากขึ้น

2.3.14.2 ผลกระทบต่อผู้บริโภค

ในฐานะของผู้บริโภคซึ่งหมายถึง ทั้งผู้บริโภคที่เป็นผู้ผลิตและผู้บริโภคขั้นสุดท้ายนั้นได้รับผลกระทบจาก ISO 9000 บ้างพอสมควร กล่าวคือ ผู้บริโภคที่ซื้อผลิตภัณฑ์และบริการจากบริษัทที่ผ่านการรับรอง ISO 9000 จะมีความแน่ใจว่าผลิตภัณฑ์นั้นเป็นผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ ซึ่งจะทำให้สะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์

ผู้บริโภคเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการผลักดันให้ผู้ประกอบการขอรับรอง ISO 9000 เนื่องจากบริษัทส่วนใหญ่ที่ทำ ISO 9000 ก็เนื่องมาจากเป็นความต้องการของลูกค้า ซึ่งในฐานะของลูกค้า เขามีสิทธิ์ที่จะกำหนดคุณภาพและความเชื่อถือได้ของสินค้าที่เขาจะบริโภค โดยเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อิงจากมาตรฐาน ISO 9000 ลูกค้าที่กล่าวถึงนี้ส่วนใหญ่จะเป็นลูกค้าจากต่างประเทศ ในระยะใกล้ นี้ลูกค้าที่ต้องการให้ทำ ISO 9000 จะครอบคลุมลูกค้าคนไทยด้วย

2.3.14.3 ผลกระทบต่อผู้ประกอบการ

ระบบคุณภาพ ISO 9000 ถือว่ามีผลกระทบต่อผู้ประกอบการมากที่สุด โดยเฉพาะผู้ประกอบการที่ทำธุรกิจส่งออกไปยังประเทศแถบยุโรป เนื่องจาก ISO 9000 คือใบเบิกทาง สำหรับการทำธุรกิจระหว่างประเทศ ดังนั้นเพื่อรักษาส่วนแบ่งทางการตลาดและเพื่อความอยู่รอด ขององค์กรในระยะยาว องค์กรจึงไม่สามารถหลีกเลี่ยงการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ดังได้ กล่าวไว้แล้วในส่วนที่ผ่านมาจะเกิดขึ้นไม่ได้ ถ้าหากองค์กรไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุก ฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงเปรียบเสมือนเป็นหัวเรือใหญ่ขององค์กรถ้าหัวเรือไม่ดี เรือก็ไม่สามารถลอยอยู่ในน้ำได้ เช่นเดียวกันถ้าหากผู้บริหารไม่ได้ความสนใจไม่ให้ความร่วมมือ ระบบคุณภาพ ISO 9000 ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นในองค์กรได้ หรือถ้าเกิดขึ้นได้ก็ไม่สามารถอยู่รอดได้ในระยะ ยาว เจตคติของผู้บริหารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะเป็นแรงผลักดันความสำเร็จของ ISO 9000 และต้อง เคารพการมีส่วนร่วมของพนักงานในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้วย ส่วนพนักงานของ องค์กรควรได้รับการปรับเปลี่ยนเจตคติให้มีการยอมรับและพร้อมที่จะปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9000 เช่นเดียวกับที่องค์กรจะนำการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มาใช้ ก็จะต้องปรับเจตคติของพนักงานให้มีเจตคติที่ดีต่อระบบที่จะเปลี่ยนแปลง เนื่องจากเจตคติมีส่วน ต่อการตัดสินใจ และการปฏิบัติงานในองค์กร โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบต่อเขา วิธีที่จะช่วยเปลี่ยนเจตคติของพนักงานนั้น โดยทั่วไปมักจะใช้การฝึกอบรมใน 2 ลักษณะคือ

1. การฝึกอบรม เพื่อปรับเปลี่ยนเจตคติให้พนักงานเกิดจิตสำนึกที่ดีต่อระบบคุณภาพ
2. การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานของเขา ภายใต้ระบบคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การลดการต่อต้านของพนักงาน องค์กรควรอธิบายถึงวัตถุประสงค์และเหตุผลที่ ต้องนำ ISO 9000 มาใช้บริหารคุณภาพขององค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนเข้าใจ ในบางกรณีอาจ ให้เหตุผลในเชิงลบ เช่น ถ้าหากองค์กรไม่ทำลูกค้าก็ไม่ซื้อผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังเงินเดือน หรือโบนัสของพนักงาน และที่สำคัญกิจการอาจจะต้องเลิกไป ซึ่งการให้เหตุผลในทางลบนี้จะช่วย ผลักดันให้พนักงานตื่นตัวและเห็นความสำคัญมากกว่าเหตุผลในทางบวก ทั้งนี้เพราะสิ่งที่จะเกิด ขึ้นนี้มันกระทบถึงเขาโดยตรง เมื่อพนักงานเข้าใจแล้วความร่วมมือก็จะเกิดขึ้น ทำให้การนำระบบ คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2.3.14.4 ผลกระทบต่อพนักงาน

สำหรับพนักงานในองค์กรได้รับผลกระทบจาก ISO 9000 ในด้านที่ต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานซึ่งเคยทำตามความเคยชินหรือจากสามัญสำนึกมาเป็นทำงานตามเอกสารที่ได้เขียนไว้ จะต้องมีการจัดบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพ ซึ่งวิธีการทำงานดังกล่าวนี้จะต้องยอมรับกันในบริบทของสังคมไทยว่าพนักงานไม่เคยชิน และระบบการเรียนการสอนของไทยก็ไม่มีทำให้ความสำคัญในเรื่องนี้ จึงทำให้ปัญหานี้เป็นปัญหาสำคัญในการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ซึ่งทรงศักดิ์ ชินโกมลสุข บริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ได้กล่าวไว้ในการประชุมสัมมนา “เสวนา QMR” ซึ่งจัดโดย สมอ. ว่าการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้กับโรงงานของคนไทยเป็นเรื่องค่อนข้างยากเพราะคนไทยมีวินัยไม่เคร่งครัด ดังนั้น พนักงานควรจะต้องปรับเปลี่ยนเจตคติของตน เนื่องจากระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้พนักงานทำงานเป็นระบบระเบียบมากขึ้น และที่สำคัญก็คือไม่ใช่การจับผิด แต่เป็นการช่วยหาข้อบกพร่องในกรณีที่เกิดการผลิตมีการผิดพลาดและเกิดความเสียหาย เพื่อป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดนั้นเกิดขึ้นอีก นอกจากนี้พนักงานแต่ละคนได้รับการฝึกอบรมมากขึ้น เพื่อให้มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารจึงทำให้พนักงานได้รับความรู้ในสิ่งที่ถูกต้อง ไม่ใช่จากการลองผิดลองถูกดังจากที่เคยเป็นมา ในอดีตในด้านการพัฒนาอาชีพนั้นของพนักงานมองได้ 2 ลักษณะคือ

1. เนื่องจากระบบทุกอย่างมีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร โดยเฉพาะในเรื่องกระบวนการทำงานมีการระบุขั้นตอนการทำงาน และผู้รับผิดชอบ ซึ่งมีผลให้ใครก็ตามสามารถทำงานนี้ได้ ทำให้ผู้รับผิดชอบเดิมมีโอกาที่จะก้าวหน้าตามสายอาชีพของตน โดยไม่ต้องห่วงว่าไม่มีใครทำงานแทนได้
2. ผู้ที่เป็นผู้ดำเนินการตามระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือ QMR (Quality Management Representative) มีโอกาสที่จะพัฒนาตัวเองไปเป็นที่ปรึกษาบริษัทต่าง ๆ ได้ เพราะได้รับการอบรมและมีประสบการณ์มาเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามคงจะไม่ใช่ผลดีต่อองค์กรในแง่ที่ลงทุนไปแล้วต้องสูญเสียบุคลากรที่มีคุณภาพและความสามารถ ควรหาทางแก้ไขเสียตั้งแต่แรกเพื่อรักษาบุคลากรให้อยู่คู่กับองค์กร

ดังนั้น พนักงานจึงควรตระหนักถึงความสำคัญของตนเองต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพราะคนเพียงคนเดียวอาจทำให้ระบบที่กว่าจะได้มาจากความพยายามของคนหลายคนต้องล่มสลายไป

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มีดังนี้

กิตติ งานสกุลรุ่งโรจน์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ในอุตสาหกรรมผลิตวงจรรวม (ไอ ซี) กรณีศึกษาบริษัท เอ็นเอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด จากการศึกษาพบว่า ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น เนื่องจากผลิตภัณฑ์ของบริษัทมีคุณภาพมาตรฐานสากลทำให้โอกาสได้ลูกค้าใหม่มีมากขึ้น ด้านประสิทธิภาพผลิตดีขึ้น ขณะที่ผลิตภัณฑ์เสียหายลดลง จึงเกิดความได้เปรียบในการแข่งขันเนื่องจากต้นทุนลดลง นอกจากนี้ยังทำให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีทำงานอย่างชัดเจน รวมทั้งช่วยให้จัดทำระบบคุณภาพระบบอื่นง่ายขึ้น และพบว่า ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้สำเร็จ ผู้จัดต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญหลายอย่างได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การคัดเลือกทีมงานที่จะมาจัดทำระบบความร่วมมือของทีมงานทุกคน การโน้มน้าวพนักงานให้ร่วมมือในการนำระบบใหม่มาใช้และสุดท้ายการเรียนรู้เทคนิคการตรวจสอบของหน่วยงานให้บริการรับรองระบบ นอกจากนี้ผล การศึกษานี้สามารถประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ของอุตสาหกรรมอื่นได้ หรือใช้เป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาระดับต้นมาตรฐานของการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ที่ใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม และถ้ามีการศึกษาผลกระทบที่บริษัทได้รับในเชิงปริมาณ เช่น ยอดขาย ประสิทธิภาพของการผลิตร่วมกับความคิดเห็นของพนักงานเมื่อนำระบบมาใช้ จะทำให้เห็นผลกระทบที่บริษัทได้รับชัดเจนยิ่งขึ้นด้วยในวงการอุตสาหกรรมการก่อสร้าง

ขจรวิทย์ อุตวัฒน์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและปัจจัยจูงใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 กรณีศึกษา บริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ในกลุ่มโครงรถของบริษัท ออโต้ลลายนแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ในส่วนของผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยทัศนคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพพบว่า พนักงานที่มีอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ไม่แตกต่างกันในทุกหัวข้อ ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และการเคยเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบ QS-9000 มีทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 แตกต่างกันในบางหัวข้อ

ขวัญตา กิระวิศาสกิจ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ โดยการศึกษาเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 โดยใช้แบบสอบถาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารในระดับปานกลาง มีความรู้ในระดับสูง และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้และทัศนคติ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และพบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานไม่พบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ (2528 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรองผลการศึกษารูปได้ว่า พนักงานในองค์การทั้ง 2 แบบ มีทัศนคติต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การอยู่ในระดับกลางแต่อย่างไรก็ตามรูปแบบการบริหารองค์การที่ต่างกันมีอิทธิพลที่ทำให้ทัศนคติของพนักงานแตกต่างกัน โดยจากการศึกษาพบว่า พนักงานขององค์การแบบญี่ปุ่นมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับที่สูงกว่าทัศนคติของพนักงานองค์การแบบไทย นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามเพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา สายงาน และตำแหน่งงาน และอายุงานมีส่วนสำคัญต่อทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มากกว่าสายงานหรือตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

ประสิทธิ์ พิษนิ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเพื่อประเมินศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด และศึกษาถึงความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นว่า บริษัทมีศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับสูง สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของบริษัทในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีระดับการศึกษาต่างกัน มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน และระยะเวลาการทำงานในบริษัทที่ต่างกันจะมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน แต่เพศและแผนกงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพขององค์การในการพัฒนาไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

พิทยา วาระดี (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาปฏิบัติ : กรณีศึกษาบริษัทไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย)

จำกัด การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวของบุคลากร เมื่อนำระบบคุณภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISO 9000 มาปฏิบัติ โดยศึกษาปัจจัยบางประการที่เกี่ยวข้องกับการปรับตัวของบุคลากร ศึกษาถึง ปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรและแนวทางการแก้ไข สำหรับวิธีการดำเนินการวิจัยนั้นเป็นแบบ พรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร และการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องของบริษัทไมโครไฟ ลิสคอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด สรุปผลการวิจัยได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรมีการปรับตัวคือ การยอมรับในระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ในการทำงานแบบเดิมที่เน้นการผลิตและลดต้นทุน มาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผล ประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจในข้อกำหนด มาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรม กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ไพบุลย์ วิสุทธิ์เศรษฐ์ และคณะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาสภาพการนำ ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองในปี 2541 โดยใช้แบบ สอบถามทัศนคติและใช้มาตรวัดแบบลิเคิต ผลการวิจัยพบว่า มุมเหตุสูงใจสำคัญจากการนำระบบ บริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ภาพ พจน์ที่ดีและตอบสนองความต้องการของลูกค้า ส่วนผลที่ได้รับจากการนำระบบบริหารงานคุณ ภาพ ISO 9000 ได้แก่ ภาพพจน์ดีขึ้นและประสิทธิภาพการทำงาน/บริการดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องตาม มุมเหตุสูงใจในการจำทำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000

ไพрсนต์ กันติมูล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้และทัศนคติที่มี ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน 5 ด้านได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และ ด้านภาพพจน์ของบริษัทของพนักงานผลิต กรณีศึกษาบริษัท ผลิตภัณฑ์และวัตถุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) โดยเปรียบเทียบระหว่างพนักงานผลิต 2 กลุ่มได้แก่ กลุ่มพนักงานผลิตที่อยู่ในอยู่ในโรง งานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 กับกลุ่มพนักงานผลิตที่อยู่ในโรงงานที่ยังไม่ได้รับ การรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการศึกษาพบว่า พนักงานผลิตมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณ ภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์การประเมิน และพบว่า พนักงานผลิตกลุ่มที่สังกัดโรงงานที่ ได้รับและยังไม่ได้มีการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความรู้แตกต่างกัน โดยมีค่าคะแนน เฉลี่ยของระดับความรู้เป็น 7.98 และ 7.36 ตามลำดับ ในด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่าพนักงานผลิตมีทัศนคติในทุกด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านเอกสารและข้อมูลที่อยู่ใน ระดับปานกลาง และพบว่า พนักงานผลิตที่สังกัดในโรงงานที่ได้รับและยังไม่ได้มีการรับรองระบบ คุณภาพ ISO 9000 มีทัศนคติในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

