

**RELATIONSHIP BETWEEN EMPLOYEES' ATTITUDES OF ISO 9000 AND
JOB SATISFACTION AT SEMICONDUCTOR INDUSTRY
IN A MIDDLE REGION**



**A THESIS 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**

2001

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ISBN 974-648-310-2
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2001

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง
นักศึกษา	นายสุเมธ แวนนิลานนท์
รหัสประจำตัว	41064407
ปริญญา	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2544
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรนาถ แสงมณี
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ ดร. สรรพสิทธิ์ ลิ้มนรรัตน์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ (2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ (5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ จำแนกตามภูมิหลังของพนักงาน (6) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ จำแนกตามภูมิหลังของพนักงาน โดยศึกษาจำแนกตามภูมิหลัง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานปฏิบัติการ 162 คน ส่วนใหญ่เป็น หญิง (75.3%) อายุมากกว่า 25 ปีขึ้นไป (48.8%) เป็นโสด (69.1%) มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย (39.5%) และทำงานในบริษัทนี้เป็นเวลา 3-5 ปี (38.9%) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ใช้สถิติในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดย การทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS For

1. ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี
2. ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง
3. ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และ ความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ทุกด้าน อยู่ในระดับที่สูงด้วย
4. ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมใน เกือบทุกๆภูมิหลังที่ต่างกัน ยกเว้น พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 และพนักงานที่หย่า/หม้าย ที่ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม
5. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานราย ด้านที่ศึกษาในทุกๆภูมิหลังมีลักษณะต่าง ๆ กัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Relationship between employees'attitudes of ISO 9000 and job satisfaction at semiconductor industry in a middle region
Student	Mr. Sumate Vavnilanon
Student ID.	41064407
Degree	Master of Science
Programme	Industrial Management
Year	2001
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co-Advisor	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharumlap Dr. Sunpasit Limnararat

ABSTRACT

The purposes of this research are (1) to study the attitudes of employees at semiconductor industry in a middle region of Thailand to ISO 9000 (2) to study the employees' job satisfaction (3) to study relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and their total job satisfaction (4) to study relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and their job satisfaction in each specific area (5) to study relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and total job satisfaction of employees with classify background (6) to study relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and their job satisfaction in each specific area of employees with classify background. The sample group consist of 162 operators in the industry. The majority of sample are female 75.3 percentages. There are 48.8% percentages of sample who are older than 25 years old. About 69.1 percentages are single. There are 39.5 percentages graduated from senior high school. The employees who have been working in their company from 3-5 years are 38.9 percentages. The questionnaire produced by the researcher has been used as a tool to collect the required data. The statistics methods have been used are percentage, arithmetic mean, standard deviation and pearson product moment correlation, which are calculated by SPSS for Windows to test hypotheses. The followings are results of the study:

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. The employees' attitudes to ISO 9000 is quite high.
2. The job satisfaction is about average.
3. The employees' attitudes to ISO 9000 related to total job satisfaction is at high level.
4. The relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and their total job satisfactions of all background are quite similar, except those younger than 20 years and widows which show the unrelated between their attitudes and total job satisfaction.
5. The relationship between employees' attitudes to ISO 9000 and their job satisfactions in different background are different.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยความอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างใกล้ชิดจากคณะอาจารย์ที่ปรึกษาที่เมตตาถึงต่อผู้วิจัย อันมี ผศ.ดร.วรนารถ แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และดร.สรรพลักษณ์ ลิมนนรัตน์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รวมทั้งได้รับคำแนะนำอื่นๆ จากคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ อันมี รศ.อดิ นุช กาญจนพิบูลย์ และ รศ.ชนินฐา วิเศษสาธิต ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอถือโอกาสกราบขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทั้งห้า ด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ อันมี รศ.ดร.ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ รศ.ดร.พงศ์ หวดาล คุณ จงกล เกตุพิชัย คุณ ปฐมพงศ์ อ่อนนิ่ม และคุณ ถนอมศรี สิทธิเดช ที่ได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม โดยเฉพาะบริษัท ซันโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ช่วยเหลือการทดลองใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยรู้สึกประทับใจในความกรุณาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย อย่างมาก

ขอบคุณ เพื่อนๆ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม รุ่นที่ 2 ที่เป็นกำลังใจ เป็นเพื่อนร่วมประสบการณ์อันน่าภาคภูมิใจครั้งหนึ่งในชีวิต และเป็นมิตรที่ดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอรำลึกถึงพระคุณอันประเสริฐของ ครูอาจารย์ ทุกท่าน ทุกสถานศึกษา ที่สั่งสอนผู้วิจัยจนมีความสามารถทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอรำลึกถึงพระคุณของบุคคลที่สำคัญที่สุด คือ บิดา มารดา พี่ชาย ของผู้วิจัยที่ได้ให้โอกาสการศึกษา ให้กำลังใจ ให้คำปรึกษา ตลอดจนความรักและความเข้าใจมาโดยตลอด

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

สุเมธ แววนิลานนท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	IIIIV
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	5
1.4 สมมติฐานในการวิจัย.....	6
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	6
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 ความหมายของทัศนคติและวิธีการศึกษา.....	9
2.2 ระบบคุณภาพ ISO 9000 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
2.3 ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
2.4 ความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจในงาน.....	36
2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน.....	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	40
3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
3.3 เก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
4.2 ทักษะคติดที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน.....	49
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	81
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	81
5.2 อภิปรายผล.....	84
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	88
บรรณานุกรม	89
ภาคผนวก ก สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	98
ภาคผนวก ค แนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเคมีคอนดักเตอร์.....	104
ภาคผนวก ง เอกสารที่เกี่ยวกับงานวิจัยครั้งนี้.....	108
ประวัติผู้เขียน	123

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 สถิติบริษัทในกลุ่มวิทย์/ไอที/ศน/อุปกรณ์โทรคมนาคมที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000	2
2.1 เปรียบเทียบข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000	14
3.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับคือทั้งหมด และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์.....	43
4.1 แสดงร้อยละของพนักงานปฏิบัติการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานภาพส่วนบุคคลของโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์เขตภาคกลาง.....	48
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในแต่ละข้อคำถาม	49
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้านของพนักงาน	50
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามเพศ	52
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามอายุ	54
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	57
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด	60
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ของพนักงาน.....	64
4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน.....	66
4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศของพนักงาน.....	68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุของพนักงาน	70
4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน.....	73
4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน.....	75
4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ของพนักงาน.....	78

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
2.1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ.....	10
2.2 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	23
2.3 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์.....	24
2.4 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพึงพอใจงาน – ความไม่พอใจงาน.....	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการดำเนินตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ.2535-2539) ที่มีการกำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมที่ต้องใช้พื้นฐานของอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ ทรานซิสเตอร์ แผงวงจรรวม (Integrate Circuit) เป็นต้น มีการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรม เครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเงินทุน 34,133 ล้านบาท เป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วน 30,536 ล้านบาทใน 9 เดือนแรกของปี พ.ศ. 2538 (จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2538) ทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งออกวงจรรวม (Integrate Circuit) ในปี พ.ศ. 2540 มียอดส่งออก 2,485 ล้านเหรียญ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2541) โดยมีตลาดอยู่ในสหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2541)

การเข้าร่วมในเศรษฐกิจโลก (Global economy) จำเป็นต้องมีกติกาที่ยอมรับกันทั่วโลก โดยระบบ ISO 9000 มีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ ผลิตจากระบบบริหารงานคุณภาพ โดยเฉพาะอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ซึ่งเป็นส่วนประกอบในอุปกรณ์ทางการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งประชาคมยุโรป มีกฎหมายให้บริษัทผลิต อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ต้องผ่านการรับรองระบบ ISO 9000 อีกทั้งอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ มีการกำหนดสัญญาข้อตกลงให้บริษัทผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่เป็นส่วนประกอบ ผ่านการรับรองระบบ ISO 9000 ด้วย (Richard Barrett Clemats. อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะโชคดี. ม.ป.ป.) สำหรับประเทศไทยมีการนำ ISO 9000 มาใช้เป็นมาตรฐานระดับชาติ ชื่อ มอก. ISO 9000 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535

ระบบ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุณภาพซึ่งปัจจุบันบริษัทต่างๆ ให้ความสำคัญนำมาประยุกต์ใช้กันมากขึ้น เนื่องจากมีประโยชน์หลายด้าน ดังที่ Adanur (1995) ได้เสนอว่า ISO เป็นเครื่องมือทางการตลาด ที่จะใช้ในการขยายตลาดสู่ตลาดสากล และสามารถช่วยลด รอบระยะเวลาการทำงาน ต้นทุนการทำซ้ำ และการปฏิเสธวัตถุดิบจากผู้จัดส่ง Ho (1995) กล่าวว่า การได้รับการรับรอง ISO 9000 มีผลกระทบทางบวกกับการทำงานขั้นพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ Zucherman (1996) ได้เสนอว่า ISO สามารถช่วยปรับปรุงระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบงานเอกสาร และ Buttle (1997) ได้สรุปผลประโยชน์จากการได้รับการรับรอง ISO 9000 ไว้ 2 ปัจจัยคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ เพิ่มความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประสบความสำเร็จในการลดต้นทุน เป็นการเตรียมการสำหรับ TQM (Total Quality Management)

2. การปรับปรุงความสามารถทางการตลาด ได้แก่ ทำตามที่ถูกค้าผลักดันใช้ ISO 9000 เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาด รักษาและปรับปรุงส่วนแบ่งทางการตลาด ทำให้คาดการณ์ความต้องการลูกค้าในอนาคตที่สนใจ ISO 9000 ได้

จากประโยชน์ดังกล่าวทำให้บริษัทต่าง ๆ ให้ความสำคัญ ประยุกต์ระบบ ISO 9000 ใช้กันมากขึ้น ดูจากสถิติบริษัทในกลุ่มวิทย์/โทรทัศน์/อุปกรณ์โทรคมนาคม ดังตารางที่ 1.1 จะเห็นได้ว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.1 สถิติบริษัทในกลุ่มวิทย์/โทรทัศน์/อุปกรณ์โทรคมนาคมที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000

ปี พ.ศ.	จำนวนที่ได้รับการรับรอง (บริษัท)	จำนวนที่ได้รับการรับรองสะสม (บริษัท)
2535	1	1
2536	4	5
2537	11	16
2538	16	32
2539	24	56
2540	28	84
2541	39	123
ถึง 1 เม.ย. 2542	3	126