มาศสวรรค์ จำปาสุต และคณะ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่ององค์กรมมาตรฐาน สากล (ISO) ในประเทศไทย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ 1) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยังไม่พอใจกับการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO ของประเทศไทย โดยเห็นว่าประเทศไทยควรจะมีการพัฒนาได้ดีกว่านี้ในด้านของความรู้ ความเข้าใจและความร่วมมือของผู้ที่เกี่ยวข้อง 2) ปัญหาสำคัญในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO ของประเทศไทย คือ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในปรัชญาและสาระสำคัญของระบบคุณภาพ ISO นอกจากนั้นยังขาดการประสานงานกันอย่างเป็นเอกภาพทั้งในภาครัฐและเอกชน 3) เหตุผลที่องค์กรต่าง ๆ ขอรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 และ ISO 14000 ก็คือ (3.1) เป็นความต้องการของบริษัทเอง คิดเป็น 46.48% (3.2) เป็นความต้องการของลูกค้า คิดเป็น 23.94% (3.3) เป็นความต้องการของสำนักงานใหญ่ คิดเป็น 11.27% 4) ผลที่ได้จากการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 และ ISO 14000 คือ (4.1) ความพอใจในตัวสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น คิดเป็น 77% (4.2) คุณภาพของสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น คิดเป็น 69% (4.3) การยอมรับของสังคมเพิ่มขึ้น คิดเป็น 63% 5) แนวโน้มขององค์กรต่าง ๆ ในการขอรับรองคุณภาพ ISO 9000 และ ISO 14000 จะเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด เนื่องจากผู้ประกอบการเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของระบบคุณภาพ ISO มากขึ้น

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคุณ และคณะ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย โดยคณะผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล จากการส่งแบบสอบถามถึงคณะกรรมการบริหารระบบคุณภาพของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ตามที่ได้ขึ้นทะเบียนไว้ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2540 จำนวน 511 บริษัท ได้รับตอบกลับคืน 217 ชุด คิดเป็น 42.47% สำหรับผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) สาเหตุสนใจสำคัญของอุตสาหกรรมและวิสาหกิจต่าง ๆ ในการตัดสินใจจัดทำระบบ ISO 9000 คือ การพัฒนาปรับปรุงองค์กรและระบบภาวะการแข่งขัน และการมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ 2) ปัญหาและอุปสรรคที่พบในระหว่างการจัดระบบ คือ การตีความในข้อกำหนดของมาตรฐาน การจัดทำเอกสาร การไม่ให้ความเอาใจใส่ของผู้บริหารและการไม่ให้ความร่วมมือของพนักงาน 3) ต้นทุนค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อมในการจัดทำระบบโดยเฉลี่ยประมาณ 1.5 ล้านบาท 4) ระยะเวลาในการจัดระบบ โดยเฉลี่ยประมาณ 18 เดือน พบว่า มีความแปรผันตาม ระยะเวลาในการเตรียมการ อายุขององค์กรและความถี่ในการทบทวนระบบของฝ่ายจัดการ และ 5) ผลตอบแทนหรือประโยชน์ในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ส่วนใหญ่จะอยู่ในเชิงความรู้สึกมากกว่าเชิงปริมาณ

วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หลังจากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002 ได้เสนอและจัดทำแนวทางของระบบการบริหารงานในส่วนของควบคุมการออกแบบ และได้นำไปปฏิบัติงานจริงในโรงงาน ส่งผลให้เกิดมาตรฐานในการทำงาน สามารถตรวจสอบทวนกลับได้ ก่อให้เกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเข้าใจอย่างชัดเจนและลดความผิดพลาดในการทำงานเพราะวิธีการถูกกำหนดไว้เป็นเอกสารที่แน่นอน

วีระเกียรติ ตรีธนะภิตติ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 : กรณีศึกษาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานในปี พ.ศ. 2543 จำนวนทั้งสิ้น 253 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานสินเชื่อส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และมีความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับสูง และมีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับปานกลาง 2) การศึกษาวิจัยไม่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพที่มีความแตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 และความผูกพันในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุภวัชร เมฆบูรณ์ (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการคุณภาพในโรงงานผลิตชิ้นส่วนพลาสติกสำหรับมาตรฐาน มอก. 9000 โดยได้แสดงถึงการออกแบบระบบงานและการจัดทำเอกสารในระดับต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับระบบคุณภาพในส่วนของการควบคุมกระบวนการตรวจสอบและการทดสอบ หลังจากนั้นได้ทดลองนำระบบไปปฏิบัติจริงในโรงงานเป็นเวลา 5 เดือนและได้ทำการประเมินประสิทธิผลของระบบคุณภาพโดยพิจารณาจากตัววัดประสิทธิผล 3 ตัววัด คือ 1) เปอร์เซ็นต์การตอบสนองแผนการผลิตต่อเดือน ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 91.5% 2) Set up time เฉลี่ยของเครื่องจักรลดลง 3) เปอร์เซ็นต์การ Reject ชิ้นงานพลาสติกต่อเดือนจากการตรวจสอบขั้นสุดท้ายได้ลดลงจาก 10.3% เป็น 8.1%

สาวิตรี จันทราอุทฤษฎ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษาบริษัท ฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงแนวทางในการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยมีสมมติฐานเบื้องต้นว่าองค์กรที่สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้นั้น จะต้องมุ่งเน้นหรือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เน้นแนวทางการบริหารคุณภาพแบบให้คนเป็นศูนย์กลางผลการศึกษารูปได้ว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ความมุ่งมั่นหรือพันธะสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ นอกจากนั้นกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นจะต้องมีสถานการณ์หรือเงื่อนไขที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงการเรียนรู้ตลอดเวลา และมีจิตสำนึกต่อการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเอื้อให้ปัจจัยข้างต้นประสบผลสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุธี สมุทรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด จำนวน 184 คน จากการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้แตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .05

สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า 1) ทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี 2) ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง 3) ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับสูง 4) ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมในเกือบทุก ๆ ภูมิภาคที่ต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 และพนักงานที่หย่า/หม้าย ที่มีทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม 5) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานรายด้านที่ศึกษาในทุก ๆ ภูมิภาคมีลักษณะต่าง ๆ กัน

อุมาภรณ์ ธุระนุติ (2542 : บทคัดย่อ: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานในการบริหารงานฝึกอบรม กรณีศึกษาบริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด สรุปผลการศึกษาได้ว่า ระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยฝึกอบรม เพื่อสร้างมาตรฐานในการฝึกอบรมได้ ดังนั้นหากหน่วยงานฝึกอบรมหรือองค์กรใดที่ต้องการประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อสร้างมาตรฐานในการบริหารฝึกอบรมและให้ได้มาซึ่งใบรับรองมาตรฐานคุณภาพ จะต้องเตรียมตัวและวางแผนที่ดี โดยต้องมีการสนับสนุนจากฝ่ายบริหารที่ชัดเจน มีการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีระบบการทำงานที่ชัดเจน และที่สำคัญต้องมีการวางแผนและจัดสรรด้านงบประมาณให้เพียงพอ จึงจะสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ธรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยการสร้างแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล มีการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรโดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนมา หลังจากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อแปลความหมายข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการดำเนินงานวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้คือ

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 405 คนจาก 5 แผนกงาน อันประกอบด้วยแผนกต้อนรับพิเศษ 72 คน แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง 56 คน แผนกห้องรับรองพิเศษ 60 คน แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร 105 คนและแผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก 112 คน (ข้อมูลจากกองธุรการบริการภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2544)

ทั้งนี้จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาทำการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ได้ดังต่อไปนี้

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05
 N = จำนวนประชากรในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 405 คน

แทนค่าในสูตร ได้ดังนี้

$$n = \frac{405}{1+405 \times (0.05)^2}$$

$$= 201.24$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 202 คน ที่เป็นจำนวนเต็มใกล้เคียงที่สุด ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรทั้งหมดได้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scales Questionnaire) เกี่ยวกับเจตคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยมีการรวบรวมการสร้างแบบสอบถามตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจาก เอกสาร ตำราวิชาการ ตัวอย่างงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำเป็นแบบสอบถามซึ่งมีเค้าโครงมาจาก

1) ความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา : บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ของไพโรสนต์ กันติมูล. 2543.

2) การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมสำเร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ของขวัญตา กิระวิศาสตร์กิจ. 2542.

3) การยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสงคราม ของชาญชัย กาญจนพันธ์. 2544.

4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ของสุธี สมุทระประภูต. 2540.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำการดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากรและองค์ที่ต้องการศึกษา โดยมีการจัดแบ่งหมวดของคำถามตามเนื้อหาที่สอบถาม เพื่อให้เกิดความสะดวกต่อการตอบคำถามของผู้ตอบแบบสอบถามและได้ข้อมูลที่ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ซึ่งสามารถจำแนกแบบสอบถามออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงานเป็นคำถามแบบปรนัย จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบเลือกตอบชนิด 2 ตัวเลือก คือถูกหรือผิด (True – False Item) จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยให้คะแนนเป็นรายข้อ ข้อที่ตอบถูกได้ 1 คะแนน ส่วนข้อที่ตอบผิดได้ 0 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่มุ่งสำรวจเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้หลักการสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดเจตคติของ Renis Likert หรือ Likert Method ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อแบ่งออกเป็น 5 ด้านคือ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2) ด้านการปฏิบัติงาน 3) ด้านเอกสารและข้อมูล 4) ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 5) ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามในเชิงบวก (Positive Statement) จำนวน 17 ข้อได้แก่ข้อที่ 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10, 11, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25 และข้อคำถามในเชิงลบ (Negative Statement) จำนวน 8 ข้อได้แก่ข้อที่ 5, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (ชวนชัย เชื้อสารุชน. 2533 : 32-35)

กรณีที่ 1 ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

กรณีที่ 2 ข้อคำถามที่มีความหมายเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่างและนำเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อทำการตรวจสอบความเหมาะสมของโครงสร้าง เนื้อหา และความเที่ยงตรง พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ โดยมีรายชื่อของผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่านดังต่อไปนี้

- | | |
|--------------------------------|---|
| (1) คุณชาติชาย อาชวพงษ์พาณิชย์ | ผู้จัดการฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนการจัดซื้อ |
| | บริษัท ออโต้ฮัลลidayแอนท์ (ประเทศไทย) จำกัด |
| (2) คุณวิจิตรา จินตปัญญาสกุล | ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ |
| | บริษัท สีโวนิคส์ จำกัด |

4. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิแนะนำแก้ไข มาปรับปรุงและเสนอต่ออาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อทำการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

5. สร้างแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อนำไปใช้กับกลุ่มประชากรที่ต้องการจะศึกษา โดยการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ดังนี้

5.1 ตัวแปรต้น (Independent Variables) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ได้แก่

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) อายุการทำงาน
- (4) สถานภาพสมรส
- (5) แผนงาน

5.1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ เจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ใน 5 ด้าน ดังนี้

- (1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ
- (2) ด้านการปฏิบัติงาน
- (3) ด้านเอกสารและข้อมูล
- (4) ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- (5) ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

3.4.1 จัดทำหนังสือจากงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตในการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

3.4.2 จัดส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 250 คนใน 5 แผนกงานได้แก่แผนกต้อนรับพิเศษ แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง แผนกห้องรับรองพิเศษ แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร และแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

3.4.3 ทำการเก็บแบบสอบถามกลับคืนและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามปรากฏว่าได้กลับคืนมาจำนวน 205 ฉบับ ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากร โดยระยะเวลาในการส่งแบบสอบถามจนกระทั่งรวบรวมข้อมูลทั้งหมดใช้เวลาประมาณ 3 สัปดาห์คือตั้งแต่วันที่ 8 จนถึงวันที่ 29 สิงหาคม 2545

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ จากนั้นทำการตรวจให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติเพื่อศึกษา ระดับความรู้และระดับเจตคติในแต่ละด้านของพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 รวมถึงการศึกษาว่าระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นจะส่งผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 หรือไม่ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

3.5.1 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถาม

3.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) โดยใช้เกณฑ์และสถิติวิเคราะห์ดังนี้

1) แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของ 1 ของแบบสอบถาม ใช้การคำนวณร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) แบบวัดความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 2 ของแบบสอบถาม ใช้การคำนวณร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล แล้วนำมาเปรียบเทียบ เพื่อแปลความหมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาจากสถิติ สมุทระประภุต (2540 : 45) ที่ได้ทำ การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ซึ่ง ได้แบ่งเกณฑ์ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้วิธีการแจกแจง ความถี่แบบจัดเป็นกลุ่ม (Group data) เพื่อคำนวณหาอันตรภาคชั้น (Class interval) ซึ่งก็คือ จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์วิริยะ, 2534 : 29-33)

$$\begin{aligned} \text{จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 0}{3} \\ &= 6.7 \\ &\approx 7 \quad \text{คะแนน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้จำนวนคะแนนในแต่ละชั้นเท่ากับ 7 คะแนน ทำให้ผู้วิจัย สามารถแบ่งเกณฑ์การวัดความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ออกเป็น 3 ช่วงคะแนนเท่า ๆ กัน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความรู้
14 - 20	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ สูง
7 - 13	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ปานกลาง
0 - 6	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ต่ำ

3) แบบวัดเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถามใน ส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ใช้การคำนวณ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์การกระจายของข้อมูล แล้วนำมาเปรียบเทียบเพื่อแปลความ

หมายกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งเกณฑ์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้เกณฑ์ประเมินค่าดังนี้ (ชวนชัย เศรษฐาฐน. 2533 : 32-35)

ค่าเฉลี่ย	ระดับเจตคติ
4.5000 - 5.0000	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ดีมาก
3.5000 - 4.4900	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ดี
2.5000 - 3.4900	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ปานกลาง
1.5000 - 2.4900	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ไม่ดี
1.0000 - 1.4900	พนักงานต้อนรับภาคพื้นมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับ ไม่ดีมาก

3.5.3 เปรียบเทียบระดับเจตคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ 5 ด้านได้แก่ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ โดยจำแนกตามเพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน โดยการทดสอบค่า t-test สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มที่เป็นอิสระจากกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสามกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกันและหากพบว่ามีความแตกต่างภายในกลุ่ม ก็จะทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.4 เปรียบเทียบระดับเจตคติของพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ 5 ด้านได้แก่ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสามกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันและหากพบว่ามีความแตกต่างภายในกลุ่ม ก็จะทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.6.1 ค่าร้อยละ(Percentage) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลของแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100$$

3.6.2 ค่ามัชฌิมเลขคณิต หรือ ค่าเฉลี่ย (Mean) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 137)

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

เมื่อ X คือ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n คือ จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540

:143)

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

เมื่อ S.D. คือ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 X คือ คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 n คือ จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.4 การทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) สำหรับกรณีกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ (n_1 และ n_2 มากกว่า หรือเท่ากับ 30) ให้ใช้ t-test ซึ่งมีสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 161)

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อไม่ทราบค่า σ_1^2 และ σ_2^2

เมื่อ X = ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

S = ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

n = จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

โดยมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

- กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องเป็นอิสระจากกัน และ ได้มาโดยการสุ่ม
- กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มต้องได้มาจากประชากรที่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ
- กลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม ต้องได้มาจากประชากรแต่ละกลุ่มที่มีความแปรปรวนไม่เท่ากัน
- ค่า $df = n_1 + n_2 - 2$

กำหนดค่า α เท่ากับ 0.05 จากนั้นพิจารณาค่า p ที่คำนวณได้ โดยที่ค่า p ของการทดสอบสมมติฐาน หมายถึง ค่าที่น้อยที่สุดของระดับนัยสำคัญ α ที่จะทำให้ปฏิเสธสมมติฐาน H_0 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2539 : 127) โดยเปรียบเทียบค่า p ที่คำนวณได้กับค่า α

- ถ้าค่า p มีค่าน้อยกว่า 0.05 ให้ยอมรับสมมติฐานที่ H_0 หรือระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
- ถ้าค่า p มีค่ามากกว่า 0.05 ให้ปฏิเสธสมมติฐานที่ H_0 หรือระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.6.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) คำนวณค่า F จากสูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540 : 168)

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

การหาค่า F ratio ต้องหาค่าต่างๆดังนี้

$$MS_T = \frac{SS_T}{df_T} = \frac{\sum \sum x^2 - C}{df_T}$$

$$MS_b = \frac{SS_b}{df_b} = \frac{T_j^2 / n_j - C}{df_b}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{df_w} = \frac{SS_T - SS_b}{df_w}$$

เมื่อค่า $C = T^2 / N$ เรียก Correction term หาโดยนำคะแนนแต่ละตัวมารวมกันแล้วยกกำลังสองแล้วหารด้วยจำนวนคะแนนทั้งหมด

โดยที่ $M.S.$ หมายถึง Mean square

MS_T หมายถึง Mean square total

MS_b หมายถึง Mean square between group

MS_w หมายถึง Mean square within group

$S.S.$ หมายถึง Sum of square

SS_T หมายถึง Sum of square total

SS_b หมายถึง Sum of square between group

SS_w หมายถึง Sum of square within group

$\sum \sum x^2$ หมายถึง ผลรวมของกำลังสองคะแนนแต่ละตัว

T_j^2 หมายถึง กำลังสองของผลรวมของคะแนนแต่ละกลุ่มในแนวสทมภ์
(Column)

n_j หมายถึง จำนวนสมาชิกในกลุ่ม

$D.F.$ หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระ (degree of freedom)

df_T หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนน N จำนวนซึ่งมีค่า = N-1

df_b หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของจำนวนกลุ่มซึ่งมีค่า = k-1

df_w หมายถึง องศาแห่งความเป็นอิสระของคะแนนภายในกลุ่มซึ่งมีค่า = N+k

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่พิมพ์ไว้เพื่อแจกจ่ายให้สมาชิกชมรมฯ ไม่อนุญาตให้นำไปใช้

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่า df ที่ใช้ในการอ่านค่าจากตาราง $= (k-1)(N-k)$

N หมายถึง จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

K หมายถึง จำนวนกลุ่ม

หากพบว่ามี ความแตกต่างภายในกลุ่มก็จะทำการพิสูจน์ว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน วิธีทางสถิติที่ใช้คือ Least Significant Different (LSD) การคำนวณ LSD ที่ระดับ 5%

$$LSD(0.05) = t_{0.05} \sqrt{\frac{2S^2}{n}}$$

โดยที่ S_d = ความคลาดเคลื่อน

S^2 คือ ค่าเดียวกับ Mean square within group

จากตาราง ANOVA โดยคิดมาจาก $SS_{w/df} = \frac{\sum(x - \bar{x})^2}{n-1}$

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการจัดส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 250 คน (การวิจัยครั้งนี้ต้องการขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 202 คนจากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Yamane, 1973) มีผู้ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามกลับมา จำนวน 205 คน ทำให้ได้รับข้อมูลมากพอที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 6 ตอนใหญ่ ๆ ดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน ในภาพรวม

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

4.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

4.6 ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็น

4.6.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน

4.6.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ระดับปานกลาง และระดับสูง

4.1 ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	46	22.4
หญิง	159	77.6
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 159 คนคิดเป็นร้อยละ 77.6 และมีพนักงานที่เป็นเพศชายจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	21	10.2
มากกว่า 24 - 27 ปี	43	21.0
มากกว่า 27 - 30 ปี	29	14.1
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	112	54.7
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 112 คนคิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีอายุมากกว่า 24-27 ปีมีจำนวน 43 คนคิดเป็นร้อยละ 21 และมีอายุมากกว่า 27-30 ปีมีจำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 14.1 ส่วนที่เหลืออีกจำนวน 21 คน มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีคิดเป็นร้อยละ 10.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.5
ปริญญาตรี	196	95.6
สูงกว่าปริญญาตรี	8	3.9
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 รองลงมาจบการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	35	17.1
มากกว่า 3 – 6 ปี	46	22.4
มากกว่า 6 – 9 ปี	38	18.5
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	86	42.0
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาอายุการทำงานมากกว่า 3-6 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 อายุการทำงานมากกว่า 6-9 ปีมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และน้อยที่สุดมีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีจำนวน 35 คนคิดเป็นร้อยละ 17.1

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	112	54.6
สมรส	90	43.9
หย่า/หม้าย	3	1.5
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมามีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีสถานภาพหย่าหรือหม้าย เพียงจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนกงาน

แผนกงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
แผนกต้อนรับพิเศษ (LP-S)	46	22.4
แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (LP-I)	25	12.2
แผนกห้องรับรองพิเศษ (KW)	34	16.6
แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร (KP-P)	47	22.9
แผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก (KP-D)	53	25.9
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก (KP-D) มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาทำงานในแผนกตรวจรับบัตรโดยสาร (KP-P) มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ทำงานในแผนกต้อนรับพิเศษ (LP-S) มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 ทำงานในแผนกห้องรับรองพิเศษ (KW) มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และน้อยที่สุดทำงานในแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (LP-I) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2

4.2 ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับสูง	160	78.0
ระดับปานกลาง	45	22.0
ระดับต่ำ	-	-
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง มีจำนวนถึง 160 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาคือมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 22 โดยไม่พบว่ามีพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับต่ำเลย

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9000	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับดีมาก	-	-
ระดับดี	79	38.5
ระดับปานกลาง	111	54.1
ระดับไม่ดี	15	7.3
ระดับไม่ดีมาก	-	-
รวม	205	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ส่วนใหญ่มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาคือมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับดี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 38.5 และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับไม่ดี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 โดยไม่พบว่ามีพนักงานที่มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับดีมากและระดับไม่ดีมากเลย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้/ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ลำดับที่
ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000	15.1024	2.0566	ระดับสูง	
เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000				
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.2400	0.6835	ระดับปานกลาง	4
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.4351	0.5516	ระดับปานกลาง	2
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.0039	0.4773	ระดับปานกลาง	5
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.5015	0.5579	ระดับดี	1
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.3210	0.6223	ระดับปานกลาง	3
รวม	3.3003	0.4388	ระดับปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.1024 (จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.0566

ในส่วนของผลการวิเคราะห์เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่า พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยรวมของทุกด้านเท่ากับ 3.3003 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของทุกด้านเท่ากับ 0.4388 แสดงว่า พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยพบว่า ลำดับที่ 1 ได้แก่ ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นด้านเดียวที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5015 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5579 ลำดับที่ 2 ได้แก่ ด้านการปฏิบัติงาน มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4351 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5516 ลำดับที่ 3 ได้แก่ ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3210 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6223 ลำดับที่ 4 ได้แก่ ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2400 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.6835 และลำดับสุดท้ายได้แก่ ด้านเอกสารและข้อมูล มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0039 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.4773 จะเห็นได้ว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในทุกด้านมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในช่วง 0.4773-0.6835 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมาก

4.3 ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนกงาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ

เพศ	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
ชาย	15.5652	1.9511	ระดับสูง
หญิง	14.9686	2.0728	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือเพศชาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.5652 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.9686 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของเพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 1.9511 และ 2.0728 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	16.0000	1.4491	ระดับสูง
มากกว่า 24 – 27 ปี	14.8837	2.5091	ระดับสูง
มากกว่า 27 – 30 ปี	15.6897	1.8343	ระดับสูง
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	14.8661	1.9613	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกระดับอายุ มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ทั้ง 4 ช่วงอายุ อยู่ในช่วง 14.8661-16.0000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในทุกช่วงอายุ อยู่ในช่วง 1.4491-2.5091

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17.0000	-	ระดับสูง
ปริญญาตรี	15.0561	2.0661	ระดับสูง
สูงกว่าปริญญาตรี	16.0000	1.6903	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกระดับการศึกษา มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ทั้ง 3 ระดับการศึกษา อยู่ในช่วง 15.0561-17.0000 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 2.0661 และ 1.6903 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	15.7143	2.0661	ระดับสูง
มากกว่า 3 – 6 ปี	15.1087	2.0025	ระดับสูง
มากกว่า 6 – 9 ปี	15.0789	2.1483	ระดับสูง
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	14.8605	2.0243	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกช่วงอายุการทำงาน มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ทั้ง 4 ช่วงอายุการทำงาน อยู่ในช่วง 14.8605-15.7143 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในทุกช่วงอายุการทำงาน อยู่ในช่วง 2.0025-2.1483

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
โสด	15.3482	1.9064	ระดับสูง
สมรส	14.8222	2.1494	ระดับสูง
หย่า/หม้าย	14.3333	2.0415	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกสถานภาพสมรส มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ทั้ง 3 สถานภาพสมรส อยู่ในช่วง 14.3333-15.3482 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในทุกสถานภาพสมรส อยู่ในช่วง 1.9064-2.1494

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนงาน

แผนงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
แผนกต้อนรับพิเศษ (LP-S)	14.9783	1.6260	ระดับสูง
แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (LP-I)	15.5200	2.2568	ระดับสูง
แผนกห้องรับรองพิเศษ (KW)	14.1176	1.6286	ระดับสูง
แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร (KP-P)	15.5106	2.3854	ระดับสูง
แผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก (KP-D)	15.2830	2.0790	ระดับสูง
รวม	15.1024	2.0566	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกแผนงาน มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้ทั้ง 5 แผนกงาน อยู่ในช่วง 14.1176-15.5200 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในทุกแผนกงาน อยู่ในช่วง 1.6260-2.3854

4.4 ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	เพศชาย		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	เพศหญิง		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.3087	0.5898	ระดับดี	3.2201	0.7088	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.5261	0.4721	ระดับดี	3.4088	0.5712	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.8696	0.4049	ระดับปานกลาง	3.0428	0.4906	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.4043	0.5325	ระดับปานกลาง	3.5296	0.5635	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.2739	0.3986	ระดับปานกลาง	3.3346	0.6737	ระดับปานกลาง
รวม	3.2765	0.3744	ระดับปานกลาง	3.3072	0.4565	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือเพศชาย มีค่าเฉลี่ยของทุกด้านเท่ากับ 3.2765 และเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของทุกด้านเท่ากับ 3.3072 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของเพศชายและเพศหญิง เท่ากับ 0.3744 และ 0.4565 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทั้งเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติในด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงานพบว่า เพศชายจะมีเจตคติอยู่ระดับดี ส่วนเพศหญิงมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง แต่ในทางกลับกันด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า เพศชายมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนเพศหญิงมีเจตคติอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.3986-0.7088 แสดงว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติ ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุ

เจตคติที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9000	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 24 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 24-27 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.6476	0.3341	ระดับดี	3.0326	0.8997	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.8571	0.4202	ระดับดี	3.4233	0.5037	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.1619	0.4759	ระดับปานกลาง	2.9023	0.4522	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.6762	0.1841	ระดับดี	3.3814	0.7129	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.3905	0.4122	ระดับปานกลาง	3.3349	0.6410	ระดับปานกลาง
รวม	3.5467	0.3193	ระดับดี	3.2149	0.4783	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 27-30 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.5310	0.3175	ระดับดี	3.1679	0.6568	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.5172	0.3874	ระดับดี	3.3393	0.5905	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.0966	0.5571	ระดับปานกลาง	2.9893	0.4594	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.6414	0.4881	ระดับดี	3.4786	0.5445	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.3655	0.6326	ระดับปานกลาง	3.2911	0.6498	ระดับปานกลาง
รวม	3.4303	0.3300	ระดับปานกลาง	3.2532	0.4477	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ใน 3 ช่วงอายุคือมากกว่า 24-27 ปี มากกว่า 27-30 ปีและมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีเจตคติที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในช่วง 3.2149-3.4303 มีเพียงช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีเพียงช่วงเดียวเท่านั้น ที่มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยของทุกด้านเท่ากับ 3.5467 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของทุกช่วงอายุอยู่ในช่วง 0.3193-0.4783 แสดงว่าพนักงานทุกช่วงอายุมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทุกช่วงอายุมีเจตคติในด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีและมากกว่า 27-30 ปีมีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนช่วงอายุมากกว่า 24-27 ปีและมากกว่า 30 ปีขึ้นไปมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.1841-0.8997 แสดงว่าพนักงานทุกช่วงอายุมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ปริญญาตรี		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	2.6000	-	ระดับปานกลาง	3.2480	0.6778	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	2.2000	-	ระดับปานกลาง	3.4408	0.5476	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.8000	-	ระดับปานกลาง	3.0061	0.4780	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	2.4000	-	ระดับปานกลาง	3.5153	0.5469	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	2.2000	-	ระดับปานกลาง	3.3408	0.6188	ระดับปานกลาง
รวม	2.4400	-	ระดับปานกลาง	3.3102	0.4325	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	สูงกว่าปริญญาตรี		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.1250	0.8615	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.4500	0.5425	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.9750	0.5175	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.3000	0.7171	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	2.9750	0.5392	ระดับปานกลาง
รวม	3.1650	0.5195	ระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกระดับการศึกษา มีเจตคติที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกด้านเท่ากับ 3.1650 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีเท่ากับ 0.4325 และ 0.5195 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทุกระดับการศึกษามีเจตคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ส่วนด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรีมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงการศึกษาระดับปริญญาตรีเท่านั้นที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่า มีค่าอยู่ในช่วง 0.4780-0.8615 แสดงว่าพนักงานทุกระดับการศึกษามีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามอายุการทำงาน

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 3 - 6 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.4971	0.4069	ระดับปานกลาง	3.3391	0.6862	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.7314	0.4255	ระดับดี	3.4739	0.4942	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.1143	0.4833	ระดับปานกลาง	2.9913	0.5198	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.5543	0.5659	ระดับดี	3.6304	0.5703	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.3486	0.4039	ระดับปานกลาง	3.3174	0.5881	ระดับปานกลาง
รวม	3.4491	0.3526	ระดับปานกลาง	3.3504	0.4305	ระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 6 - 9 ปี		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000	มากกว่า 9 ปี ขึ้นไป		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	2.8737	0.8232	ระดับปานกลาง	3.2442	0.6467	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.2632	0.6011	ระดับปานกลาง	3.3698	0.5628	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.8526	0.4596	ระดับปานกลาง	3.0326	0.4497	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.3316	0.5757	ระดับปานกลาง	3.4860	0.5283	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.4000	0.7113	ระดับปานกลาง	3.2767	0.6750	ระดับปานกลาง
รวม	3.1442	0.4816	ระดับปานกลาง	3.2819	0.4376	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกช่วงอายุการทำงาน มีเจตคติที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในช่วง 3.1442-3.4491 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของทุกช่วงอายุการทำงานอยู่ในช่วง 0.3526-0.4816 แสดงว่าพนักงานทุกช่วงอายุการทำงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทุกช่วงอายุการทำงานมีเจตคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ด้านการปฏิบัติงานพบว่า มีเพียงช่วงอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปีเท่านั้นที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนช่วงอายุการทำงานที่เหลือคือมากกว่า 3-6 ปี มากกว่า 6-9 ปีและมากกว่า 9 ปีขึ้นไปมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่าช่วงอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปีและมากกว่า 3-6 ปีมีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนช่วงอายุการทำงานมากกว่า 6-9 ปีและมากกว่า 9 ปีขึ้นไปมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.4039-0.8232 แสดงว่าพนักงานทุกช่วงอายุการทำงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	โสด		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	สมรส		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.3786	0.6206	ระดับปานกลาง	3.0689	0.7308	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.5339	0.5666	ระดับดี	3.3156	0.5184	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.0268	0.4654	ระดับปานกลาง	2.9956	0.4890	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.5179	0.5319	ระดับดี	3.4911	0.5975	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.4196	0.6250	ระดับปานกลาง	3.1756	0.5927	ระดับปานกลาง
รวม	3.3754	0.4104	ระดับปานกลาง	3.2093	0.4640	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	หย่า/หม้าย		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.2000	0.3464	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.3333	0.2309	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.4000	0.0000	ระดับไม่ดี
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.2000	0.0000	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	4.0000	0.0000	ระดับดี
รวม	3.2267	0.1155	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกสถานภาพสมรส มีเจตคติที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในช่วง 3.2093-3.3754 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของทุกสถานภาพสมรสอยู่ในช่วง 0.1155-0.4640 แสดงว่าพนักงานทุกสถานภาพสมรสมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทุกสถานภาพสมรสมีเจตคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ด้านการปฏิบัติงานและด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า มีเพียงสถานภาพโสดเท่านั้นที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนสถานภาพสมรสแล้วและหย่า/เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หม้ายมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านเอกสารและข้อมูลและด้านภาพพจน์ของบริษัท พบว่า สถานภาพโสดและสมรสแล้วมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนสถานภาพหย่า/หม้ายมีเจตคติอยู่ในระดับไม่ดีและระดับดี ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่า มีค่าอยู่ในช่วง 0.0000-0.7308 แสดงว่าพนักงานทุกสถานภาพสมรสมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามแผนกงาน

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	แผนกต้อนรับพิเศษ		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	2.9478	0.7148	ระดับปานกลาง	3.5200	0.5538	ระดับดี
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.1652	0.5437	ระดับปานกลาง	3.5120	0.4512	ระดับดี
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.9043	0.4082	ระดับปานกลาง	3.0400	0.5538	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.3783	0.5081	ระดับปานกลาง	3.4960	0.5806	ระดับปานกลาง
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัท	3.0609	0.6978	ระดับปานกลาง	3.5600	0.4282	ระดับดี
รวม	3.0913	0.4298	ระดับปานกลาง	3.4256	0.3706	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	แผนกห้องรับรองพิเศษ		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.2882	0.7018	ระดับปานกลาง	3.4043	0.5461	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.5294	0.3996	ระดับดี	3.6298	0.5868	ระดับดี
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.8647	0.3741	ระดับปานกลาง	3.1191	0.5400	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.3588	0.4480	ระดับปานกลาง	3.7021	0.6240	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัท	3.3588	0.5343	ระดับปานกลาง	3.4553	0.5849	ระดับปานกลาง
รวม	3.2800	0.3380	ระดับปานกลาง	3.4621	0.4326	ระดับปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบ คุณภาพ ISO 9000	แผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก		ระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.1849	0.7284	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.4000	0.5738	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.0604	0.4733	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.5245	0.5536	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.2906	0.6511	ระดับปานกลาง
รวม	3.2921	0.4731	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทุกแผนกงาน มีเจตคติที่มีระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยของทุกด้านอยู่ในช่วง 3.2800-3.4621 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมของทุกแผนกงานอยู่ในช่วง 0.3380-0.4326 แสดงว่าพนักงานทุกแผนกงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าทุกแผนกงานมีเจตคติในด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน ด้านประโยชน์ที่ได้รับพบว่า มีเพียงแผนกสอบถามและสำรองที่นั่งเท่านั้นที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนแผนกงานที่เหลือมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการปฏิบัติงานพบว่า แผนกต้อนรับพิเศษและแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก มีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง แผนกห้องรับรองพิเศษ และแผนกตรวจรับบัตรโดยสารมีเจตคติอยู่ในระดับดี ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในพบว่า แผนกต้อนรับพิเศษ แผนกสอบถามและสำรองที่นั่งและแผนกห้องรับรองพิเศษมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนแผนกตรวจรับบัตรโดยสารและแผนกผู้โดยสารเข้า-ออกมีเจตคติอยู่ในระดับดี สุดท้ายคือด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ พบว่า มีเพียงแผนกสอบถามและสำรองที่นั่งเท่านั้นที่มีเจตคติอยู่ในระดับดี ส่วนแผนกงานที่เหลือมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้าน พบว่ามีค่าอยู่ในช่วง 0.3741-0.7284 แสดงว่าพนักงานทุกแผนกงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

4.5 ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ระดับปานกลางและระดับสูง ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความหมายของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ระดับปานกลาง		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ระดับสูง		ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000
	\bar{X}	S.D.		\bar{X}	S.D.	
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	3.0978	0.8815	ระดับปานกลาง	3.2800	0.5609	ระดับปานกลาง
2. ด้านการปฏิบัติงาน	3.4711	0.5739	ระดับปานกลาง	3.4250	0.5466	ระดับปานกลาง
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	2.6844	0.3089	ระดับปานกลาง	3.0938	0.4784	ระดับปานกลาง
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	3.3467	0.6229	ระดับปานกลาง	3.5450	0.5322	ระดับดี
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	3.3067	0.8682	ระดับปานกลาง	3.3250	0.5368	ระดับปานกลาง
รวม	3.1813	0.5376	ระดับปานกลาง	3.3338	0.4023	ระดับปานกลาง

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ทั้งที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับปานกลาง และระดับสูงมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1813 และ 3.3338 ตามลำดับ และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.5376 และ 0.4023 ตามลำดับ แสดงว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางและระดับสูงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน จะเห็นได้ว่าพนักงานที่มีความรู้ในระดับปานกลางและระดับสูง มีเจตคติในด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์

เอ็กสเปอร์ตส์ในเอ็กสเปอร์ตส์หลังเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของบริษัทฯ อยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน มีเพียงด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในเท่านั้นที่พนักงานที่มีความรู้อยู่ในระดับปานกลางมีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพนักงานที่มีความรู้ในระดับสูงมีเจตคติอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละด้านพบว่า มีค่าอยู่ในช่วง 0.3089-0.8815 แสดงว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางและระดับสูงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกันมาก

4.6 ตอนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในด้านต่าง ๆ ของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ปรากฏผล ดังนี้

4.6.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ในที่นี้ ผู้วิจัยมีได้นำเอาระดับการศึกษาของพนักงานมาเป็นตัวแปรในการทดสอบสมมติฐาน เนื่องจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 95.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีพนักงานจำนวนน้อยมากเพียงร้อยละ 0.5 ที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรีและมีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีเพียงร้อยละ 3.9

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนกงาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.23 ค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	เพศ		อายุ		อายุการทำงาน	
	F	P	F	P	F	P
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	2.280	0.133	6.458	0.000*	6.028	0.001*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	2.413	0.122	5.833	0.001*	5.405	0.001*
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	4.945	0.027*	1.838	0.142	2.041	0.109
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	2.350	0.127	2.053	0.108	2.157	0.094
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	19.006	0.000*	0.228	0.877	0.369	0.775
รวม	4.122	0.044*	4.220	0.006*	3.305	0.021*

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	สถานภาพสมรส		แผนงาน	
	F	P	F	P
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	2.776	0.065	4.206	0.003*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	1.874	0.156	5.005	0.001*
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	3.845	0.023*	2.179	0.073
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	1.095	0.337	2.751	0.029*
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	4.200	0.016*	3.732	0.006*
รวม	2.965	0.054	5.123	0.001*

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า โดยภาพรวมแล้ว พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีเพศต่างกัน อายุที่ต่างกัน อายุการทำงานที่ต่างกัน และแผนงานที่ต่างกัน จะมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกันกลับมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับเพศพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แตกต่างกันอย่างเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ กลับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ ที่แตกต่างกัน

โดยผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านเอกสารและข้อมูลมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันภายในกลุ่มคือเพศหญิงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0428 และ 2.8696 ตามลำดับ และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันภายในกลุ่มคือเพศหญิงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่าเพศชาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3346 และ 3.2739 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.16

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับอายุพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	3.6476	1	-	0.001*	0.537	0.002*
	มากกว่า 24 – 27 ปี	3.0326	2		-	0.002*	0.253
	มากกว่า 27 – 30 ปี	3.5310	3			-	0.009*
	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.1679	4				-
2. ด้านการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี	3.8571	1	-	0.003*	0.027*	0.000*
	มากกว่า 24 – 27 ปี	3.4233	2		-	0.464	0.381
	มากกว่า 27 – 30 ปี	3.5172	3			-	0.111
	มากกว่า 30 ปีขึ้นไป	3.3393	4				-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีและมากกว่า 27-30 ปีมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มอายุมากกว่า 24-27 ปีและมากกว่า 30 ปีขึ้นไป และด้านการปฏิบัติงานมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ในขณะที่กลุ่มอายุอื่น ๆ ไม่มีเจตคติแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับอายุการทำงานพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ ไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกันเป็นรายคู่

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	อายุการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	น้อยกว่า/เท่ากับ 3 ปี	3.4971	1	-	0.287	0.000*	0.057
	มากกว่า 3 – 6 ปี	3.3391	2		-	0.001*	0.432
	มากกว่า 6 – 9 ปี	2.8737	3			-	0.004*
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	3.2442	4				-
2. ด้านการปฏิบัติงาน	0 - 3 ปี	3.7314	1	-	0.033*	0.000*	0.001*
	มากกว่า 3 – 6 ปี	3.4739	2		-	0.074	0.287
	มากกว่า 6 – 9 ปี	3.2632	3			-	0.307
	มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	3.3698	4				-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มากกว่า 3-6 ปี และมากกว่า 9 ปีขึ้นไป มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มอายุการทำงานมากกว่า 6-9 ปี ในขณะที่กลุ่มอายุการทำงานอื่น ๆ ไม่มีเจตคติแตกต่างกัน และด้านการปฏิบัติงานมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ ในขณะที่กลุ่มอายุการทำงานอื่น ๆ ไม่มีเจตคติแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับสถานภาพสมรสพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	สถานภาพสมรส	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	โสด	3.0268	1	-	0.919	0.007*
	สมรส	2.9956	2		-	0.006*
	หย่า/หม้าย	2.4000	3			-
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	โสด	3.4196	1	-	0.020*	0.154
	สมรส	3.1756	2		-	0.048*
	หย่า/หม้าย	4.0000	3			-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ด้านเอกสารและข้อมูลมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มสถานภาพโสดและสมรสแล้ว มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มสถานภาพหย่า/หม้าย ในขณะที่กลุ่มสถานภาพโสดและสมรสแล้วมีเจตคติไม่แตกต่างกัน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ กลุ่มสถานภาพโสดและหย่า/หม้าย มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มสถานภาพสมรสแล้ว ในขณะที่กลุ่มสถานภาพโสดและหย่า/หม้ายมีเจตคติไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับแผนงานพบว่า พนักงานที่มีแผนงานต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านอื่น ๆ ที่เหลือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีแผนงานต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูลไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาความแตกต่างของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีแผนงานต่างกันเป็นรายคู่ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานที่มีแผนงานต่างกันเป็นรายคู่

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	แผนงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	แผนกต้อนรับพิเศษ	2.9478	1	-	0.001*	0.024*	0.001*	0.078
	แผนกสอบถามและสำรวจที่นั่ง	3.5200	2		-	0.186	0.481	0.039*
	แผนกห้องรับรองพิเศษ	3.2882	3			-	0.438	0.479
	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร	3.4043	4				-	0.100
	แผนกผู้โดยสาร เข้า - ออก	3.1849	5					-
2. ด้านการปฏิบัติงาน	แผนกต้อนรับพิเศษ	3.1652	1	-	0.009*	0.003*	0.000*	0.029*
	แผนกสอบถามและสำรวจที่นั่ง	3.5120	2		-	0.901	0.371	0.386
	แผนกห้องรับรองพิเศษ	3.5294	3			-	0.402	0.269
	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร	3.6298	4				-	0.032*
	แผนกผู้โดยสาร เข้า - ออก	3.4000	5					-
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	แผนกต้อนรับพิเศษ	3.3783	1	-	0.389	0.276	0.005*	0.187
	แผนกสอบถามและสำรวจที่นั่ง	3.4960	2		-	0.344	0.131	0.830
	แผนกห้องรับรองพิเศษ	3.3588	3			-	0.006*	0.171
	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร	3.7021	4				-	0.108
	แผนกผู้โดยสาร เข้า - ออก	3.5245	5					-
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	แผนกต้อนรับพิเศษ	3.0609	1	-	0.001*	0.031*	0.002*	0.062
	แผนกสอบถามและสำรวจที่นั่ง	3.5600	2		-	0.209	0.486	0.068
	แผนกห้องรับรองพิเศษ	3.3588	3			-	0.480	0.609
	แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร	3.4553	4				-	0.177
	แผนกผู้โดยสาร เข้า - ออก	3.2906	5					-

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ แผนกสอบถามและสำรวจที่นั่ง แผนกห้องรับรองพิเศษ และแผนกตรวจรับบัตรโดยสาร มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าแผนกต้อนรับพิเศษ และยังพบอีกว่าแผนกสอบถามและสำรวจที่นั่งมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก ด้านการปฏิบัติงานมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือแผนกต้อนรับพิเศษ และยังพบอีกว่าแผนกตรวจรับบัตรโดยสารมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในมีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในกลุ่มคือ แผนกตรวจรับบัตรโดยสารมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าแผนกต้อนรับพิเศษและแผนกห้องรับรองพิเศษ สุดท้ายคือด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ มีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายในกลุ่มคือ แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง แผนกห้องรับรองพิเศษ และแผนกตรวจรับบัตรโดยสารมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าแผนกต้อนรับพิเศษ ในขณะที่แผนกงานอื่น ๆ มีเจตคติไม่แตกต่างกัน

4.6.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ระดับปานกลางและระดับสูง ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.28 ค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000	ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000	
	F	P
1. ด้านประโยชน์ที่ได้รับ	24.922	0.000*
2. ด้านการปฏิบัติงาน	0.468	0.495
3. ด้านเอกสารและข้อมูล	7.904	0.005*
4. ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	1.912	0.168
5. ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ	20.784	0.000*
รวม	7.567	0.006*

* ค่าเฉลี่ยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ ที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือพนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านกับระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่า พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกันมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่แตกต่างกัน แต่มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกัน

โดยผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยพบว่า ด้านประโยชน์ที่ได้รับมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันในกลุ่มคือ พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2800 และ 3.0978 ตามลำดับ ด้านเอกสารและข้อมูลมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันในกลุ่มคือ พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0938 และ 2.6844 ตามลำดับ และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันในกลุ่มคือ พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3250 และ 3.3067 ตามลำดับ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.22

กล่าวโดยสรุปคือ พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ อยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ธรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยาน กรุงเทพฯ” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000
4. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน
5. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้าน ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้แก่ ความรู้ระดับปานกลาง และความรู้ระดับสูง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และแผนงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบปรนัย จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกตอบถูกหรือผิด จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 3 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน จำนวน 25 ข้อแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับ 2) ด้านการปฏิบัติงาน 3) ด้านเอกสารและข้อมูล 4) ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน 5) ด้านภาพพจน์ของบริษัท โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวนทั้งสิ้น 405 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน 202 คน ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 คน ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 205 คน ซึ่งมีจำนวนมากพอที่จะเป็นตัวแทนของประชากร จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน คือ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 205 คน ได้ผลดังนี้