หมายเหตุ : บริษัทที่ไม่ทราบวันการรับรองมีจำนวน 17 บริษัท

ที่มา : สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. เมษายน 2542

ปัจจุบันมีบริษัทผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 แล้วทั้งหมด 16 บริษัท เป็นเขตภาคกลางส่วนมากมี 14 บริษัทมีคนงานกว่า 18,400 คน (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. 2542, กรมโรงงาน. 2542)

ประเทศไทยมีการศึกษาผลกระทบของ ISO 9000 ซึ่งผลออกมาสอดคล้องกับประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้น ดังเช่น เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานในส่วนต่างๆ ให้สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ

เอกล้านเป็นเอกล้านที่ลงวันเรลลาคีโยรเชิงในพอกำรคักอเทเอนน เมื่อนุญเฐที่เห็น เสีเปยระยอชนทีนการค้ำ
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Frederick W. Taylor (ทศพล เตชะอำพลกุล. 2541) ช่วยให้พนักงานใหม่ หรือพนักงานที่หมุนเวียนสลับเปลี่ยนงานสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น จากคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) (จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2538) เฟอร์เร็นต์ของเสียจากการกระบวนการกลึงลดลง 35 เฟอร์เร็นต์ (สถิต โสภาราชฎร. 2540) ดังนั้นเมื่อนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ย่อมจะหลีกเลี่ยงผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่กระทบทั้งตัวงาน และสภาพแวดล้อมของงาน ไม่ได้เลย แต่ผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรจำนวนมากได้รับผลกระทบ นั้นด้วย ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าผลกระทบดังกล่าวว่ามีผลต่อความรู้สึกของพวกเขาที่มีต่องาน หรือไม่

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานและมีความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร (Davis. 1950) ทำให้ลดความขัดแย้งของพนักงานกับองค์กร และการปฏิบัติงานในองค์กรราบรื่น จึงมีนักวิจัยให้ความสำคัญศึกษาหาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงาน ในอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ มีการศึกษาชิ้นหนึ่งโดย ดิลก มุลวงษ์ (2536) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่ข้องกับความพึงพอใจในงาน คือ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับภูมิหลังของพนักงาน และอีกกรณีศึกษาหนึ่งของ มาโนชญ์ มีพร้อม (2537) ที่ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง พร้อมทั้งศึกษาถึงเหตุผลของความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน

นอกจากการศึกษารความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภูมิหลังของพนักงานแล้ว ยังมีการศึกษาอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆนอกจากภูมิหลังก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่น ทศนคติต่อความหมายของเงินด้านการให้ความสำคัญต่อเงิน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม (วรภิญญา สายจินดา. 2538) พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด (คาริกา จารุวัฒน์กิจ. 2539) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม (วิบูลย์ สุทธิเศษ. 2540) ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความวิตกกังวลในวิศวกร ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (รัชนี ภูไพจิตรกุล. 2536) ทศนคติแบบราชการของบุคลากรฝ่ายวิชาการในสถาบันการศึกษาในระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ยกเว้นองค์ประกอบด้านการปกครองบังคับบัญชาในระดับ ประถมศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (พิมพ์ใจ ตรัสสัตย์พันธ์. 2529) ความขัดแย้งในบทบาท และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบ ในบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาของสถาบันอุดม

ศึกษาของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย (เชิดชาติ พุกพูน. 2535) ตั้งนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกของพนักงานต่อสิ่งต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน

จากการที่องค์การนำระบบ ISO 9000 มาใช้นั้น สิ่งที่น่าสงสัยไม่ได้คือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9000 ซึ่งเป็นผลกระทบจากการประยุกต์ระบบ ISO 9000 อย่างหนึ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ และปฏิบัติงานตามระบบ ISO 9000 ที่เป็นระบบบริหารงานคุณภาพ ที่ทำให้ระบบงานเปลี่ยนแปลงดังที่กล่าวมา และมีการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของ สุทธิ สมุทรประภุต (2540) ได้ศึกษาในโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ ได้กล่าวว่า ทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ISO 9000 ฉะนั้นเมื่อพนักงานยอมรับระบบ ISO 9000 ที่ทำให้ระบบงานมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ แล้วทัศนคติดังกล่าวอาจส่งเสริมหรือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆ ซึ่งทัศนคติดังกล่าวอาจมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษา ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน ทำให้สามารถทำนายทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 หรือความพึงพอใจในงาน เมื่อทราบอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งจะเป็นข้อมูลในการประยุกต์ระบบ ISO 9000 ในส่วนการทราบระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงาน ก็จะเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมระบบ ISO 9000 และในส่วนการทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน ก็จะเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในงานให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในงาน สำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 แล้ว และบริษัทที่จะประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9000 ที่มีแนวโน้มมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์
- 1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์
- 1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ จำแนกตามภูมิหลังของพนักงาน

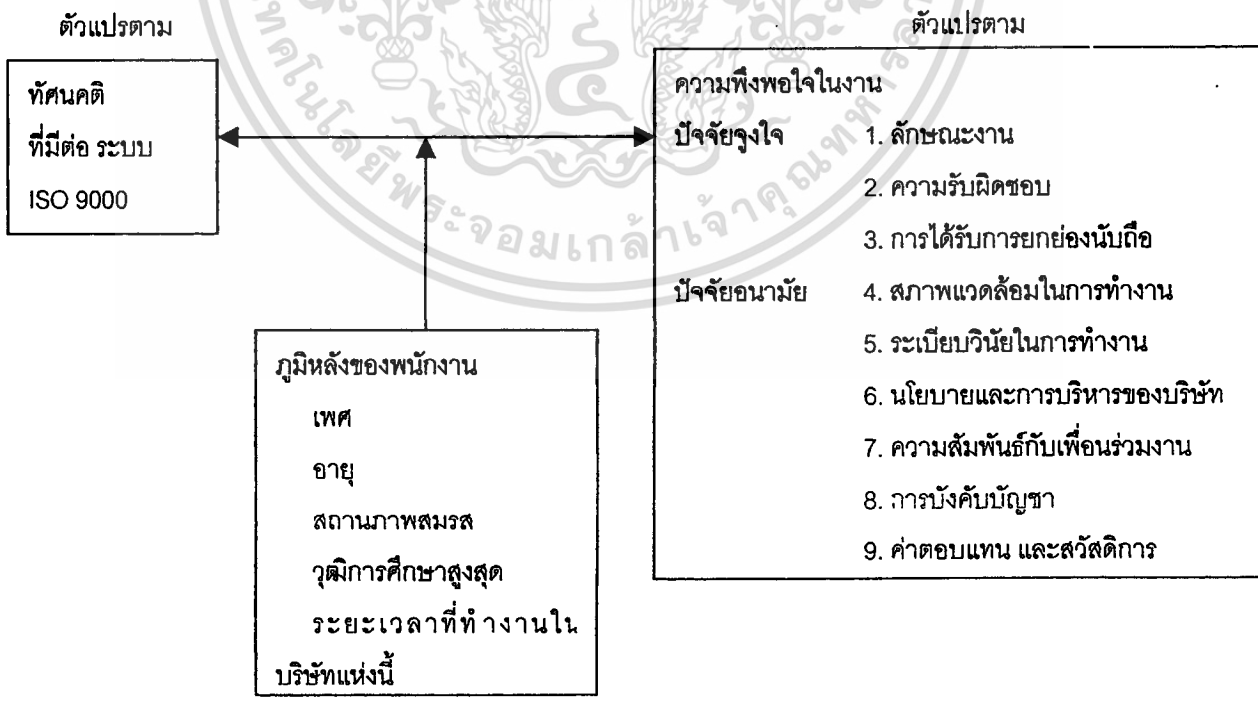
1.2.6 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ จำแนกตามภูมิหลังของพนักงาน

1.3 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

ศึกษาระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9002

ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานตามทฤษฎี สองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) เนื่องจากคำนึงถึง 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และ ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมงาน



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 สมมุติฐานในการวิจัย

1.4.1 ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

1.4.2 ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

1.4.3 ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่มีภูมิหลังต่างๆ

1.4.4 ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่มีภูมิหลังต่างๆ

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1.5.1 พนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ซึ่งมีการนำระบบ ISO 9000 มาใช้ทั้งสิ้น 7 โรงงาน

1.5.2 ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ที่ทำการศึกษา มีขอบเขตเฉพาะ ทศนคติที่พนักงานปฏิบัติการมีต่อข้อกำหนดของมาตรฐาน ในส่วนที่ทุกแผนกงานมีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 8 ข้อคือข้อกำหนดที่ 4.1, 4.2, 4.5, 4.14, 4.16, 4.17, 4.18, 4.20 (บรรจง จันทมาศ. 2542)

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ หมายถึง โรงงานผลิต หรือประกอบชิ้นส่วน เซมิคอนดักเตอร์ เช่น ทรานซิสเตอร์ แผงวงจรรวม (Integrate Circuit)

เขตภาคกลาง หมายถึง จังหวัด กรุงเทพมหานคร พระนครศรีอยุธยา ปทุมธานี ลพบุรี ฉะเชิงเทรา

ระบบ ISO 9000 หมายถึง ระบบงานที่ปฏิบัติภายใต้มาตรฐานว่าด้วยระบบการบริหารงานคุณภาพ (ISO 9000 Series: Quality System) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization)

พนักงาน หมายถึง พนักงานปฏิบัติการ ที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงาน อยู่ในขอบเขต (Scope) ของระบบคุณภาพ ISO 9002 ของโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

ทศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และแนวโน้มพฤติกรรมของพนักงานมีต่อการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติตามระบบ ISO 9002

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานปัจจุบันในด้านต่างๆ ในทางที่ดี ซึ่งได้จากการประเมินข้อความที่ครอบคลุมตัวแปรดังต่อไปนี้

ลักษณะงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่มีความน่าสนใจท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ

ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความรู้สึกที่เต็มใจรับผิดชอบ และรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและพอใจกับอำนาจที่ได้รับมอบหมาย

การได้รับการยกย่องนับถือ (Recognition) หมายถึง ความภูมิใจ การได้รับคำยกย่องชมเชย การได้รับการยอมรับนับถือในความรู้ ความสามารถ ทั้งขณะปฏิบัติและหลังปฏิบัติงานสำเร็จ จากผู้ร่วมงาน และบุคคลภายนอก

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working condition) หมายถึง สภาพต่างๆ ในที่ทำงานที่ทำให้พนักงานมีความปลอดภัยและความสะดวกสบายในขณะที่ทำงาน

ระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline) กฎ ระเบียบ หรือข้อบังคับของบริษัท ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีระเบียบวินัยในการทำงาน

นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company policies and Administration) หมายถึง หลักการหรือแนวทางของบริษัท หรือองค์กรที่วางไว้ให้พนักงานปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้องค์กรได้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationships: peers) หมายถึง พนักงานที่ทำงานร่วมกันในระดับเดียวกัน มีการติดต่อประสานงานกัน และมีสัมพันธ์ภาพที่ดี

การบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง การควบคุมบังคับบัญชา ได้แก่ การสั่งงาน การมอบหมายงาน สอนงาน กำกับ ตรวจสอบดูแล การประเมินผลงานผู้ใต้บังคับบัญชา และความสนใจในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

ค่าตอบแทน (Pay) และสวัสดิการ (Benefits) หมายถึง สิ่งตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปแบบ เงินเดือน ค่ารักษาพยาบาล และผลประโยชน์สิทธิต่างๆ อันเกิดจากการเป็นพนักงานของบริษัท

ภูมิหลังของพนักงาน หมายถึง เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.7.1 ทำให้ทราบระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมระบบ ISO 9000

1.7.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.7.3 เมื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ทำให้สามารถคาดการณ์ ลักษณะทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 หรือความพึงพอใจในงาน เมื่อทราบอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.7.4 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน และด้านการวางแผนพัฒนาระบบ ISO 9000 ในกิจการของตน



บทที่ 2

วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

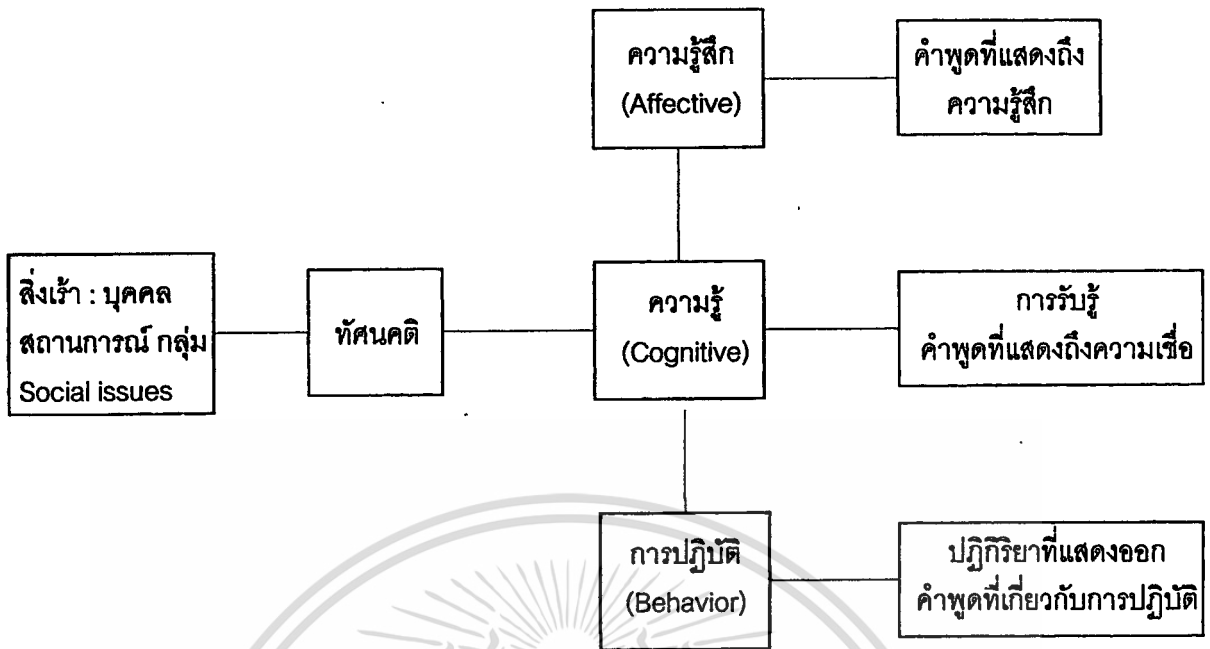
ในการประมวลเอกสารเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ มีแนวความคิดเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดัง ต่อไปนี้

2.1 ความหมายของทัศนคติและวิธีการศึกษา

ทัศนคติ (Attitude) เป็นศัพท์ทางจิตวิทยาสังคม ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายของ "ทัศนคติ" ไว้ว่า เป็นความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาณค่าของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล วัตถุสิ่งของ ที่ผ่านเข้ามาในประสบการณ์ของบุคคล ความรู้สึกเชิงประมาณค่านี้นั้นเป็นได้ทั้งทางด้านบวกถึงลบ ทำให้บุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้ต่อสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะที่สอดคล้องกัน และค่อนข้างจะคงที่ (สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2527, พิศมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ. 2528, สุชา จันทน์เอม. 2524, โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภักทวีจิต. 2524, Kretch and Crutchfield. 1948) ซึ่งแบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน (จิตยา สุวรรณะชญ. 2527) คือ

1. ส่วนของความรู้สึก หรืออารมณ์ (Affective Component) หมายถึง บรรดาความรู้สึกที่ชอบ ไม่ชอบ ที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ ซึ่งมีทั้งบวกและลบ
2. ส่วนของสติและเหตุผล (Cognitive Component) ได้แก่ ความเชื่อ (belief) ความคิด (idea) ที่เกี่ยวกับสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ เป็นเรื่องของการใช้เหตุผลของบุคคลในการจำแนกแยกแยะความแตกต่าง ตลอดจนต่อเนื่องการพิจารณาของบุคคลในส่วนนี้จะมีลักษณะปลอดจากอารมณ์ แต่เป็นเรื่องของเหตุผล อันเนื่องมาจากความเชื่อของบุคคล
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เกี่ยวกับ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม (Action Tendency) แสดงออกของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ ในทางที่จะสร้างความสัมพันธ์หรือไม่สร้างความสัมพันธ์กับสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคตินั้น

แผนภาพองค์ประกอบของทัศนคติ (จิตยา สุวรรณะชญ. 2527) แสดงดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แสดงองค์ประกอบของทัศนคติ

จากความหมายของทัศนคติที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า ทัศนคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน การที่เราจะทราบทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ก็ต้องใช้วิธีแปลความหมายของการแสดงออก ซึ่ง รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์ (2533) กล่าวว่า วิธีการศึกษาทัศนคติมีหลายวิธีด้วยกัน ดังนี้

1. การสังเกต (Observation) หมายถึง การศึกษาคุณลักษณะ และพฤติกรรมของบุคคลรวมถึงปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อค้นหาความจริงโดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้งห้าของผู้สังเกตโดยตรง ทำให้ได้ข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data)

2. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การสนทนา หรือพูดคุยกันอย่างมีจุดหมายหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่วางแผนไว้ล่วงหน้าการสัมภาษณ์ประกอบด้วยผู้สัมภาษณ์ และผู้ถูกสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์นอกจากได้ข้อมูลตามต้องการแล้ว ยังได้ทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในด้านปฏิภาณ ไหวพริบ ท่วงทิวจา อุปนิสัย

3. การสอบถาม (Questionnaire) หมายถึง ชุดของข้อคำถาม ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อเท็จจริงเรื่องใดเรื่องหนึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็น ความสนใจ ความรู้สึกต่างๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดด้านความรู้สึก (Affective Domain) รวมทั้งแบบสำรวจ และแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

4. การรายงานตนเอง (Self-Report) โดยให้เจ้าตัวรายงานความรู้สึกที่มีต่อเรื่องราวหรือเหตุการณ์นั้นออกมาว่า ชอบ-ไม่ชอบ อย่างไร ด้วยการพูดหรือเขียนบรรยายความรู้สึกของตนเองจากประสบการณ์ที่ผ่านมา

5. โปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) เป็นการใช้สิ่งเร้าที่มีลักษณะไม่ค่อยชัดเจนกระตุ้นให้บุคคลระบายความรู้สึกออกมา เครื่องมือนี้จะไปกระตุ้นให้เขาแสดงปฏิกิริยาความรู้สึก ความคิดเห็นออกมาเพื่อจะได้สังเกตดูว่าเขามีความรู้สึกอย่างไร

6. สังคมมิติ (Sociometry) เป็นวิธีการแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลที่อยู่รวมเป็นหมู่คณะ โดยให้บุคคลอื่นประเมินค่าตัวเรา และตัวเราประเมินค่าบุคคลอื่นทัศนคติเป็นความพร้อมที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง แต่การกระทำของเราอาจไม่ตรงกับ ความคิด ความรู้สึกเสมอไป บุคคลอาจมีพฤติกรรมไม่สอดคล้องกับทัศนคติ อาจเนื่องมาจาก อาจมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรม เช่น มรยาทในสังคม เป็นต้น ส่วนทัศนคติเองมีทัศนคติบางลักษณะที่เกี่ยวกับการรู้ ทำให้เกิดความเชื่อและความลำเอียง และอาจจะต่างกันเพราะบุคคลต่างกัน (ชนิษฐา วิเศษสาร และมุกดา ศรียงค์. 2533)

2.2 ระบบคุณภาพ ISO 9000 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานระบบคุณภาพเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศอังกฤษ ในปีราว ค.ศ. 1979 ต่อมาองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานได้นำมาพัฒนาเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน 5 ฉบับ และมีลักษณะสำคัญ ดังต่อไปนี้

ประเทศอังกฤษ เป็นประเทศแรกที่น่าแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพมาใช้เป็นมาตรฐาน BS 5750 ในปี ค.ศ. 1979 เพื่อเป็นหลักเกณฑ์การรักษาระบบคุณภาพของสินค้าและบริการของประเทศภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจากอุตสาหกรรมการผลิตไปสู่กลุ่มบริการและอื่นๆ โดยได้รับผลสำเร็จอย่างสูงจนทำให้ประเทศต่างๆ จัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพขึ้นภายในประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมภายในประเทศของตนเอง จึงทำให้ระบบคุณภาพนี้แพร่หลายไปสู่ระดับสากลยิ่งขึ้น และต่อมาองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization ISO) ได้นำมาตรฐานนี้มาแก้ไขปรับปรุง และประกาศใช้ในปี ค.ศ. 1987 เป็นมาตรฐานสากล คือ ISO 9000 Series : Quality System (อุทัย จึงภักดี. 2538) ซึ่ง ISO 9000 มีความหมายคือ

“ISO” เป็นภาษากรีก แปลว่า “เท่ากัน”

“9000” เป็นเลขรหัสของมาตรฐานชุดนี้ที่ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานกำหนดไว้

ดังนั้น “ISO 9000” ชื่อนี้จึงเป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จึงมีลักษณะสำคัญคือ