5.1.1.1 จำแนกตามเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 77.6 และเป็นเพศชายเพียงร้อยละ 22.4

5.1.1.2 จำแนกตามอายุ พนักงานส่วนใหญ่ มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป มีถึงร้อยละ 54.7 รองลงมามีอายุมากกว่า 24-27 ปี ร้อยละ 21 และอายุมากกว่า 27-30 ปี ร้อยละ 14.1 ส่วนที่เหลือ มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี ร้อยละ 10.2

5.1.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีถึงร้อยละ 95.6 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 3.9 และส่วนที่น้อยที่สุดมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีเพียงร้อยละ 0.5

5.1.1.4 จำแนกตามอายุการทำงาน พนักงานส่วนใหญ่ มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมามีอายุการทำงานมากกว่า 3-6 ปี ร้อยละ 22.4 อายุการทำงานมากกว่า 6-9 ปี ร้อยละ 18.5 และส่วนที่เหลือมีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี ร้อยละ 17.1

5.1.1.5 จำแนกตามสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 54.6 รองลงมา มีสถานภาพสมรสแล้ว ร้อยละ 43.9 และมีสถานภาพหย่าหรือหม้าย เพียงร้อยละ 1.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.1.6 จำแนกตามแผนงาน พนักงานส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในแผนก ผู้โดยสารเข้า-ออก คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมาทำงานในแผนกตรวจรับบัตรโดยสาร ร้อยละ 22.9 ทำงานในแผนกต้อนรับพิเศษ ร้อยละ 22.4 ทำงานในแผนกห้องรับรองพิเศษ ร้อยละ 16.6 และส่วนที่เหลือทำงานในแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง ร้อยละ 12.2

5.1.2 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยของระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ในภาพรวม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และหากพิจารณาร้อยละของพนักงานตามระดับความรู้พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 22 โดยไม่พบพนักงานที่มีความรู้อยู่ในระดับต่ำเลย

เมื่อพิจารณาความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานไม่ว่าจะเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษาใด อายุการทำงานนานเท่าใด สถานภาพสมรสอย่างไร และแผนงานใด มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงเหมือนกัน

5.1.3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย และการจัดลำดับของระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

ในภาพรวม พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ อยู่ในระดับปานกลาง มีเพียงเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในเพียงด้านเดียวที่อยู่ในระดับดี เมื่อนำค่าเฉลี่ยมาจัดลำดับจากมากไปหาน้อยจะได้ว่า ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลเป็นลำดับสุดท้ายลำดับที่ 5 และหากพิจารณาร้อยละของพนักงานตามระดับเจตคติพบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.1 รองลงมาอยู่ในระดับดี ร้อยละ 38.5 และอยู่ในระดับไม่ดี ร้อยละ 7.3 โดยไม่พบพนักงานที่มีเจตคติอยู่ในระดับดีมากและระดับไม่ดีมากเลย

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานไม่ว่าจะเพศใด อายุเท่าใด ระดับการศึกษาใด อายุการทำงานนานเท่าใด สถานภาพสมรสอย่างไร และแผนงานใด มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับดี มีเพียงพนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้ายเท่านั้น ที่มีเจตคติด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับไม่ดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.1.4.1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละด้านของพนักงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนงานต่างกัน จะมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน

จากผลวิจัยนี้ ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 – 5 ได้ดังนี้

(1) สมมติฐานที่ 1

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวมพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แตกกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) สมมติฐานที่ 2

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวมพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงาน แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเอกสารและข้อมูล ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(3) สมมติฐานที่ 3

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวมพนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ และด้านการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านเอกสารและข้อมูลด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(4) สมมติฐานที่ 4

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปฏิเสธสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวมพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน และด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(5) สมมติฐานที่ 5

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีมีแผนงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวมพนักงานที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีแผนงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเพียงด้านเอกสารและข้อมูลเท่านั้น ที่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยนี้ ทำให้สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 6 ได้ดังนี้

(6) สมมติฐานที่ 6

พนักงานต้อนรับภาคพื้นที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ยอมรับสมมติฐาน กล่าวคือ ในภาพรวม พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ ด้านเอกสารและข้อมูล และด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการปฏิบัติงานและด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลของการวิจัยจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

5.2.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

พนักงานส่วนมากเป็นเพศหญิง ซึ่งมีอยู่ถึงร้อยละ 77.6 ของพนักงานทั้งหมด ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัยทำงาน โดยส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุมากกว่า 24-27 ปี ส่วนกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีและมากกว่า 27-30 ปีมีจำนวนใกล้เคียงกัน ในด้านการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 95.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนเพียงเล็กน้อยที่จบการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี ในลักษณะเดียวกันก็คือพนักงานที่จบการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีก็มีจำนวนน้อยมากเช่นกัน ในด้านอายุการทำงาน พนักงานประมาณเกือบครึ่งหนึ่ง คือประมาณร้อยละ 42 มีอายุการทำงานมากกว่า 9 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุการทำงานมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กว่า 3-6 ปี ส่วนกลุ่มที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปีและมากกว่า 6-9 ปีมีจำนวนใกล้เคียงกัน ในด้านสถานภาพสมรส พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมาคือสถานภาพสมรสแล้ว และมีจำนวนเพียงเล็กน้อยที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานในแผนกผู้โดยสารเข้า-ออก มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาได้แก่ แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร แผนกต้อนรับพิเศษ แผนกห้องรับรองพิเศษ และแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง ตามลำดับ

จากผลการวิจัยที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความประสงค์เดินทางทางอากาศ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศมานานไม่น้อยกว่า 40 ปี ซึ่งถือเป็นบริษัทที่ได้ก่อตั้งมาเป็นเวลานานพอสมควร พนักงานส่วนใหญ่จึงมีอายุค่อนข้างสูง อีกทั้งยังเป็นบริษัทที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน จึงเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไปที่จะสมัครแข่งขันกันเข้ามาทำงาน และเมื่อสอบผ่านเข้ามาทำงานได้แล้ว ส่วนใหญ่ก็มักจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร ไม่ลาออกไปทำงานที่อื่น พนักงานส่วนใหญ่จึงมีอายุการทำงานค่อนข้างนาน ซึ่งข้อมูลที่ได้ในส่วนนี้พบว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในแนวทางเดียวกันกับอายุของพนักงาน ในส่วนของลักษณะงานซึ่งเป็นงานต้อนรับนั้นน่าจะเหมาะสมควรกับเพศหญิงมากกว่า เนื่องจากเพศหญิงมีความสุภาพอ่อนน้อมมากกว่าเพศชาย อีกทั้งในตำแหน่งดังกล่าวยังต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติทางด้านวุฒิการศึกษาที่สูงพอสมควร เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบจะต้องเกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ที่การใช้งานค่อนข้างซับซ้อนและมีราคาสูง อีกทั้งยังต้องมีความรู้และความสามารถที่ดีในเรื่องของภาษา รวมทั้งยังต้องอาศัยความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้ดีอีกด้วย

5.2.2 ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของขวัญตา กิระวิศาสตร์ (2542 : 85) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด ที่พบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 อยู่ในระดับสูง อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระเกียรติ ตริธนะกิตติ (2544 : 74) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 กรณีศึกษาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9002 อยู่ในระดับสูงเช่นกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยที่เป็นเช่นนั้นอาจเนื่องมาจากบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้จัดให้พนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อให้พนักงานได้มีความรู้ในเรื่องระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่บริษัทฯ ได้นำมาใช้ในการบริหารงาน จนเกิดความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสำหรับการฝึกอบรมในหลักสูตรดังกล่าว ได้กำหนดวิธีการประเมินผลโดยใช้แบบทดสอบ (Test) โดยที่พนักงานจะต้องทำแบบทดสอบภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เพื่อเป็นการวัดผลว่าพนักงานมีความรู้ในระบบคุณภาพ ISO 9000 มากเพียงพอถึงเกณฑ์มาตรฐานที่บริษัทฯ ได้กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้นเมื่อให้พนักงานในกลุ่มนี้ได้ทำแบบวัดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ก็น่าจะสามารถตอบคำถามได้ถูกต้องเกือบทุกข้อ จึงมีความรู้เฉลี่ยอยู่ในระดับสูง

5.2.3 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ต์ กันติมูล (2543 : 71) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ที่พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดีเช่นกัน

ผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้น บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยรายละเอียดในแต่ละด้าน ผู้วิจัยขอนำเสนอพร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังต่อไปนี้

ลำดับที่ 1 จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายใน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5015 จัดอยู่ในระดับดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากได้มีการทำความเข้าใจถึง วัตถุประสงค์ของการตรวจติดตามคุณภาพภายในให้แก่พนักงานได้ทราบก่อนว่า การตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่ได้เป็นการจับผิดการทำงาน แต่เป็นการตรวจติดตาม เพื่อหาข้อบกพร่องที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด เพื่อให้เกิดการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของสุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : 49) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ที่พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเช่นกัน

ลำดับที่ 2 จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.4351 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบคุณภาพ ISO 9000 จะเน้นในเรื่องของขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ต้องเป็นไปตามขั้นตอนที่ได้เขียนไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความรู้สึกว่ายุ่งยาก และทำให้ความคล่องตัวบางอย่างลดลง ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ต์ กันติมูล (2543 : 67) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) ที่พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

ลำดับที่ 3 จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านภาพพจน์ของบริษัทฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3210 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานรู้สึกว่าเป็นบริษัทฯ มีภาพพจน์ที่ดีอยู่แล้วในสายตาของคนไทยและคนต่างชาติ เมื่อนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จึงทำให้พนักงานก็ไม่แน่ใจเหมือนกันว่าจะช่วยให้ภาพพจน์ของบริษัทฯ ดีขึ้นอีกหรือไม่ อีกประการก็คือในเรื่องของภาพพจน์นั้นเป็นลักษณะของนามธรรม วัดเป็นค่าที่แน่นอนได้ยาก และการที่จะสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับบริษัทฯ นั้น มิได้ทำได้ง่าย ๆ ต้องใช้เวลานาน เพราะต้องค่อย ๆ ปลูกฝังเข้าไปในจิตใจของคน พนักงานจึงเกิดความรู้สึกไม่แน่ใจว่าเพียงแค่ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้ภาพพจน์ของบริษัทฯ ดีขึ้นจริงหรือ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ต์ วิสุทธิเศรษฐ์ และคณะ (2541 : 31) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้รับใบรับรองในปี 2541 ที่พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นว่าการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยให้ภาพพจน์ของบริษัทฯ ดีขึ้น อยู่ในระดับดีมาก

ลำดับที่ 4 จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านประโยชน์ที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.2400 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ที่ประกอบด้วยพนักงานจำนวนมาก จึงทำให้การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ภายในบริษัทฯ ยังกระจายไม่ถึงพนักงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อีกทั้งพนักงานต้อนรับไม่มีโอกาสได้รับรู้ถึงตัวเลขของรายได้ว่าเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร เมื่อนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จึงทำให้รู้สึกไม่แน่ใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำระบบนี้มาใช้ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิ สมุทระประภูต (2540 : 56) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด ที่พบว่า การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานด้านประโยชน์ที่ได้รับ อยู่ในระดับดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่ 5 จากผลการวิจัยพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0039 จัดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากโดยลักษณะนิสัยของคนไทย จะไม่ค่อยชอบทำงานที่ต้องมีการบันทึกข้อมูลและการจัดเก็บเอกสารมากนัก ซึ่งขัดแย้งกับหลักการของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่จะเน้นว่าต้องมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ อย่างครบถ้วนและการจัดเก็บอย่างเป็นระบบที่สามารถตรวจค้นได้ จึงทำให้พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้งานด้านเอกสารมีมากขึ้น และรู้สึกเบื่อหน่ายที่ต้องทำการบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของไพโรจน์ต์ กันตีมูล (2543:68) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้างจำกัด (CPAC) ที่พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

5.2.4 ลักษณะส่วนบุคคลกับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนกงานต่างกัน จะมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน โดยผู้วิจัยขอแนะนำเสนอพร้อมทั้งให้เหตุผลสนับสนุนเรียงตามลำดับลักษณะส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

เพศ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่เน้นเรื่องเอกสารการปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติที่จะต้องมีการดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารทั้งหมด เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคคลากรเจ้าหน้าที่รู้หน้าที่ความรับผิดชอบของงาน และขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน จะต้องมีการบันทึกข้อมูลและการตรวจสอบว่าการปฏิบัติงานเป็นไปตามที่ระบุหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดตลอดจนการหาวิธีป้องกันข้อผิดพลาดเดิม (วิรัตน์ ธัชศฤงคารกุล, 2540) ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วเพศหญิงจะมีความถนัดและความละเอียดในงานด้านเอกสารและการทำงานที่เป็นขั้นตอนมากกว่าเพศชาย จึงมีเจตคติอยู่ในระดับสูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ (2528 : 136) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบองค์การบริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง ที่พบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อการประยุกต์ใช้ ISO 9000 ในองค์กรแตกต่างกันตามเพศ

อายุ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยมีเพียงพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีที่มีเจตคติเป็นเอกสารที่ส่งมอบไวสำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับญาติให้เข้าไปใช้ประโยชน์ด้านการศึกษา ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คติอยู่ในระดับดี ส่วนกลุ่มอายุที่เฉลี่ยที่มีอายุสูงกว่ามีเจตคติอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปีซึ่งมักเป็นพนักงานที่เพิ่งเรียนจบใหม่ หรือเพิ่งเข้าทำงานได้ไม่นานนัก อาจไม่เคยได้รับรู้เรื่องราวเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นพื้นฐานจากการเรียนมาก่อน จึงมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มากกว่า ส่งผลให้มีเจตคติที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุสูงกว่า ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ (2528 : 136) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรองที่พบว่า ทักษะคติของพนักงานต่อการประยุกต์ใช้ ISO 9000 ในองค์กรแตกต่างกันตามอายุของพนักงาน

อายุการทำงาน จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีเจตคติอยู่ในระดับดีกว่ากลุ่มอายุการทำงานที่เฉลี่ยที่มีอายุการทำงานสูงกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานานมักจะไม่ค่อยยอมรับ และปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง ใหม่ ๆ เท่าใดนัก จะค่อนข้างยึดติดและเชื่อถือระบบเก่า ๆ มากกว่าพนักงานที่อายุการทำงานน้อยกว่า ซึ่งมีเหตุผลใกล้เคียงกับความแตกต่างที่เกิดจากการจำแนกตามอายุ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ (2528 : 136) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง ที่พบว่า ทักษะคติของพนักงานต่อการประยุกต์ใช้ ISO 9000 ในองค์กรแตกต่างกันตามอายุงานของพนักงาน

สถานภาพสมรส จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะของงานต้อนรับภาคพื้นนั้นเป็นงานที่ทำประจำอยู่กับที่ ไม่ต้องเดินทางไปไหนไกล ๆ เหมือนกับงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำให้สามารถมีที่อยู่ที่เป็นหลักแหล่งและมีเวลาอยู่กับครอบครัวอย่างเต็มที่ จึงไม่ส่งผลให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีเจตคติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของชววิทย์ อุตวัฒน์ (2545 : 145) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องทัศนคติและปัจจัยจูงใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 กรณีศึกษาบริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ในกลุ่มโครงรถของบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า ทุกหัวข้อของทัศนคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบ QS-9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพโสดและสถานภาพสมรสแล้ว มีทัศนคติไม่แตกต่างกันเช่นกัน

แผนกงาน จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีแผนกงานแตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมการทำงาน เอกสารเป็นเอกสารทลวงนโงสำหรับกรโงงานเพอกรศึกษาเทานน ไมออนุญาตโงนาไปโงประโงชนคานการค้ำ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และลักษณะงานที่ต่างความรับผิดชอบกัน ส่งผลให้ระเบียบวิธีการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ในแต่ละแผนกแตกต่างกันด้วย ทำให้พนักงานที่มีแผนกงานแตกต่างกัน มีเจตคติแตกต่างกัน ซึ่งผลการวิจัยที่ได้ พบว่า ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของประสิทธิ์ พัทธนี (2545 : 136) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่องศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า แผนกงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพขององค์กรในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ไม่แตกต่างกัน

5.2.5 ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 กับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง มีเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของไพศาล หวังพานิช (2523 : 146) ที่ได้ให้ความหมายของเจตคติไว้ว่า หมายถึงความรู้สึกภายในบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุน หรือโต้แย้งคัดค้าน และยังพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Rosenberg and others (1960 : 3) ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้ บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อน เพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความเชื่อต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

เพื่อเป็นการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานเกิดเจตคติที่ดีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อันจะส่งผลให้พนักงานยอมรับและปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถธำรงรักษาไว้ซึ่งระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่อไป ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในดำเนินการ ดังนี้

5.3.1.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้ครอบคลุมทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยอาจเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ภายในบริษัทในเรื่องเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISO 9000, การจัดทำวารสารภายในบริษัทเพื่อนำเสนอเรื่องราวเกี่ยวกับการดำเนินการด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นต้น ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ นี้ จะเป็นการเพิ่มช่องทางในการสื่อสารให้พนักงาน ได้มีโอกาสรับรู้และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสนใจระบบคุณภาพ ISO 9000 มากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการสร้างเจตคติที่ดีให้แก่พนักงาน

5.3.1.2 ควรมีการรณรงค์เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ในรูปแบบของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของระบบคุณภาพ ISO 9000 กับการดำเนินธุรกิจของบริษัท ซึ่งการสร้างจิตสำนึกในด้านคุณภาพให้กับพนักงาน อาจทำได้โดย การจัดประกวดคำขวัญระบบคุณภาพ ISO 9000, การจัดแสดงจดหมายคำติชมของลูกค้า รวมถึงการแข่งขันกันพัฒนาคุณภาพการบริการของแต่ละส่วนงาน เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความสนใจและเห็นความสำคัญของคุณภาพ ก่อให้เกิดเจตคติที่ดี และยินดีปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 ผู้บริหารทุกระดับ ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ควรแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อการดำเนินการด้านระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท เพื่อให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่น และมีขวัญกำลังใจในการปรับปรุงงานตามระบบคุณภาพ ISO 9000 และยินดีปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้วยความเต็มใจ

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในอุตสาหกรรมบริการประเภทอื่น เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล ร้านอาหาร เป็นต้น แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในองค์กร เช่น ฝ่ายต้อนรับบนเครื่องบิน ฝ่ายช่าง ฝ่ายโภชนาการ เป็นต้น แล้วผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน

5.3.2.3 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบระหว่าง หน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้ว กับหน่วยงานที่อยู่ในระหว่างการดำเนินการขอการรับรองภายในองค์กร

5.3.2.4 ควรศึกษาดูตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 เช่น บรรยากาศองค์กร ลักษณะของผู้บริหาร บุคลิกภาพของพนักงาน และรูปแบบของสื่อต่าง ๆ เป็นต้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กมลรัตน์ รัตนมาลัย. 2544. "บรรยากาศองค์การกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น : ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ท่าอากาศยานกรุงเทพ." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. 2540. "การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (ไอซี) : กรณีศึกษา บริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ขจรวิทย์ อุตวัฒน์. 2545. "ทัศนคติและปัจจัยจูงใจของพนักงานในแผนกประกันคุณภาพที่มีต่อการจัดทำระบบ QS-9000 กรณีศึกษา บริษัทผู้ส่งมอบชิ้นส่วนรถยนต์ในกลุ่มโครงรถของบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ขวัญตา กิระวิศาสตร์กิจ. 2542. "การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. 2538. "การวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2528. "ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จิตรา ปุจฉาการ. 2540. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติ ความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัยของผู้ควบคุมงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตยางรถจักรยานยนต์ในจังหวัดสมุทรสาคร." วิทยาสารเกษตรศาสตร์. 18(1) : 42.

ชม ภูมิภาค. 2516. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ชวนัย เชื้อสาธุชน. 2533. การวัดเจตคติ. อุบลราชธานี : สำนักพิมพ์วิทยาลัยครูอุบลราชธานี.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการเรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ชวาล แพ้วัดกุล. 2526. **เทคนิคการเขียนข้อทดสอบ**. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- ชาญชัย กาญจนพันธ์. 2544. "การยอมรับมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษากรณีจังหวัดสมุทรสงคราม." ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เจตศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2520. **การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เจตศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2525. **การวัดผลการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523. **ธรรมชาติของทัศนคติกับการวัดทัศนคติ**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ดิศรินทร์ ศุภสมุท. 2543. "ทัศนคติต่อบทบาทการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ศึกษากรณี บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถวิล ธราโภชน. 2522. **จิตวิทยาสังคม**. ลพบุรี : วิทยาลัยครูเทพสตรี.
- ทองกุล ชันขาว. 2528. "องค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ." **การศึกษานอกโรงเรียน**. 23(128) : 18-21.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. 2542. **เจตคติ**. อุบลราชธานี : เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวัดเจตคติ โครงการตำราวิชาการราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ เนื่องในวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงเจริญพระชนมพรรษาครบ 6 รอบ คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธีระพร อุวรรณโณ. 2528. "การวัดทัศนคติ : ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม." **ครุศาสตร์**. 14(2) : 131-157.
- นพศิริ เดชารักษ์. 2539. "ความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติและพฤติกรรมเสี่ยงต่อการติดโรคเอดส์ของแรงงานไทย : ศึกษากรณีแรงงานไทยที่จะเดินทางไปทำงานในประเทศสิงคโปร์." พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุจรี สุขด้วง. 2542. "การศึกษาระบบคุณภาพ ISO 9000 เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพการบริหารการบริการ : กรณีศึกษาสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ." ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษากองทุนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรจง จันทมาศ. 2541. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ตรงตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. และ ปวส. กรุงเทพฯ : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทศนคติ : การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ประสิทธิ์ พัทณี. 2545. "ศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

พิชิต สุขเจริญพงษ์. 2537. การจัดการวิศวกรรมการผลิต. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

พิทยา วาระดี. 2539. "การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบคุณภาพ ISO-9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพบุลย์ วิสุทธ์เศรษฐ์ และคณะ. 2541. "การศึกษาศภาพการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในหน่วยงานที่ได้ใบรับรองในปี 2541." รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ไพศาล หวังพานิช. 2523. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ไพโรจน์ต์ กันตีมูล. 2543. "ความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา : บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC)." สารนิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ไพศาล ชื่นตระกูลวิทยา และคณะ. 2544. "แนวทางการปรับปรุงคุณภาพบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." รายงานการวิจัยของการศึกษาวิชา รว. 800 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- มาตรฐาน ISO 9000 และคณะ. 2540. "องค์การมาตรฐานสากล (ISO) ประเทศไทย." รายงานคณะ
รัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รัฐวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัฐวรรณ กาญจนปัญญาคม และคณะ. 2541. "การติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย." โครงการวิจัยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- รัตติกกรณ์ จงวิศาล. 2535. "ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกัน
อันตรายส่วนบุคคล." วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ล้วน สายยศ. 2528. "เทคนิคการวัดเจตคติ." เอกสารประกอบการอบรมการวัดผลการศึกษา
หมายเลข 12.2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- วนิดา งามวิริยะกุล. 2542. "เหตุใดต้องมี ISO?" วารสารนักบริหาร. 19(3) : 79-84.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. 2539. คิดอย่างนักบริหาร. กรุงเทพฯ : ภัคธรศ.
- วิศิษฐ์ ศศิปริมาณนท์. 2538. "การประยุกต์หลักการ ISO 9001 ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์หลัง
จากได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิศวกรรมอุตสาหการศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2520. "รายงานการวิจัยลักษณะบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถ
พื้นฐานของนักเรียน : การวิเคราะห์โดยใช้หน่วยของการวิเคราะห์ในระดับอำเภอ."
กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- วิระเกียรติ ตริธนะกิตติ. 2544. "ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9002 :
กรณีศึกษาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เฉพาะพนักงานสินเชื่อ สาขาในเขต
กรุงเทพมหานคร." วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพฯ : ดี. ดี. บุ๊คส์ไตร์.
- ศักดิ์ชัย เขียมกิจสัมฤทธิ์. 2537. "โปรแกรมมัลติมีเดียช่วยในการเรียนการสอนระยะไกลภายใต้
วินโดวส์." วิทยานิพนธ์ วศ.ม.สถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศินีย์ สังข์รัมย์. 2542. "ประสิทธิผล ประสิทธิภาพ ISO 9000 และ 14000." วารสารผู้ส่งออก.
13(288) : 9-16.
- ศุภวัตร เมฆบุรณ. 2538. "การพัฒนาระบบคุณภาพในโรงงานผลิตชิ้นส่วนพลาสติกมาตรฐาน
มอก.9000." วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะ
วิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สงบ ลักษณะ. 2529. "การวัดคุณลักษณะทางด้านความรู้สึกรู้สึก." การวิจัยทางการศึกษา. 16(3) : 1-33.

สมชาย ชัยอยุธยา. 2536. "การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมภาพ อมาตยกุล. 2540. "สรุปสาระสำคัญการประชุมวิชาการระดับชาติ ปฏิรูปการศึกษาด้วย ISO 9000." สมอ.สาร. 23(6) : 5.

สาวิตรี จัทรากุญชร. 2541. "การสำรวจการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุนทร ทองปากน้ำ. 2542. "สู่ความเป็นสากลกับมาตรฐาน ISO." วารสารนักบริหาร. 19(3) : 33-38.]

สุนันท์ คัลโกสม. 2524. การวัดพฤติกรรมด้านความรู้และความคิด. นครปฐม.

สุธี สมุทระประภูต. 2540. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุเมธ แวนนิลาณนท์. 2544. "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2542. แนวทางมุ่งสู่คุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพฯ : สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, กระทรวงอุตสาหกรรม.

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ และแอนกกุล กรีแสง. 2518. หลักเบื้องต้นของการวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : อักษรสัมพันธ์.

สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. 2536. ปรัชญานิพนธ์. กรุงเทพฯ : ดันอ้อแกรมมี.

โสภา ชูพิกุลชัย และอรทัย ชื่นมณุษย์. 2516. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อุดร ชัยวรากร. 2543. "ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของผู้ประกันตนต่อระบบประกันสังคม : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคมจังหวัดปัตตานี." ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุมาภรณ์ อูระนุติ. 2542. "การนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างมาตรฐานคุณภาพในการบริหารงานฝึกอบรม : กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมฝึกอบรมและพัฒนา จำกัด." ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อุทุมพร ทองอุไทย. 2523. สารบบจำแนกจุดมุ่งหมายทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : สยามมิตรการพิมพ์.

Allport, G.W. 1935. "Attitude." Handbook of Social Psychology. Murchison Woreester Mass : Clark University Press.

Anastasi, Ann. 1982. Psychological Testing. 5 th ed., New York : Macmillan, Co.,Inc.

Bendura, A. 1981. Social Learning Theory. Englewood Cliff, New Jersey : Printice – Hall, Inc.

Bloom, Benjamin S. 1976. Human Characteristic and School Learning. New York : McGraw – Hill.

Bloom, Benjamin S. and others. 1964. Taxonomy of Educational Objectives Handbook II : Affective Domain. New York : David Mckay Co.,Inc.

Good, C.V. 1973. Dictionary of Education. New York : McGraw-Hill Book Company. Webster.

Choo, I. 1964. "Communicator Credibility and Communication Diserepancy as Determinants of Opinion Change." The Journal of Social Psychology. 64(1) : 1-20.

Edwards, Allen Louis. 1957. Techniques of Attitude Scale Construction. New York : Appleton Century Crofts, Inc.

Fishbein, Martin. 1967. Reading in Attitude Thryory and Measurement. New York : Wiley & Sons, Inc.

Fishbein, Martin and Icek Ajzen. 1967. Belief, Attitude, Intention and Behavior : An Introduction to Theory and Research. New York : Addison – Wesley.

Heider, F. 1946. "Attitudes and Cognitive Organization." Journal of Psychology. 21 : 107-112.

Insko, C., A. Arkoff and V. Insko. 1965. "Effects of High and Low Feararousing Communications upon Opinions Toward Smoking." Journal Experimental Social Psychology. 1 : 256-266.

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Kolesnik, Walter B. 1970. Educational Psychology. 2 nd ed. New York : McGraw – Hill.
- Masters, Gefferey N. 1985. "A Comparison of Latent Trait and Latent Class Analysis of Likert-Type Data." *Psychometric Society*. 5(1) : 69-82.
- McDonald, Fedric J. 1959. Educational Phychology. San Francisco : Wedsworth Publishing.
- McGuire, W.J. 1969. "The Nature of Attitude and Attitude Change." *The Handbook of Social Psychology*. 3 : 136-314.
- Mehrens, William A. and Lehmann, Irvin J. 1978. *Measurement and Evaluation in Education and Psychology*. 2 nd. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Rosenberg, G. and others. 1960. *Attitude Organization and Change*. New Haven : Yale University.
- Secord, Paul F. and Backman Carl W. 1964. *Social Phychology*. New York : Marper & Rew.
- Shaw, Marvin E. and Jack M. Wright. 1967. *Scales for the Measurement of Attitude*. New York : McGraw – Hill, Inc.
- Triandis, Harry C. 1971. *Attitude and Attitude Change*. New York : John Wiley & Sons, Inc.