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยการยึดหลักการคุณภาพ ที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้งและตลอดไป
2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภททั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการ ทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่
3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
4. เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน และทุกคนมีส่วนร่วม
5. เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้น ๆ
6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงานโดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสารแล้วจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบ เพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกและเกิดประสิทธิผล
7. เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา
8. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยหน่วยที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีแล้ว จะต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมดเหมือนกับการขอการรับรองครั้งแรก
9. เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำยอมรับกันทั่วโลกและเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานสากล
10. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
11. เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น
12. เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก. 9000 (บรรจง จันทมาศ. 2542)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 (ISO 9000 Series : Quality System) ประกอบด้วยมาตรฐาน 5 ฉบับ ดังนี้คือ

ISO 9000 กล่าวถึง แนวทางในการเลือก และการใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพในแต่ละองค์กรว่าจะเป็น ISO 9001 ISO 9002 และ ISO 9003

ISO 9001 กล่าวถึง ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ในการออกแบบ และการพัฒนาการผลิต/การติดตั้งและการให้บริการ

ISO 9002 กล่าวถึง ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ในการผลิตและการติดตั้ง และการบริการ

ISO 9003 กล่าวถึง เฉพาะระบบคุณภาพในการตรวจ และทดสอบในขั้นสุดท้าย

ISO 9004 กล่าวถึง แนวทางการบริหารงานคุณภาพ

ในมาตรฐาน ISO 9001 - ISO 9003 แต่ละฉบับมีส่วนประกอบเหมือนกัน 4 ส่วนคือ

1. ขอบข่าย
2. เอกสารอ้างอิง
3. บทนิยาม
4. ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ

ซึ่งมาตรฐาน ISO 9001 ISO9002 และ ISO 9003 จะแตกต่างกันที่ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพดังจะแสดงการเปรียบเทียบในตารางที่ 2.1 (บรรจุจ จันทมาศ. 2542)

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000

ข้อกำหนด	ISO		
	9001	9002	9003
4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	X	X	X
4.2 ระบบคุณภาพ	X	X	X
4.3 การทบทวนข้อตกลง	X	X	X
4.4 การควบคุมการออกแบบ	X		
4.5 การควบคุมเอกสาร และข้อมูล	X	X	X
4.6 การจัดซื้อ	X	X	
4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ	X	X	X
4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	X	X	X
4.9 การควบคุมกระบวนการ	X	X	
4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ	X	X	X
4.12 สถานะการตรวจสอบ และการทดสอบ	X	X	X
4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	X	X	X
4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	X	X	X
4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบ	X	X	X
4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	X	X	X
4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	X	X	X
4.18 การฝึกอบรม	X	X	X
4.19 การบริการ	X	X	
4.20 กลวิธีทางสถิติ	X	X	X
รวม	20	19	16

หมายเหตุ X หมายถึงข้อกำหนดที่อยู่ในมาตรฐานทั้ง 3 ฉบับ

ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ 20 ข้อในส่วนของ 4 ของมาตรฐาน ISO 9001 มีเนื้อหาสรุปได้ดังนี้คือ

4.1 ความรับผิดชอบของผู้บริหาร กำหนดให้ต้องมีนโยบายคุณภาพ อำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหารในการสนับสนุนทรัพยากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดการคุณภาพ แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร และการกระทำต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายคุณภาพ รวมถึงการส่งเสริมพนักงานทุกระดับให้มีความเข้าใจ และร่วมกันรักษาไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ระบบคุณภาพ กำหนดให้จัดทำเอกสารการทำงาน การใช้ระบบคุณภาพ จัดทำแผนคุณภาพ ให้กำหนดวิธีการควบคุม กระบวนการ เครื่องมือ การตรวจ การทดสอบความ เกี่ยวโยงกันของการออกแบบ การผลิต การติดตั้ง

4.3 การทบทวนข้อตกลง กำหนดให้ต้องจัดทำ และรักษาไว้ซึ่งข้อตกลงของผู้ ผลิต ผู้ซื้อ ต้องมีการระบุรายละเอียดไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ

4.4 การควบคุมการออกแบบ กำหนดให้มีการควบคุมการออกแบบ ในทุกชั้น ตอน ตั้งแต่วางแผน รวบรวมข้อมูล ผลการออกแบบ การทดสอบแบบ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขแบบ ต้องจัดทำวิธีการ และขั้นตอนทั้งหมดไว้เป็นหลักฐาน

4.5 การควบคุมเอกสาร กำหนดให้ต้องมีการจัดทำเอกสารการทำงานต่างๆ การแยกเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร การแจกจ่าย เอกสารตามจุดปฏิบัติงาน และรักษาไว้ซึ่งการควบคุมเอกสาร และข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง

4.6 การจัดซื้อ กำหนดให้สรรหาวิธีการ เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสินค้าหรือ บริการที่ซื้อมาต้องได้ตามข้อกำหนด ด้วยการประเมินผู้รับเหมา ผู้รับจ้างช่วง ระบุรายละเอียดวัตถุประสงค์ที่จะซื้ออย่างครบถ้วน และมีการตรวจสอบให้ได้ตามต้องการ

4.7 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ สำหรับผลิตภัณฑ์หรือวัตถุประสงค์ที่ได้มาจากผู้ซื้อซึ่งเป็นลูกค้าของเรา จะต้องกำหนดวิธีการตรวจสอบให้แน่นอน

4.8 การซึบและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์ กำหนดให้ต้องมีวิธีการที่สามารถบอกได้ผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วย แต่ละรุ่น มีที่มาที่ไปอย่างไร

4.9 การควบคุมกระบวนการ กำหนดให้ต้องมีการวางแผน กระบวนการผลิต การทำงาน วิธีผลิต มีการเฝ้าติดตาม และควบคุมกระบวนการผลิต ทั้งกระบวนการแบบธรรมดา และกระบวนการพิเศษ (งานบางอย่างที่การตรวจสอบ ทดสอบในระหว่างการผลิตหรือผลิตเสร็จ แล้ว ไม่สามารถควบคุมคุณภาพได้อย่างมั่นใจ ต้องมีการติดตามผลการใช้งานด้วย)

4.10 การตรวจสอบและการทดสอบ ต้องจัดให้มีการตรวจ และการทดสอบ ระบุวิธีการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่วัตถุดิบเข้ามาระหว่างการผลิต และขั้นสุดท้ายเมื่อเป็นผลิตภัณฑ์ แล้ว

4.11 เครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ เครื่องตรวจ เครื่องวัด และ เครื่องทดสอบ ต้องอยู่ในเกณฑ์สอดคล้องกับขีดความสามารถของการวัดที่ต้องการ และรักษา เกณฑ์เหล่านี้ไว้เสมอ ต้องสามารถสอบย้อนค่าการวัดกลับไปสู่มาตรฐานการวัดนั้นๆได้

4.12 สถานะการตรวจ และการทดสอบ ต้องมีวิธีการบอกให้ชัดเจนว่าผลิต

ภัณฑ์หรือวัตถุ ในแต่ละจุดต่างๆ ของสายการผลิตอยู่ในสถานะใด และต้องสามารถสอบย้อน ไป เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า หากผู้รับผิดชอบก่อนหน้านั้นได้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด สำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไม่ได้คุณภาพ ต้องแสดงวิธีการที่ชัดเจนในการแยกออกจากของมีคุณภาพ และทำอะไร กับของเสียเหล่านั้น

4.14 การปฏิบัติการแก้ไข ต้องมีวิธีการเพื่อหาสาเหตุความบกพร่อง วิธีการแก้ไข และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ ต้องระบุวิธีการการเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ

4.16 การบันทึกคุณภาพ ต้องจัดทำการรวบรวม การจัดเก็บและรักษาไว้ซึ่งการบันทึกคุณภาพ

4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน ต้องมีการจัดระบบโครงการ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

4.18 การฝึกอบรม ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับ ให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้

4.19 การบริการ ต้องระบุวิธีการปฏิบัติงานบริการ และการตรวจสอบการปฏิบัติงานนั้น

4.20 กลวิธีทางสถิติ ต้องระบุวิธีการทางสถิติที่ใช้ว่าทำอะไร (บรรจจ จันท มาศ. 2542)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ในประเทศไทย มีการศึกษา ระบบ ISO 9000 ในส่วนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มจัดทำระบบ จนถึงผลกระทบของระบบ ซึ่งเริ่มจาก กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538) ที่ทำการศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (Integrate Circuit) : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อีเล็คทรอนิกส์กรุงเทพฯ (1993) จำกัด

ส่วนที่ 1 : ขั้นตอนวิธีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีขั้นตอนสำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน

1. ขั้นตอนเตรียมการ เริ่มจากฝ่ายบริหารประกาศนโยบาย การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ จากนั้นพิจารณาแต่งตั้งผู้ประสานงานการจัดทำระบบ (ISO coordinator หรือ Project Manger) แต่งตั้งทีมงานหลักเรียกว่า Champion ขึ้นมา
2. ขั้นตอนออกแบบและพัฒนาระบบ เริ่มจากสมาชิกของ Champion ที่รับผิดชอบแต่ละข้อกำหนดตั้งทีมงานของตนเองขึ้นมา จากนั้นจึงจัดทำแผนปฏิบัติงานของทีม ในระหว่างที่มีการออกแบบระบบอยู่จะต้องมีการประเมินระบบที่ทำโดยวิธีประเมินงานด้วยตนเอง (Self Assessment) และวิธีจ้างบริษัทที่ปรึกษา ถ้าพบข้อบกพร่องจะได้แก้ไขต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. **ชั้นนำระบบไปปฏิบัติใช้** คือ จากนั้นมีการทดลองตรวจสอบภายในบริษัท (Internal Audit) ก่อน เมื่อระบบของบริษัทครบถ้วนตามข้อกำหนดของ ISO 9000 แล้ว จึงยื่นเรื่องการรับรองระบบจากหน่วยงานให้บริการรับรอง

ส่วนที่ 2 : ปัญหาในขั้นตอนต่าง ๆ และวิธีการแก้ปัญหา

1. **ขั้นการเตรียมการ** พบปัญหาขาดแคลนผู้ที่รู้ระบบงานและเข้าใจระบบ ISO 9000 ในแต่ละแผนก สำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาคือแบ่งงานให้ผู้รู้ระบบงานดีไปช่วยทีมงานหลาย ๆ ทีม
2. **ขั้นออกแบบและพัฒนาระบบ** พบปัญหาลูกทีมหลายคนไม่ค่อยมีเวลา ทำให้การนัดหมายเวลาประชุมทำได้ไม่สะดวก การแก้ปัญหาใช้วิธีให้ลูกทีมแต่ละคนจัดตารางเวลาของตนเองให้แน่นอนเพื่อหัวหน้าทีมสามารถนัดเวลาประชุมได้แน่นอน และยังพบปัญหาการตีความข้อกำหนดได้ไม่สมบูรณ์ ซึ่งแก้ไขโดยให้ Project Manager เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำและสุดท้ายพบปัญหาพนักงานเบื่อน่าในบางครั้ง
3. **ชั้นนำระบบไปปฏิบัติใช้** พบปัญหาพนักงานใช้ความเคยชินในระบบเก่ามาปฏิบัติงานซึ่งแก้ไขโดยเพิ่มการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงแรกเป็นพิเศษ
4. **ขั้นตรวจสอบประเมินผล** ปัญหาคือพบข้อบกพร่องหลายข้อ หลังจากการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ บริษัทแก้ไขโดยแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานเหล่านั้นขึ้นมา