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ

คำชี้แจง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อจัดทำสารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยา
การจัดการอุตสาหกรรม เรื่อง "การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของ
พนักงานต้อนรับภาคพื้น กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยาน
กรุงเทพ" ซึ่งผลของการวิจัยจะนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานด้าน
ระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งคำตอบของท่าน
จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนเป็นวิทยาทานให้แก่สังคมในด้านการศึกษาเรื่องระบบคุณภาพ
ISO 9000 อีกด้วย

ดังนั้น ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของ
ท่านและเป็นความจริงมากที่สุด ซึ่งผู้ศึกษาขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านหรือการ
ทำงานของท่าน โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา
ขอความกรุณาโปรดตอบคำถามทุกข้อ จักขอบคุณยิ่ง

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่าน

นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในวงเล็บ () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- () ชาย () หญิง

2. อายุ

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 24 ปี () มากกว่า 24 – 27 ปี
() มากกว่า 27 – 30 ปี () มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุการทำงาน

- () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี () มากกว่า 3-6 ปี
() มากกว่า 6-9 ปี () มากกว่า 9 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

- () โสด () สมรส () หย่า/หม้าย

6. แผนกงาน

- () แผนกต้อนรับพิเศษ (LP-S)
() แผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง (LP-I)
() แผนกห้องรับรองพิเศษ (KW)
() แผนกตรวจรับบัตรโดยสาร (KP-P)
() แผนกผู้โดยสาร เข้า-ออก (KP-D)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (√) หน้าข้อความที่ถูกต้อง และเครื่องหมาย (X) หน้าข้อความที่ไม่ถูกต้อง

- _____ 1. ISO ย่อมาจาก มอก. (มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม)
- _____ 2. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเข้าประเมินระบบคุณภาพของบริษัทได้
- _____ 3. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า
- _____ 4. ระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ออกจากสถาบันผู้ให้การรับรองต่างกัน จะมีเนื้อหาและข้อกำหนดต่างกัน
- _____ 5. ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองระบบการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรว่า เป็นระบบการทำงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000
- _____ 6. ผู้มีหน้าที่จัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ ISO 9000 เท่านั้น
- _____ 7. สาระสำคัญประการหนึ่งของระบบคุณภาพ ISO 9000 คือการปฏิบัติตามเอกสารวิธีการ ที่ได้จัดทำ
- _____ 8. ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะแสดงถึงระบบประกันคุณภาพขั้นสูงสุดของบริษัท
- _____ 9. ระบบคุณภาพ ISO 9000 สามารถยืดหยุ่นได้ตามลักษณะของแต่ละองค์กร
- _____ 10. ระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่สามารถปรับใช้ได้กับธุรกิจอุตสาหกรรมทั่วโลก
- _____ 11. คู่มือคุณภาพ (QM) คือ เอกสารที่แสดงถึงเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานด้านคุณภาพขององค์กร
- _____ 12. นโยบายคุณภาพ คือ เป้าหมายในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น โดยพนักงานทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีส่วนร่วม
- _____ 13. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 คือ การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ และอยู่ภายใต้การควบคุม
- _____ 14. ภายใต้ระบบคุณภาพ ISO 9000 การทำงานทุกขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพจะมีการจัดทำเป็นเอกสารหรือคู่มือในการทำงาน
- _____ 15. เอกสารหรือคู่มือการทำงานสำหรับพนักงานตำแหน่งต่าง ๆ จะต้องมีอยู่ ณ จุดปฏิบัติงานและเป็นเอกสารที่ไม่ล้าสมัย
- _____ 16. การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการตรวจสอบระบบการทำงานภายใต้ข้อกำหนด ISO 9000 โดยคณะผู้ตรวจติดตามจากสถาบันภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- _____ 17. สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะถูก
รายงานในใบคำร้องขอแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR)
- _____ 18. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบคุณภาพ
ISO 9000 ของบริษัทมีการดำเนินไปตามที่กำหนดไว้
- _____ 19. หลักฐานของการปฏิบัติงานดูได้จากบันทึกคุณภาพ ได้แก่ แบบฟอร์ม, บันทึก,
ข้อมูลต่าง ๆ
- _____ 20. บริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 จะได้รับตลอดไป โดยไม่ต้องมี
การตรวจประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีกต่อไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 เจตคติของท่านต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (√) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1.	ประโยชน์ที่ได้รับ ท่านเชื่อว่าระบบคุณภาพ ISO 9000 มีประโยชน์ต่อบริษัทมาก					
2.	หลังจากที่บริษัทได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้ว ทำให้มีจำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น					
3.	บริษัทได้รับคำชมจากผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นหลังจากที่ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000					
4.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการเลือกใช้บริการของผู้มาใช้บริการ					
5.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานของท่านเพิ่มขึ้น					
6.	การปฏิบัติงาน ท่านปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้วยความยินดีและเต็มใจ					
7.	หลังจากใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ในบริษัทแล้ว การประสานงานระหว่างหน่วยงานดีขึ้น					
8.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในระบบงานบริการและหน้าที่ของท่านมากขึ้น					
9.	เมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9000 แล้ว ความคล่องตัวในการทำงานของท่านลดลง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
10.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในงานแต่ละงานอย่างชัดเจน จึงทำให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อน					
11.	เอกสารและข้อมูล ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้ระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานของท่านดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน					
12.	งานด้านเอกสารของท่านมีมากขึ้น หลังจากที่มีบริษัทระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้					
13.	การจัดทำเอกสารคุณภาพตามระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นสิ่งที่ยุ่งยากและซับซ้อน					
14.	แบบฟอร์มบันทึกตามระบบคุณภาพ ISO 9000 มีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น					
15.	ท่านเบื่อหน่ายที่ต้องทำการบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9000					
16.	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการจับผิดการทำงานของ ท่าน					
17.	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) แต่ละครั้งทำให้ท่านต้องทำงานหนักขึ้น					
18.	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ทุกครั้งท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี อีกทั้งยินดีที่จะหาวิธีแก้ไข และป้องกันในปัญหาที่ตรวจพบ					
19.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้เกิดการปรับปรุงงานในหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ข้อความ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20.	ระบบคุณภาพ ISO 9000 ทำให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาดีขึ้น					
21.	ภาพพจน์ของบริษัท จำนวนข้อร้องเรียนจากผู้มาใช้บริการลดลงหลังจากใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000					
22.	การที่มีข้อร้องเรียนจากผู้มาใช้บริการเป็นเรื่องที่ดี เพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพการบริการ					
23.	เมื่อผู้มาใช้บริการร้องเรียน ท่านปฏิบัติตามคู่มือการทำงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนทันที					
24.	ชื่อเสียงของบริษัท เป็นที่รู้จักมากขึ้นหลังจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000					
25.	ท่านมักบอกเล่าถึงข้อดีและประโยชน์ของการนำระบบระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในบริษัท ให้คนรู้จักหรือเพื่อนฟังอยู่เสมอ ๆ					

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย
และ
หนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ทม 1504.3/240

คณะกรรมการอุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย
เรียน คุณชาติชาย อาชวพงษ์พาณิชย์
ผู้จัดการฝ่ายวิเคราะห์และวางแผนการจัดซื้อ
บริษัท ออโต้ฮิลลายนเอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังจัดทำกรวิจัยเพื่อเรียบเรียงสาระ
นิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ”

คณะกรรมการอุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบ
มาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้
การทำสารนิพนธ์ของ นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา
ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.วรณารต แสงมณี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ประธานหลักสูตรฯ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504.3/242

คณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 มิถุนายน 2545

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณวิจิตรา จินตปัญญาสกุล

ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ

บริษัท ลีโอนิคส์ จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังจัดทำการศึกษาวิจัยเพื่อเรียบเรียงสาระ
นิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ”

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับ
เรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบ
มาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้
การทำสารนิพนธ์ของ นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา
ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.วรณารต แสงมณี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ประธานหลักสูตรฯ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504.3/241

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง
เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

20 กรกฎาคม 2545

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายต้อนรับภาคพื้น
บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางสาวนิภา สีลาเอกเลิศ ซึ่งเป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังจัดทำกรวิจัยเพื่อเรียบเรียงสาระ
นิพนธ์ เรื่อง "การศึกษาความรู้และเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น
กรณีศึกษา บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ"

ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในหน่วยงานของท่าน
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาทำการ
เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในหน่วยงานของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และขอขอบคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผศ.ดร.วรณารต แสงมณี)

ประธานหลักสูตรฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติความเป็นมาของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคม ดำเนินกิจการด้านการบินพาณิชย์ในประเทศและระหว่างประเทศในฐานะสายการบินแห่งชาติ เป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศที่สามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา ทั้งยังได้รับการยกย่องในด้านต่าง ๆ ให้อยู่ในระดับสายการบินชั้นนำของโลกเสมอมา

การบินไทยก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยบริษัท เดินอากาศไทย จำกัดกับบริษัท สายการบินสแกนดิเนเวียนแอร์ไลน์ ซิสเต็มหรือใช้ที่ย่อว่า เอส เอ เอส ได้ร่วมลงทุนกิจการด้วยทุนเพียง 2 ล้านบาท โดยเดินอากาศไทยถือหุ้นร้อยละ 70 และเอส เอ เอส ถือหุ้นร้อยละ 30 ซึ่งในเวลาต่อมาได้มีการเพิ่มทุนอย่างเป็นขั้นตอนตลอดมา จนถึงปีพุทธศักราช 2520 เดินอากาศไทยได้ซื้อหุ้นทั้งหมดคืนจาก เอส เอ เอส ตามมติคณะรัฐมนตรีและมอบโอนหุ้นที่ซื้อมานี้ให้กระทรวงการคลัง ดังนั้น การบินไทย จึงเป็นสายการบินของคนไทยอย่างแท้จริง และมีเดินอากาศไทยกับกระทรวงการคลังเป็นผู้ร่วมถือหุ้น

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2531 เดินอากาศไทย และการบินไทยได้รวมกิจการเข้าด้วยกันโดยมติของคณะรัฐมนตรี เป็นผลให้เงินทุนของการบินไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จาก 1,400 ล้านบาท เป็น 2,300 ล้านบาท และเมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2534 มีการเปลี่ยนแปลงนโยบายการดำเนินธุรกิจที่สำคัญเกิดขึ้น โดยคณะรัฐมนตรี มีมติให้ดำเนินการดังนี้

1. นำบริษัทฯ เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย
2. เพิ่มทุนจดทะเบียนอีกจำนวน 3,000 ล้านบาท โดยนำหุ้นเพิ่มทุนส่วนแรกจำนวน 100 ล้านหุ้น ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท ออกจัดสรรก่อน
3. ให้จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนจำนวน 5 ล้านหุ้น ขายให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของบริษัทฯ ในราคาตามมูลค่าหุ้นที่ตราไว้หุ้นละ 10 บาท
4. จัดสรรหุ้นสามัญเพิ่มทุนส่วนที่เหลืออีกจำนวน 95 ล้านหุ้น เสนอขายประชาชนทั่วไป
5. แปลงกำไรสะสมเป็นทุน คิดเป็นเงินรวม 10,770 ล้านบาท

ทั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อเป็นการระดมทุนจากภาคเอกชน อันจะทำให้การบินไทยมีศักยภาพในการแข่งขันด้านการพาณิชย์ รวมทั้งเป็นการให้ประชาชน และพนักงานได้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของสายการบินแห่งชาติด้วย

เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2534 ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้รับหุ้นสามัญของการบินไทย เป็นหลักทรัพย์จดทะเบียน ทั้งนี้จากการแปลงกำไรสะสมเป็นทุน และเพิ่มทุนจดทะเบียนตามมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวจะทำให้ทุนจดทะเบียนของบริษัทฯ เพิ่มจาก 2,230 ล้านบาท เป็น

16,000 ล้านบาท จึงนับเป็นบริษัทที่มีทุนจดทะเบียนสูงสุดในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ขณะนั้น

ในวันที่ 23 กรกฎาคม 2535 บริษัทฯ ได้นำหุ้นเพิ่มทุนออกจำหน่ายแก่ประชาชนทั่วไป และพนักงานเป็นจำนวน 1,000 ล้านบาท หรือ 100 ล้านหุ้น ส่วนอีก 2,000 ล้านบาท หรือ 200 ล้านหุ้นนั้น จะนำออกจำหน่ายเมื่อคณะกรรมการบริษัทฯ พิจารณาเห็นสมควรต่อไป ดังนั้น ปัจจุบันบริษัทฯ จึงมีทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วเป็นจำนวน 14,000 ล้านบาท

นโยบาย วัตถุประสงค์และการดำเนินงาน

1. นโยบาย

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีนโยบายโดยสังเขปคือดำเนินงานในฐานะที่เป็นสายการบินแห่งชาติเป็นตัวแทนของประเทศไทยในการดำรงรักษาและเพิ่มพูนสิทธิด้านการบินร่วมส่งเสริมและพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว แสวงหาและเพิ่มพูนรายได้เป็นเงินตราต่างประเทศและรักษาดุลการค้าระหว่างประเทศ นอกจากนี้ยังดำเนินการส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้มีทักษะและวิชาชีพได้มาตรฐานสากล รวมถึงเทคโนโลยีขั้นสูงทุกสาขาที่เกี่ยวข้องในธุรกิจการบินพาณิชย์ของโลก ทั้งนี้ การบินไทยยังมุ่งเผยแพร่วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีและเอกลักษณ์ของประเทศไทยไปสู่สายตาชาวโลกอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้ก่อตั้งขึ้นเพื่อดำเนินกิจการขนส่งผู้โดยสารพัสดุและไปรษณียภัณฑ์ทางอากาศ และกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน อาทิเช่น สถานีการบินศูนย์ซ่อมบำรุงอากาศยาน คลังสินค้า กิจการทัศนอาจร โรงแรม ภัตตาคาร ครุภัณฑ์ เป็นตัวแทนการขนส่งให้กับกิจการที่เกี่ยวข้องและจัดตั้งโรงเรียนฝึกอบรมบุคคลภายนอกและพนักงานในเรื่องที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับกิจการ เป็นต้น

3. การดำเนินงาน

การดำเนินงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีขั้นตอนและระเบียบปฏิบัติสอดคล้องตามแนวนโยบายแห่งรัฐและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมทั้งภาวะการตลาดด้วย ทั้งนี้ คณะกรรมการบริษัทฯ จะแต่งตั้งกรรมการผู้อำนวยการใหญ่และรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ขึ้นมาบริหารกิจการของบริษัทตามนโยบาย และขอบเขตที่คณะกรรมการมอบหมายให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อเริ่มดำเนินการครั้งแรก บริษัทฯ มีเครื่องบิน ดีซี 6 เพียง 3 เครื่อง โดยทำการบินเฉพาะเส้นทางในภูมิภาคเอเชีย ต่อมาการบินไทยจัดหาเครื่องบินมาบริการเพิ่มขึ้นและได้ขยายเส้นทางบินเรื่อยมา โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพฯ ประเทศไทย ทำการบินสู่ทวีปเอเชีย ออสเตรเลีย ยุโรปและอเมริกาเหนือ ปัจจุบันมีเส้นทางบินระหว่างประเทศออกจากกรุงเทพฯ ไปยังเมืองต่าง ๆ ถึง 53 เมือง (ไม่รวมกรุงเทพฯ) ใน 36 ประเทศ (ไม่รวมประเทศไทย) และเส้นทางภายในประเทศอีก 21 จุดบิน (ไม่รวมกรุงเทพฯ) โดยเน้นท่าอากาศยานกรุงเทพฯ ให้เป็นศูนย์กลางการบินระหว่างประเทศในภูมิภาคนี้

ผลการดำเนินงานของการบินไทยมีกำไรอย่างต่อเนื่องมา ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2507/2508 จนถึงปัจจุบัน แม้ว่าธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่ต้องมีการลงทุนและค่าใช้จ่ายที่สูงมาก แต่การบินไทยก็คงสถานะเป็นสายการบินที่ทำกำไรและผ่านวิกฤตการณ์ที่กระทบกระเทือนธุรกิจการบินโลกมาด้วยดีและส่งรายได้สู่รัฐทั้งในรูปของเงินปันผลภาษีและอื่น ๆ ซึ่งในปีงบประมาณ 2541 มีกำไรก่อนหักภาษีเป็นเงิน 5,268.2 ล้านบาท และมีกำไรสุทธิต่อหุ้น 2.64 บาท