ส่วนที่ 3 : ผลกระทบที่บริษัทได้รับ หลังการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้พบว่าภาพงานของบริษัทดีขึ้น ด้านประสิทธิภาพการผลิตดีขึ้นขณะที่ผลิตภัณฑ์เสียหายลดลง พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีทำงาน

ในช่วงแรกของการจัดทาระบบ ISO 9000 พนักงานย่อมต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับระบบ ISO 9000 ซึ่งในส่วนนี้ พิทยา วาระดี (2539) ที่ทำการศึกษากการปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัวคือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับ ส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการแก้ไขโดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร

จากงานวิจัยของ พิทยา วาระดี (2539) ที่พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัวคือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 ซึ่งในปีต่อมามีการศึกษาถึงการยอมรับระบบ ISO 9000 ของ สุทธิ สมุทธะประภุต (2540) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท

สยามกลการและนิสสัน จำกัด เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

ในส่วนของปัญหาของระบบ ISO 9000 จักรกฤษณ์ เทพรพิทักษ์ (2538) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่เป็นไปตามระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากสาเหตุ ดังต่อไปนี้

1. ขาดมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงาน
2. ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานไม่ดี
3. ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้งานอยู่

จากปัญหาต่าง ๆ ตามที่กล่าวถึงนี้ ได้ดำเนินการแก้ไขดังต่อไปนี้

1. จัดทำมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานเป็นเอกสาร
2. ปรับปรุงระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่
3. จัดทำมาตรฐานการทำงานเพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน
4. จัดทำมาตรฐานการทำงานในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้จริงในโรงงาน

เมื่อจัดทำระบบ ISO 9000 แล้วส่วนสุดท้ายคือการรักษา ซึ่งสาวิตรี จันทร์อุกฤษฏ์ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยศึกษาถึงแนวทางในการธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และกรณีศึกษา บริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยสำคัญที่ทำให้สามารถธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ได้ ได้แก่ ความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ และยังพบว่า ข้อกำหนดที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) และข้อกำหนดที่ 4.18 การฝึกอบรม (Training) โดยตัวมันเองสามารถที่จะธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ไว้ได้อย่างต่อเนื่อง ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

และใส่ส่วนของผลกระทบต่อการบริหารองค์กร มีการศึกษาของ ทศพล เตชะอำพลกุล (2541) ได้ทำการศึกษาผลต่อการบริหารองค์กร ก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด พบว่า เหตุผลสำคัญที่องค์กรต่าง ๆ ตัดสินใจนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้นั้นล้วนเป็นเหตุผลด้านการบริหารอย่างเป็นด้านหลัก ส่วนเหตุผลในด้านการค้านั้นจะเป็นเหตุผลรอง ซึ่งในส่วนของ การศึกษากรณีบริษัท สยามซีแพคบล็อก จำกัด พบว่าระบบมาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่างๆ ให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่เกิดขึ้นระหว่างการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น จะเป็นปัญหาในแง่ของการยอมรับของพนักงานในระยะแรก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในมาตรฐาน ISO 9000 เป็นสำคัญหลัก มาประยุกต์ใช้ ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จได้แก่ ความเอาใจจริงเอาใจของผู้บริหารระดับสูง ซึ่งจะต้องเป็นผู้คอยผลักดัน สนับสนุน และแสดงออกต่อทุกคนในองค์กรถึงความมุ่งมั่นในเป้าหมายเหล่านั้น ในส่วนของภาครัฐนั้นควรมีแนวนโยบายที่ชัดเจนในอันที่จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมหรือจูงใจให้องค์กรต่างๆ ในประเทศนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาประยุกต์ใช้

ในต่างประเทศมีการศึกษาของ Fredrick K. C. Tao (1999) ทำการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับ การประเมินการรับรู้ที่สำคัญ และผลกระทบของการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ในบริษัท Kowloon Development Company (KDC) โดยศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการรับรู้ตลอด 30 เดือน ตั้งแต่เริ่มจัดทำระบบจน 20 เดือนหลังการได้รับการรับรอง มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) ระบุการรับรู้ที่สำคัญและ ผลกระทบของ ISO 9000 ที่มีต่อบริษัท และต่อตัวบุคคล และผลของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติของพนักงาน และการรับรู้ที่สำคัญ และผลกระทบของระบบ ISO 9000 ที่มีต่อ KDC 3) แสดงให้เห็นถึง ประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการประยุกต์ ระบบ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพใน KDC ผลพบว่า ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญ ในส่วน กระบวนการมีการปรับปรุง และเกิดการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างหลักองค์การในบางส่วน ด้วยการจัดองค์การใหม่ ในการสัมภาษณ์ แบบเจาะลึกได้รับการตอบกลับมากเกี่ยวกับการไม่พอใจงานกระดาษที่มากขึ้นที่เกิดจากระบบ ISO 9000 ที่ผู้บริหารสั่งการ แต่อย่างไรก็ตาม ก็ทำให้เกิดการปรับปรุง การสื่อสาร และการแบ่งปันประสบการณ์ ในการ จัดทำงานกระดาษดังกล่าว มีการแก้ไขกระบวนการให้เป็นไปตามการตรวจสอบตามระบบ ISO 9000

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3 ทักษะที่มีต่อระบบ ISO 9000 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทักษะที่มีต่อระบบ ISO 9000 หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกเชิงประมาณค่าของบุคคลที่มีต่อระบบ ISO 9000 ที่พนักงานได้รับการฝึกอบรม ซึ่งบุคคลพร้อมที่จะแสดงออกตอบโต้เมื่อได้รับการกระตุ้น จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ (2538) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบขององค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง พบว่า

1. รูปแบบการบริหารองค์การไม่มีส่วนในการกำหนดทิศทางการปรับบทบาทขององค์การต่อหน่วยงานให้การรับรอง ผู้ส่งมอบวัตถุดิบ ลูกค้า และพนักงานขององค์การ เนื่องจากการปรับบทบาทขององค์การ เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9000 จึงไม่มีความแตกต่างกันในสาระสำคัญ
2. พนักงานในองค์การทั้ง 2 รูปแบบ มีทัศนคติต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์การอยู่ในระดับกลาง แต่อย่างไรก็ตามรูปแบบการบริหารองค์การที่แตกต่างกันมีอิทธิพลที่ทำให้ทัศนคติของพนักงานแตกต่างกันโดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานขององค์การแบบญี่ปุ่นมีทัศนคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับสูงกว่าทัศนคติของพนักงานองค์การแบบไทย
3. สำหรับวิธีการปรับความรู้ ทักษะ และกระบวนการทำงานของพนักงาน พบว่า ในองค์การที่บริหารแบบญี่ปุ่นนั้นตำแหน่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9000 และยังมีความสัมพันธ์กับผู้ให้ความรู้เกี่ยวกับ ISO 9000 ด้วย แต่จะไม่มี ความสัมพันธ์กับทักษะและกระบวนการทำงาน ส่วนในองค์การที่บริหารแบบไทยนั้น วิธีการปรับความรู้ ทักษะและกระบวนการทำงานของพนักงานแต่ละระดับไม่พบว่ามี ความแตกต่างกัน
4. ระบบคุณภาพ ISO 9000 ช่วยให้พนักงานใหม่หรือพนักงานที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนงาน สามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น ทั้งนี้ด้วยเหตุผลจากการมีคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) ในระบบคุณภาพ ISO 9000 นั้นเอง

นอกจากนี้ยังพบว่า ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกันตามอายุของพนักงาน อายุงาน สายงาน และตำแหน่งงาน ส่วนองค์การที่บริหารแบบไทย ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 จะแตกต่างกันตามอายุของพนักงาน อายุงาน และตำแหน่งงาน เท่านั้น สรุปได้ว่าอายุของพนักงาน และอายุงานมีส่วนสำคัญต่อทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มากกว่าสายงานหรือตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุทธิ สมุทระประภุต (2540) ที่ทำการศึกษาศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกันพบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัทไม่พบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

2.4 ความพึงพอใจในงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจในงาน เริ่มต้นจากการศึกษาแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor ที่ได้ศึกษาลักษณะและผลกระทบของแรงจูงใจ ต่อมามีการพัฒนาทฤษฎีต่างๆตามมา เพื่ออธิบายเหตุปัจจัยของ ความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันนักวิชาการต่างๆได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงาน ว่า "ความพึงพอใจในงาน" คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้งทางดี และไม่ดี ทำให้เต็มใจที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Strauss and Sayles. 1967, Schultz. 1982, Vroom. 1982, Vecchio. 1988 Luthan. 1992) และมีอีกแนวคิด อธิบายว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงาน ความสุขที่ได้รับจากงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องาน และความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Applewhite. 1965) นักวิชาการไทย อธิบายเพิ่มว่า โดยเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529) และเป็นความเพลิดเพลินหรือสภาพทางอารมณ์ที่เป็นบวก (วีรนารถ มานะกิจ. 2533)

ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบทฤษฎีด้านการจูงใจดังนี้ ในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจนั้นนับว่ามีความสำคัญทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญให้คนมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นั่นเอง โดยในเรื่องนี้ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (อับราฮัม เอช มาสโลว์. อ้างถึงใน สมยศ นาวิกการ. 2540) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานสามข้อคือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนเพียงพอแก่บุคคลที่พวกเขาจะรับภาระสภาพการดำรงชีวิตอยู่ได้ (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) โดยทั่วไปความต้องการทางร่างกายจะถูกตอบสนองด้วยรายได้ที่เพียงพอและสภาพแวดล้อมของงานที่ดี เช่น ห้องน้ำที่สะอาด แสงสว่าง ที่เพียงพอ อุณหภูมิที่สบาย และการระบายอากาศที่ดี

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกาย และจิตใจ ตัวอย่างเช่นบริษัทอาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพัน การมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัท ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางการสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬาที่เพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

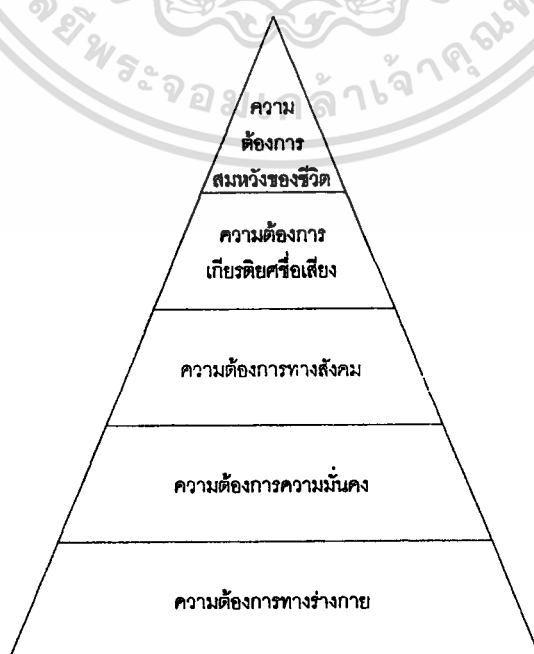
4. ความต้องการเกียรติยศหรือเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง

เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้กฎแจ่มแจ้ง แก่ผู้บริหาร การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วน แต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs) บุคคล มักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระ และความรับผิดชอบ ความต้องการการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วย ความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิด โอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูง สุด” มาสโลว์กล่าวว่าเมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” -ร่างกาย-ได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับที่ “สูงขึ้น” ต่อไป-ความปลอดภัย-จะมีความสำคัญมากที่สุด และต่อไปตามลำดับโดยที่ บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความ ต้องการระดับสูง

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาจากพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ได้ถูก ตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองตามสม ควรแล้ว ความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ดังแสดงลำดับความต้องการของมาส โลว์ ดังภาพที่ 2.2



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ภาพที่ 2.2 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ไม่วารณใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรก เป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญ และความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจ และครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์, อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน. 2540) เป็นอีกผู้หนึ่งที่เห็นด้วยกับมาสโลว์ ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เขาเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้นแอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยว่าโดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือพวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์

แต่ แอลเดอร์เฟอร์ ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์เสียใหม่ให้เป็นความต้องการสามระดับ : (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (E) (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (R) และ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต (G) ภาพที่ 2.3 จะแสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของแอลเดอร์เฟอร์



ภาพที่ 2.3 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ดับช้อใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำมา

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงานความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์

ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้วพนักงานจะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่ในขอบเขตที่จำกัด ทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีค่าสำคัญอีกครั้ง ดังนั้นการสนองตอบความต้องการในระดับต่ำจึงมีความจำเป็นเสมอ

ต่อมาในปี 2493 เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก (เฟรดเดอริค เฮิร์ซเบิร์ก, อ้างถึงใน สมยศ นาวีการ, 2540) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขา รู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า สิ่งที่ไม่พอใจ หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงาน เหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.4 เฮิร์ซเบิร์ก เสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ ตรงกับข้ามของ "ความพอใจงาน" คือ "ไม่มีความพอใจงาน" และตรงกันข้ามของ "ความไม่พอใจงาน" คือ "ไม่มีความไม่พอใจงาน"

A มุมมองสมัยเดิม



B มุมมองของเฮิร์ซเบิร์ก



ภาพที่ 2.4 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน – ความไม่พอใจงาน

บนพื้นฐานของการค้นพบของเขา เฮิร์ซเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่าง เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหาร 'ไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ' เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ "ไม่พอใจ" เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ซเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ซเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้าง ความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษาบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือก แต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น Herzberg เสนอแนะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูอาจารย์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยสูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต)และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม)เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน ความพอใจ-ความก้าวหน้าด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความ เป็นเลิศ เขาเชื่อว่าบริษัทจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยสูงใจ นี่จะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยสูงใจอื่น

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะ เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึง ปัจจัย ที่เกี่ยวกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งปัจจัยทั้งสองอาจถูกกระทบจากระบบ ISO 9000 โดยดัดแปลงมาใช้ให้ครอบคลุมและเหมาะสม โดยเลือกศึกษา 9 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องนับถือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ระเบียบวินัยในการทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัท ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน และ สวัสดิการ

ความพึงพอใจงานสามารถวัดได้ โดยการสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัด ซึ่ง วีรนาถ มานะกิจ (2533) ได้อธิบายว่า ความมุ่งหมายที่เราต้องการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายประการดังนี้

1. เพื่อจะได้ทราบที่มาของความพอใจและความไม่พอใจ
2. เพื่อจะได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจและการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาขอบเขตต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพที่ทำงาน ที่คนงานพอใจหรือไม่พอใจ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการฝึกอบรม การหยุดงาน และอัตราหมุนของการออกจากงาน

ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ ในเบื้องต้นจะต้องเกี่ยวข้องกับเหตุผลในข้อ 1 และ ข้อ 3 เพราะเกี่ยวกับกลไกที่ใช้เป็นมาตรการสำหรับแก้ไข อย่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาองค์การในด้านการบริหาร แม้ว่าความพอใจอาจเป็นเพียงการรับรู้ ในฐานะที่เป็นเป้าหมายที่ถูกต้องตามกฎหมาย

แบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมี 3 แบบด้วยกันคือ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) แบบสอบถามความพึงพอใจของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) และแบบมาตรวัดสีหน้า (Face Scale) (Muchinsky, 1990)

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า JDI ซึ่งมีสมิธ (Smith) เคนดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจในตัวเอง ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ปรวิษฐานพื้นฐานของแบบสอบถามแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นถ้าเกิดความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ก็แสดงว่าคนงานมีความพึงพอใจในงานแบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานนี้แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ถึง 18 ข้อ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรหลายประเภทที่มีคนงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถาม JDI ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณสิบถึงสิบห้านาที และวิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานมีประโยชน์หลายอย่าง เช่น มีชัดเจนต่องาน และมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้ (พงศ์ ทวีศาล, 2540)

2. แบบสอบถามของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินิโซต้า หรือเรียกย่อ ๆ ว่า MSQ สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสท์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับ JDI คือวัดความพึงพอใจในงานหลาย ๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด (5) คือ ความพึงพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) ความไม่พอใจอย่างมาก แบบสอบถามของมินิโซต้าสามารถวัดด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความสามารถ
2. ความสำเร็จ
3. กิจกรรม
4. ความก้าวหน้า
5. อำนาจหน้าที่
6. นโยบายบริษัท
7. ความหลากหลาย
8. ผลตอบแทน

9. เพื่อนร่วมงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ความคิดสร้างสรรค์
11. ความเป็นอิสระ
12. ฐานะทางสังคม
13. ชั่วญ
14. การยกย่อง
15. ความรับผิดชอบ
16. ความมั่นคง
17. บริการทางสังคม
18. การบังคับบัญชา (เทคนิค)
19. การบังคับบัญชา (มนุษยสัมพันธ์)
20. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (พงค์ หรดาล.2540)

3. แบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยดูลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูนิน (Kunin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น (พงค์ หรดาล. 2540)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยแนวคำถามจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินิไซต้า โดยมีปัจจัยที่จะวัด 9 ปัจจัย

การที่องค์กรต่างๆ สนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรของตนก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

Davis. (1950) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์การเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

นอกจากความสำคัญที่ Davis กล่าวข้างต้น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากความพอใจในงานยังมีความสำคัญตามที่ วีรนาธร มานะกิจ (2533) กล่าวว่า การประเมินผลในระดับของบุคคลแต่ละคนระดับองค์การ และระดับสังคม สามารถอธิบายความสำคัญได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับครูผู้ใช้งานเพื่อการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสนองตอบของบุคคลแต่ละคน มีการศึกษาหลายชิ้น ที่ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกับ โรคเส้นโลหิตแดงที่หัวใจตีบ และความข้องคับใจในงาน เช่น ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเหนื่อยอ่อน หายใจขัด และปวดศีรษะ และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพอใจและสุขภาพจิต จึงเป็นไปได้อย่างแท้จริง จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานที่มีต่อสุขภาพจิต ได้ทำขึ้นในอุตสาหกรรมที่ใช้เครื่องจักรกล เครื่องซีเกี่ยวกับสุขภาพจิตประกอบด้วยส่วนประกอบ 6 อย่างด้วยกันคือ (1) ความกังวลและความเครียด (2) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (3) ความเป็นปรีภักซ์ (4) การเข้าสังคมได้ (5) ความพอใจในชีวิต (6) ขวัญของแต่ละคน

ผลที่เกิดขึ้นกับองค์การ

1. ความพอใจในงานจะเป็นสิ่งทำนายอัตราหมุนของการออกจากงาน คนงานที่ออกจากองค์การของเขาเพราะเขาไม่พอใจมากขึ้น และความคาดหวังของเขาไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน
2. การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น มักแสดงให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ ในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน
3. ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญ เกี่ยวกับอัตราหมุนของการเข้าออกจากงาน กล่าวคือคนงานจะชอบผู้ควบคุมงานซึ่งมีความเป็นมิตรเมื่อยคนงานปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของคนงาน
4. ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับทั้งอัตราหมุนของการออกจากงาน และการหยุดงาน สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น หากให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ คนงานย่อมพอใจมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ
5. การขาดความพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นพบว่า ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับอัตราหมุนของการออกจากงานอัตราหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พอใจในงาน สำหรับทั้งคนงานที่ทำงานในโรงงานและในสำนักงาน
6. งานที่ทำซ้ำและรับรู้ว่าจะขาดความเป็นตัวของตัวเอง หรือความรับผิดชอบย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราหมุนของการออกจากงาน แม้ว่าความอ่อนแอจะสัมพันธ์กับการหยุดงานก็ตาม

การแสดงนัยทางสังคม การสนองตอบในเรื่องความพอใจในงานของบุคคลแต่ละคนและ

องค์การ อาจเป็นปัจจัยที่มีนัยทางสังคมหรือไม่ก็ได้ กล่าวคือ ถ้างานมีลักษณะบ่อนทำลายสุขภาพร่างกายหรือสุขภาพจิต ย่อมชี้ให้เห็นความต้องการที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับระบบต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการ

ด้านการรักษาสุขภาพอนามัย เมื่อคนงานแสดงความไม่พอใจในรูปของการลดผลิตภาพหรือการขาดงาน ความกดดันจากเบื้องบนก็ตกอยู่กับราคาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาวะเงินเฟ้อด้วยทั้งการพิจารณาทางการเงินเช่นนี้