นอกจากผลการดำเนินการด้านกำไรแล้ว การบินไทยยังได้ชื่อว่าเป็นผู้ร่วมบุกเบิกจุดบินใหม่ ๆ จนได้เป็นที่รู้จักกันทั่วโลก เช่น กาฐมาณฑุ เดนปาสาร์ และโกตากินาบาลู ริเริ่มการบินเส้นทางตรงสู่ยุโรป รวมทั้งเปิดเส้นทางบินใหม่ ๆ ในภูมิภาคนี้ เพื่อใช้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางการบิน ดำเนินการพัฒนาการบินภายในประเทศ รวมถึงดำเนินการศูนย์ซ่อมเครื่องบินลำตัวกว้าง จนได้รับความไว้วางใจจากทั่วโลก

โครงสร้างการบริหารงานในยุคปัจจุบัน

1. สำนักงานกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ (Office of the President)

มีกรรมการผู้อำนวยการใหญ่ เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานทั้งปวงของบริษัทฯ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทฯ บังคับบัญชาฝ่ายบริหารและพนักงานทั้งปวงของบริษัทฯ

2. ฝ่ายการพาณิชย์ (Commercial Department)

มีรองกรรมการผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา รับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวง วิจัยการตลาด การกำหนดและคุณภาพของการให้บริการทางด้านขนส่งผู้โดยสาร สินค้า และไปรษณีย์ภัณฑ์ ดูแลและให้เกิดผลผลิตที่เหมาะสมกับธุรกิจการบิน กำหนดเป้าหมายและบริหารรายได้ รวมทั้ง บริหารระดับราคาให้เป็นไปตามเป้าหมาย กำหนดยุทธวิธีด้านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ฝ่ายพาณิชย์มีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1) ฝ่ายวางแผนการตลาด (Marketing Planning Department) การวิเคราะห์วางแผนกลยุทธ์ แผนการตลาดทั้งในระยะสั้นและระยะยาว รวมทั้งติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

2) ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนการตลาด (Marketing Development and Support Department) การบริหารงาน และปฏิบัติการทั้งปวงเกี่ยวกับการพัฒนา ส่งเสริมและสนับสนุนการตลาด เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในธุรกิจการบิน

3) ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ภัณฑ์ (Cargo and Mail Commercial Department) ดูแลการดำเนินการทั้งหมดของกิจการขนส่งสินค้าทางอากาศ ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ทั้งในด้านการขาย การตลาด และการให้บริการกิจการคลังสินค้า

3. ฝ่ายบริการลูกค้า (Customer Services Department)

เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าของบริษัทฯ ทั้งด้านการบริการภาคพื้น และการให้บริการบนเครื่องบิน การให้บริการด้าน Load Controllers การบริการลานจอด และการบริการอุปกรณ์สนับสนุนภาคพื้น ตลอดจนการบริหารงานการซ่อมบำรุงอุปกรณ์และพาหนะที่ใช้บริการในลานจอดทั้งหมด การให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบิน และการให้บริการภาคพื้นดินต่อสายการบินของบริษัทฯ และสายการบินลูกค้า ดำเนินการในด้านการซื้อหรือขายบริการด้านภาคพื้น ทั้งในประเทศและต่างประเทศ การบริหารให้มีการบริการที่มาตรฐานสูงแก่ผู้โดยสาร การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ ณ ท่าอากาศยาน ในการติดต่อของลูกค้าทางโทรศัพท์ รวมทั้งรับฟังปัญหาการใช้บริการของบริษัทฯ หรือการบริการด้านระบบอื่น ๆ

1) ฝ่ายบริการภาคพื้น (Ground Customer Services Department) เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าทางด้านภาคพื้น

2) ฝ่ายบริการบนเครื่องบิน (In-flight Customer Services Department) การบริการผู้โดยสารบนเครื่องบิน ทั้งเส้นทางภายในประเทศและต่างประเทศ

4. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation Department)

เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการบินภายในประเทศ การบินระหว่างประเทศ การจัดเตรียมจัดหาและฝึกอบรมนักบินให้มีจำนวนเพียงพอ ได้มาตรฐานตรงตามวัตถุประสงค์การจัดทำแผนการปรับเปลี่ยนเครื่องบิน การกำหนดมาตรฐานการบินและความปลอดภัย ดำเนินการสรรหา คัดเลือกและฝึกอบรมบุคลากรการบิน (Flight Crew) ควบคุม ดำเนินการจัดตารางการบินของลูกเรือ (Schedule Cockpit Crew and Cabin Crew) กำหนดมาตรฐานการฝึกอบรมนักบิน รวมทั้งการ

ฝึก (Flight Simulators) พนักงานประจำบนเครื่องบินทั้งภายในและภายนอกประเทศให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสูง ฝ่ายปฏิบัติการมีหน่วยงานในความรับผิดชอบประกอบด้วย

1) ฝ่ายปฏิบัติการบิน (Flight Operations Department) เกี่ยวกับการปฏิบัติการบิน ทั้งภายในประเทศและระหว่างประเทศของบริษัทฯ

2) ฝ่ายพัฒนาบุคลากรการบิน (Aviation Personnel Development Department) เกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรการบิน (Flight Crews) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

5. ฝ่ายช่าง (Technical Department)

เกี่ยวกับฝ่ายช่างทั้งหมด ขยายขีดความสามารถของฝ่ายช่าง และสำนักงานโครงการศูนย์ซ่อมอากาศยานแห่งที่ 2 (Office of School Aircraft Maintenance Center) ควบคุมคุณภาพงานการซ่อมบำรุงทุกประเภทให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1) ฝ่ายซ่อมบำรุงอากาศยาน (Line & Light Maintenance Department) เกี่ยวกับกิจการซ่อมบำรุงระดับลานจอดของเครื่องบิน เครื่องยนต์ และอุปกรณ์ประจำเครื่องบินเพื่อให้นำเครื่องบินออกไปทำการบิน

2) ฝ่ายซ่อมบำรุงขนาดใหญ่ (Heavy Maintenance Department) เกี่ยวกับกิจการซ่อมสร้างบำรุงขนาดใหญ่ เครื่องบิน เครื่องยนต์ เครื่องวัด และอุปกรณ์ประจำเครื่องบินให้นำเครื่องบินออกไปทำการบิน

6. ฝ่ายการเงินและสารสนเทศ (Finance and Information Department)

เกี่ยวกับการเงิน การบัญชี ครุภัณฑ์ ภัยพิบัติและกิจการเดินรถรับ-ส่ง การบริหารกิจการด้านการรวบรวมข้อมูล และให้บริการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศ (Information and Technology System) การนำระบบคอมพิวเตอร์และสื่อสารข้อมูลเข้ามาใช้ในบริษัทฯ ให้รวมถึงระบบการเงิน การบัญชี เงินทุน การจัดหาแหล่งเงินทุน การบริหารการลงทุนทางเศรษฐกิจ การบริหารความเสี่ยง (Manage Risk) การประกันภัย การประกันวัสดุอุปกรณ์ บริหารงานด้านกฎหมาย การทำนิติกรรม สัญญา และระบบข้อมูลข่าวสารการเงิน การบัญชี

1) ฝ่ายการเงิน (Corporate Finance Department) การบริหารงานด้านเศรษฐกิจและการเงิน ตลอดจนควบคุมสัญญาต่าง ๆ ที่มีข้อมูลพันทางการเงินของบริษัทฯ

2) ฝ่ายบัญชี (Comptroller Department) การบริหารงานด้านบัญชีรายได้ งานบัญชีทั่วไป งานบัญชีสาขาต่างประเทศ ภาษีอากร งานควบคุมการรับจ่ายเงิน และวิเคราะห์ต้นทุน ตลอดจนพัฒนาระบบการเงิน ระบบบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3) ฝ่ายบริหารกิจการร่วมทุน (Subsidiaries and Investments Departments) การบริหารงานกิจการครุภัณฑ์ ภัตตาคารการบิน กิจการการบินรถรับส่งผู้โดยสาร ดูแลรักษาผลประโยชน์ของบริษัทฯ ในกิจการโรงแรมและครุภัณฑ์ และปฏิบัติการ วิธีการจัดตั้งการร่วมทุน ในการดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องกับธุรกิจการบิน การพิจารณาแนวทางการแปรรูป การบริหารงานของบริษัทฯ ไปสู่บริษัทมหาชน

7. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลและบริหารทั่วไป (Human Resources and General Administration Department)

เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การวางแผนกำลังคน (Manpower Planning) การพัฒนาองค์การและระบบงาน การบริหารผลประโยชน์ตอบแทน การบริหารทั่วไป

1) ฝ่ายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resources Department) เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลและการพัฒนาบุคคล ให้สอดคล้องกับนโยบายหลักและแผนวิสาหกิจ (Corporate Plan) ของบริษัทฯ สร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน

2) ฝ่ายบริหารทั่วไป (General Administration Department) เกี่ยวกับการบริหารทั่วไปให้บรรลุวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัทฯ

8. ฝ่ายวางแผนและรัฐกิจสัมพันธ์ (Corporate Planning and Government Relations Department)

เกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ และแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ รวมทั้งควบคุมดูแลการดำเนินงานด้านการติดต่อประสานงานกับรัฐบาลในการเจรจา ทำสัญญาข้อตกลงการบริการขนส่งทางอากาศ (Air Services Agreements)

1) ฝ่ายวางแผน (Corporate Planning Department) เกี่ยวกับการจัดทำแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ของบริษัทฯ ติดตามประสานงานกับทุกหน่วยงานในการนำแผนต่าง ๆ ไปสู่การปฏิบัติ รวมทั้งการประเมินผลเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และนโยบายของบริษัทฯ

2) ฝ่ายรัฐกิจสัมพันธ์ (Government Relations Department) การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับกิจการด้านการบิน ทำการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และหาข้อมูลสำหรับรัฐบาลไทยในการเจรจา ดำเนินการเพื่อสิทธิการบินกับรัฐบาลต่างประเทศ ตลอดจนการติดต่อประสานงานองค์การระหว่างประเทศ สมาคม และกลุ่มความร่วมมือระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจการการบิน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ฝ่ายรักษามาตรฐานและความปลอดภัย (Standards and Safety Assurance Department)

เกี่ยวกับการกำหนดและให้ข้อเสนอแนะมาตรฐานความปลอดภัยในการทำงาน ความปลอดภัยในธุรกิจบริการของบริษัทฯ ดูแลและติดตามคุณภาพการบริการ และการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของบริษัทฯ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และให้รวมถึงการดำเนินการตรวจสอบกำหนดมาตรฐานการบิน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และของบริษัทฯ ติดตามวิวัฒนาการด้านการบิน การปฏิบัติงาน เพื่อให้มีมาตรฐานการบินและการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์สูง ดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยทั้งต่อพนักงาน บุคลากรการบินและผู้โดยสารนั้น ณ บริเวณอาคาร สำนักงาน ชาย จุดปฏิบัติงานบริการต่าง ๆ ตลอดจนสภาพของอากาศยานของบริษัทฯ ให้มีสภาพได้มาตรฐานเพื่อความปลอดภัย ประสิทธิภาพ และความปลอดภัย

10. ฝ่ายกิจการพิเศษ (Special Project Department)

มีผู้อำนวยการใหญ่เป็นผู้บังคับบัญชา มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารงานและปฏิบัติการทั้งปวงตามที่กรรมการผู้อำนวยการใหญ่มอบหมาย โดยรายงานตรงต่อกรรมการผู้อำนวยการใหญ่



ภาคผนวก ง

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) กับระบบคุณภาพ ISO 9000

ตารางภาคผนวก ง แผนการดำเนินงานจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของฝ่ายบริการลูกค้า

กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน (เดือน/สัปดาห์)																															
	2541																															
	พ.ค.				มิ.ย.				ก.ค.				ส.ค.				ก.ย.				ต.ค.				พ.ย.				ธ.ค.			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1. แต่งตั้ง Steering Committee	■																															
2. ประชุม Steering Committee		■			■				■				■				■				■				■				■			
3. แต่งตั้ง Quality Committee และ Working Group		■																														
4. ฝึกอบรมและเผยแพร่ความรู้แก่พนักงาน																																
5. จัดเตรียมเอกสาร																																
* Quality Manual																																
* Procedure Manual																																
* Work Instruction																																
6. นำเอกสารที่เตรียมขึ้นไปทดลองปฏิบัติ																																
7. แก้ไขปรับปรุงเอกสารใหม่																																
8. ปฏิบัติจริงตามระบบ ISO 9000																																
9. แต่งตั้งและฝึกอบรมผู้ตรวจติดตามคุณภาพภายใน																																
10. ตรวจติดตามคุณภาพภายใน																																
11. แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด																																
12. สอบซ้อม (Pre-Assessment) โดยที่ปรึกษา																																
13. แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด																																
14. คัดเลือก (Certification Body) และยื่นใบสมัคร เพื่อขอการรับรอง																																
15. สอบจริงครั้งที่ 1 (Assessment #1)																																
16. แก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด																																
17. สอบจริงครั้งที่ 2 (Assessment #2)																																
18. ได้รับการรับรอง																																

ที่มา : บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). 2541

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะเห็นได้ว่า การบินไทยใช้เวลาในการดำเนินงานทั้งสิ้น 12 เดือนในการจัดทำระบบจนกระทั่งได้รับใบรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 จาก RW Tuv ประเทศเยอรมัน

ประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้มีด้วยกัน 3 ข้อใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ประโยชน์แก่บริษัทเพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้กับระบบกลไกภายในการบริหารองค์กรให้มีการทำงานเป็นระบบและมีความต่อเนื่องในรูปแบบของงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจและความไว้วางใจจากบุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และส่งผลให้บริษัทเป็นที่ยอมรับ

2. ประโยชน์แก่พนักงาน พนักงานมีการทำงานอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากมีการวางแผนในงานแต่ละขั้นตอนเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ทั้งยังง่ายต่อพนักงานระดับสูงในการประเมินค่าหรือประเมินผลงานของพนักงานในระดับล่างได้อย่างชัดเจน

3. ประโยชน์แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจ และความมั่นใจในด้านการบริการให้แก่บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้นสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

จุดประสงค์หลักในการจัดทำระบบ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีดังนี้

1. เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบและสม่ำเสมอ รวมทั้งควบคุมและตรวจสอบได้
2. สนองความพึงพอใจของลูกค้า
3. ทบทวนและแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง

สำหรับนโยบายคุณภาพที่ฝ่ายบริการลูกค้าได้กำหนดในการจัดทำระบบ ISO 9000 คือ “ฝ่ายบริการลูกค้า มุ่งมั่นในการพัฒนาระบบคุณภาพด้านบริการ เพื่อความพอใจสูงสุดของลูกค้า”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล นางสาวนิภา ลีลาเอกเลิศ

ที่อยู่ 346 ซอยสุขุมวิท 54 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กทม.
10250

วันเดือนปีเกิด 22 ธันวาคม 2518

ประวัติการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต (อุตสาหกรรมเกษตร) ปีการศึกษา 2540
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประวัติการทำงาน บริษัท ร่วมเจริญเมดิคอล จำกัด
เจ้าหน้าที่การตลาด ตั้งแต่ปี 2540 จนถึงปัจจุบัน