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้นผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ สิ่งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างที่จ่ายเมื่อผลผลิตได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และ สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากบุคคลอื่น (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526), ส่วน Barnard (1966) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่ให้พนักงานที่ทำงานดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น การมีอำนาจ เกียรติยศ
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adoption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกัน และความมั่นใจในการทำงาน

ในประเทศไทยมีการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาของดิลก มุลวงษ์ (2536) ที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปทุมธานี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาคั้งนี้ คือ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

ในปีเดียวกัน สมชาย ชัยยุทธ์ (2536) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ จำนวน 108 คนจาก 6 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน โดยมีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1)วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2)ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3)ความสำเร็จในการทำงาน 4)ความก้าวหน้า 5)นโยบายและการบริหารงาน 6)ความมั่นคงในงาน 7)ความรับผิดชอบ 8)ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9)การได้รับการยอมรับนับถือ 10)เงินเดือนและสวัสดิการ 11)สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพศ รายได้ต่อปีจากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ต่อมามีการศึกษาถึงสาเหตุของความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในงานของมาโนชญ์ มีพร้อม (2537) ในปีต่อมาที่ทำการศึกษารื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยการศึกษาประกอบด้วยมิติ ที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (IV) แบ่งออกเป็น 7 มิติ ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจในเวลาทำงาน และความพึงพอใจในความยุติธรรม ตัวแปรตาม (DV) แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และความพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ของนักศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่วารณใดจดทังสิน อีกทังห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในชั้นงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังคงศึกษาเหตุผลของพนักงานที่พอใจพบว่า พึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ และพึงพอใจที่อยากจะทำงานอยู่ในบริษัท เพราะว่า เมื่อเลิกจากการทำงานแล้ว สามารถใช้เวลาหลังเลิกงานแล้ว ไปศึกษาต่อตามสถาบันที่อยู่ใกล้กับทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกสบาย ในเรื่องของผู้บังคับบัญชาพนักงานพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานที่มีเหตุผล และอยากให้ผู้บังคับบัญชาไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ หรือไม่มุ่งแต่เอาผลผลิตแต่เพียงประการเดียว ในส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พนักงานพึงพอใจกับเสียงเพลงที่บริษัทฯ เปิดให้ตลอดระยะเวลาในการทำงาน ภายในบรรยากาศที่มีแอร์เย็นตลอดเวลา พนักงานพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของเวลาในการทำงาน และในเรื่องของความยุติธรรมพนักงานมีความเห็นว่า การคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมดีอยู่แล้ว สำหรับเหตุผลของการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทฯ มักจะอ้างกฎหมาย มาเป็นหลักในการบริหารเรื่องค่าจ้างแรงงาน ถึงแม้บริษัทฯ จะอ้างว่า บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่พนักงานยังแสดงความคิดเห็นว่าน้อยเกินไป ส่วนในเรื่องโอกาสก้าวหน้าพนักงานให้ความเห็นว่าเป็นที่ขึ้นอยู่ที่ตัวพนักงาน มากกว่าขึ้นกับบริษัทฯ เพราะว่าบริษัทฯ จะให้โอกาสบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารหน่วยงาน มากกว่าที่จะรับจากพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น พื้นที่ในการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ บางแผนกสมควรได้รับการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น และเพื่อความสะดวกเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีความจำเป็นต้องอพยพพนักงานออกไป ณ จุดนัดพบ ที่ปลอดภัยของบริษัทฯ นั้นคือ พนักงานต้องการให้บริษัทฯ มุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน ให้มากขึ้นนั่นเอง

และล่าสุดมีการศึกษาของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้จากการทำงาน จำนวนปีที่ทำงาน ภูมิฐานะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานอุตสาหกรรมอื่น ๆ นั้น Wyatt, Langdon และ Stock (1937) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงานของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจำนวน 325 คน พบว่า ประกอบด้วย 10 ปัจจัย ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ผู้ร่วมงานที่ดี ผู้บังคับบัญชาที่ดี การมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ค่าจ้างสูง มีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น มีโอกาสที่จะเรียนรู้งาน ลักษณะงานที่สบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในประเทศไทยเริ่มต้นจากการศึกษาของ พวงเพชร วัชรอยู่ (2530) ศึกษาถึงองค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในงานโดยศึกษาจากผู้ที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมในกรุงเทพมหานคร จำนวน 83 คน พบว่า รายได้ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ สวัสดิการลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ต่อมา พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534) ศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถามตามแนวแบบสอบถามของความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยมีข้อคำถาม 100 ข้อ ที่ครอบคลุมตัวแปรของความพึงพอใจในงาน 20 ตัวแปร ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก โดยศึกษากับ พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ และพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า พบว่า พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน กิจกรรมระหว่างการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การบริการสังคมความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม ระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนเอง นโยบายและการปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายการยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ความมีอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้ ผู้ร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน และกิจกรรมระหว่างการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของตนเอง การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย

ต่อมา มนัส บุญวงศ์ (2537) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนังโดยใช้กรอบทฤษฎีของ Herzberg โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง พบว่า พนักงานที่มี อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพ และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในปีเดียวกัน ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเพลิก บริษัท โมเดอร์นฟอรั่ม กรุป จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานไม่ต่างกันใด ๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่ามียาลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) นโยบายการบริหารงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และ รายได้ต่อวันจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และในปี พ.ศ. 2540 มีการศึกษาความพึงพอใจในงานในอุตสาหกรรมต่างๆ หลายงานวิจัยเช่น ไสยาพรรณ นิมมณี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสบการณ์การทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ซึ่งในขณะเดียวกัน จารวรรณ ชิตโชติ (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน กับความพึงพอใจในงาน พบว่า มี เฉพาะตัวแปรเพศ และระยะเวลาในการทำงานเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พร้อมๆกับ เสกสรร สุมาลี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์ โดยศึกษาจากตัวชี้วัดความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ มิติเกี่ยวกับลักษณะของงาน และมิติเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ปัจจัยทางด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และปัจจัยในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

และในปีเดียวกันนี้ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมพลาสติก โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 115 คนจาก 2 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความไม่ว่ากรณีใดทั้งสองนี้ อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจในงาน พบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) การได้รับการยกย่องรับนับถือ 2) เพื่อนร่วมงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ลักษณะของงานที่ทำ 5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 8) ผู้บังคับบัญชา และระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรภูมิหลังกับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาของนักวิจัยหลายท่านที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ปัจจัยภูมิหลังกับความพึงพอใจในงานหลายปัจจัย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

เพศ

เพศ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์ (2537) ที่ทำการศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต และวิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ทำการศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบผลเหมือนกันว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นๆ พบผลการศึกษตรงกันข้าม เช่น สมชาย ชัยอยุธยา (2536) ที่ทำการศึกษากับพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ หรือจะเป็นการศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนังและเฟอร์นิเจอร์ของ มนต์ บุญวงศ์ (2537) และ จารุวรรณ ชิตโชติ (2540) ตามลำดับ ที่พบว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

อายุ

อายุ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุ แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของ มนต์ บุญวงศ์ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(2537) ที่ศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และ วรภิญญา สายจินดา (2538) ที่ศึกษากับหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม

สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่นการศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) และวิชัย ขวนเสงี่ยม (2540) ที่ศึกษากับ พนักงานฝ่ายผลิต และแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาของมนัส บุญวงศ์ (2537) และกิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ที่ศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในงาน ในพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และพนักงานฝ่ายผลิต ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา

วุฒิการศึกษา เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า บุคคลที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบวุฒิการศึกษากับความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคคลที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของ ดิลก มูลวงษ์ (2536) ที่ทำกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือการศึกษาของ มนัส บุญวงศ์ (2537) ที่ทำกับในพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง หรือการศึกษาของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ที่ทำกับพนักงานฝ่ายผลิต หรือการศึกษาของ โสภภาพรณ นิมมณี (2540) ที่ทำกับลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง

ระยะเวลาในการทำงาน

ระยะเวลาในการทำงาน เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่นการศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต และของ วิชัย ขวนเสงี่ยม (2540) ที่ศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีความสอดคล้องกัน คือ พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาของ ดิลก มูลวงษ์ (2536) มนัส บุญวงศ์ (2537) โสภภาพรณ นิมมณี (2540) และจารุวรรณ ชิตโชติ (2540) ที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับ

ความพึงพอใจในงานกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง และพนักงานในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

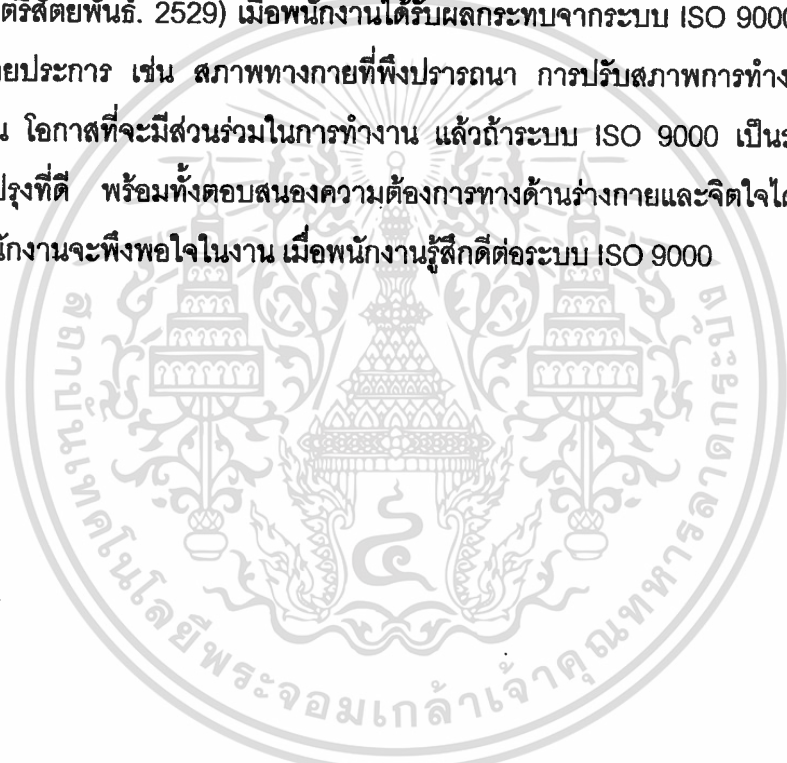
จากผลการศึกษาดังกล่าวปัจจัยภูมิหลังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน แต่ในการศึกษาคั้งนี้ต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานจึงกำหนดให้ภูมิหลังของพนักงานเป็นตัวแปรอิสระ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานในแต่ละภูมิหลัง

2.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน

ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 เกิดจากการแสดงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9000 โดยเกิดจากประสบการณ์ของพนักงานที่เกิดการดำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 คือ ได้แก่ ความมุ่งมั่นหรือพันธสัญญาของผู้บริหาร การให้พนักงานมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีม การพัฒนาบุคลากรตลอดเวลา การให้ความสำคัญกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การวางแผนกลยุทธ์คุณภาพ และยังพบว่า ข้อกำหนดที่ 4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audits) และข้อกำหนดที่ 4.18 การฝึกอบรม (Training) (สาวิตรี จันทราอุกฤษฏี. 2540) ซึ่งทัศนคติดังกล่าวจะมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับระบบ ISO 9000 ด้วย (สุธี สมุทธะประภูต. 2540) ในขณะที่เดียวกันระบบ ISO 9000 มีผลต่อการทำงานด้วย ได้แก่ พนักงานใช้ความเคยชินในระบบเก่ามาปฏิบัติงาน (กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. 2538) ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้งานอยู่ (จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. 2538) ช่วยให้พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีทำงาน (กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. 2538) ช่วยให้พนักงานใหม่หรือพนักงานที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนงานสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น และเป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงาน ในส่วนต่างๆ ให้สอดคล้องกับหลักการในการพัฒนาทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor (ทศพล เตชะอำพลกุล. 2541) ในต่างประเทศนักวิชาการหลายท่านเสนอว่า ISO เป็นเครื่องมือทางการตลาด ที่จะใช้ในการขยายตลาดสู่ตลาดสากล และสามารถช่วยลด รอบระยะเวลาการทำงาน ต้นทุนการทำซ้ำ และการปฏิเสธวัตถุดิบจากผู้จัดส่ง (Adanur. 1995) มีผลกระทบทางบวกกับการทำงานขั้นพื้นฐานของการดำเนินธุรกิจ (Ho. 1995) สามารถช่วยปรับปรุงระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบงานเอกสาร (Zucherman. 1996) จะเห็นได้จากผลการศึกษาขั้นต้นว่า ระบบ ISO 9000 ผลต่อการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ใช้สำหรับงานวิชาการเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจในงาน มีงานวิจัยบางชิ้นพบว่า สิ่งจูงใจเป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน (Barnard. 1966) มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ทัศนคติต่อความหมายของเงินด้านการให้ความสำคัญต่อเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (วรวิทย์ สายจินดา. 2538) พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในข่าวสารที่ได้รับและการติดต่อระหว่างกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจในงาน (ดาริกา จารุวัฒนกิจ. 2539) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน (วิญญัติ สุทธิเศษ. 2540) ทัศนคติแบบราชการมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงาน (พิมพ์ ตรีสัตยพันธ์. 2529) เมื่อพนักงานได้รับผลกระทบจากระบบ ISO 9000 ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งจูงใจหลายประการ เช่น สภาพทางกายที่พึงปรารถนา การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีทำงาน โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน แล้วถ้าระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่ทำให้งานมีการปรับปรุงที่ดี พร้อมทั้งตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจได้ ก็อาจจะทำนายได้ว่าพนักงานจะพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานรู้สึกดีต่อระบบ ISO 9000



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ ในเขตภาคกลาง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

3.1 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ ที่นำระบบ ISO 9000 มาใช้ ในเขตภาคกลาง ซึ่งมีจำนวน 7 โรงงาน มีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 13,676 คน (กรมโรงงาน. พศคจิกายน 2542, สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. เมษายน 2542)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการสุ่มตัวอย่าง แบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชากร คือพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมเคมีคอนกรีตเตอร์ จำนวน 13,676 คน คำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = S^2 \left(\frac{Z^2}{d^2} \right)$$

โดยที่

n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
S^2	=	ค่าความแปรปรวนจากกลุ่มตัวอย่าง
d	=	ความแตกต่างการประมาณจากค่าจริง
Z	=	ค่า $Z_{1-\frac{\alpha}{2}}$ จากตาราง $N(0,1)$

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 ($\alpha = 0.05$)

และกำหนดค่าความแตกต่างการประมาณจากค่าจริง $d = 0.04$

จากข้อมูลที่ได้ในการทดลองใช้แบบสอบถาม (Pretest) นำมาคำนวณค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างของตัวแปร 11 ตัว ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและด้านต่างๆ 9 ด้าน ค่าที่ได้ดังกล่าวนำมาแทนค่าสูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างได้ค่าขนาดตัวอย่าง 11 ค่าแล้วเลือกค่าที่มากที่สุด ผลการคำนวณได้ค่าขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถาม (แสดงไว้ในภาคผนวก ข) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบ เป็นแบบเลือกรายการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีคำถามจำนวน 24 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวเนื้อหาจากข้อกำหนดในระบบ ISO 9000 ประกอบด้วยคำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ

พนักงานจะประเมินความรู้สึกของตนเองจากคำถามแต่ละข้อ ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งโดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งในเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน เป็นแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัย มินนิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ประกอบด้วย 20 ด้าน แต่ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวข้อคำถามที่ได้รับการแปลแล้วจากงานวิจัยของ พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534) มาใช้โดยเลือกศึกษาเพียง 9 ด้าน ด้านละ 4 ข้อรวม 36 ข้อ ได้แก่

1. ด้านลักษณะงาน
2. ด้านความรับผิดชอบ
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ด้านระเบียบวินัย ในการทำงาน
5. ด้านนโยบายและการบริหาร
6. ด้านเพื่อนร่วมงาน
7. ด้านการยกย่องนับถือ
8. ด้านการบังคับบัญชา
9. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

พนักงานจะประเมินความพึงพอใจ ความรู้สึก ความคิดเห็นของตนเองจากคำถามแต่ละข้อ ตามระดับของการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดโดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งในเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. สร้างแบบสอบถาม มาตราวัดทัศนคติของ Likert (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. 2531)
2. สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าวขึ้นต้นเสนอ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความคิดเห็น
3. ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม โดยปรับปรุงข้อคำถาม ตามที่ได้รับการแนะนำจาก อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม แล้วจัดพิมพ์
4. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่แก้ไข และจัดพิมพ์แล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิประกอบ ด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษาความพึงพอใจในงาน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของ เนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่านดังนี้

- (1) รศ.ดร. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ สาขา จิตวิทยาทั่วไป
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง
- (2) รศ.ดร. พงศ์ หรดาล สาขา จิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์กร
คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และวิศวกรรม
ศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร
- (3) คุณจงกล เกตุพิชัย งานที่รับผิดชอบด้าน แรงงานและสวัสดิการ
สังคม
ตำแหน่ง ประกันสังคมจังหวัด
สำนักงานประกันสังคมจังหวัด
พระนครศรีอยุธยา
- (4) คุณปฐมพงศ์ อ่อนนิม งานที่รับผิดชอบด้าน ฝ่ายการผลิต
ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายผลิต
บริษัท ชันโยเซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย)
จำกัด
- (5) คุณณอมศรี สิทธิเดช งานที่รับผิดชอบด้าน ดูแลและให้การปรึกษา
ระบบคุณภาพ
ตำแหน่ง ที่ปรึกษา ระบบคุณภาพ ISO 9000
บริษัท ควอลิตีส์ เซอร์วิส จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไข
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามเผยแพร่สิ่งเหล่านี้ และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยจะทำการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญด้านการสร้างเครื่องมือวิจัย และด้านการศึกษาความพึงพอใจในงาน และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้

การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยจะทำการนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง จากนั้นจะนำไปทดลองใช้แบบสอบถาม (Pretest) กับพนักงานปฏิบัติการโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์เขตภาคกลางที่มีคุณลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษา ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 35 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's coefficient) ดังสูตรในภาคผนวก ก ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค เท่ากับ 0.90

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ส่งแบบสอบถามไปยังโรงงานที่กลุ่มตัวอย่างอยู่ โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงงาน เป็นผู้แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ตกเป็นกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งแบบสอบถามไป 210 ชุด ซึ่งมากกว่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณไว้เท่ากับ 162 คน
2. เก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของโรงงานที่กลุ่มตัวอย่างอยู่
3. ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมดก่อนจะนำไปวิเคราะห์ ทั้งนี้จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคือและถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไป และได้รับคือทั้งหมด และแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
แบบสอบถามที่ส่งไป	210	100.00
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน	183	87.14
แบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์	162	77.14

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS PC⁺ (Statistical Package for the Social Sciences)

1. นำข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ที่เกี่ยวกับภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 2 ที่เกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ทำการตรวจให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ดังนี้คือ

คำถามเชิงบวก (Positive) จะให้คะแนนดังนี้

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

คำถามเชิงลบ (Negative) จะให้คะแนนดังนี้

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

การคำนวณหาค่าเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ของคำถามในตอนที่ 2 จำนวน 24 ข้อ ผู้วิจัยได้แปลความหมายใช้เกณฑ์ดังนี้ (พิมใจ ตรีสัตยพันธ์, 2529)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ในระดับต่ำมาก หรือ มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ไม่ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ในระดับต่ำ หรือ มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ค่อนข้างไม่ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ในระดับปานกลาง หรือ มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ในระดับสูง หรือ มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ค่อนข้างดี

ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ในระดับสูงมาก หรือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการวิจัยเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า มีทัศนคติที่มีต่อ ISO 9000 ดี

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามตอนที่ 3 ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ทำการตรวจให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์ดังนี้คือ

คำถามเชิงบวก (Positive) จะให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

คำถามเชิงลบ (Negative) จะให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน
มาก	เท่ากับ	2	คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
น้อย	เท่ากับ	4	คะแนน
น้อยที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน

การคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมและในด้านต่างๆของจากแบบสอบถามตอนที่ 3 มีการแปลความหมายโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (วิบูลย์ สุทธิเศษ, 2540)

ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ในระดับต่ำมาก หรือ มีความพึงพอใจในงานน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ในระดับต่ำ หรือ มีความพึงพอใจในงานค่อนข้างน้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ในระดับปานกลาง หรือ มีความพึงพอใจในงานปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ในระดับสูง หรือ มีความพึงพอใจในงานค่อนข้างมาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจในงาน ในระดับสูงมาก หรือ มีความพึงพอใจในงานมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับของขนาดความสัมพันธ์ ใช้เกณฑ์ของ Davis (ผ่องพรรณ ตรียมงคลกุล. และสุภาพ จัตราภรณ์. 2540) มีเกณฑ์ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	คำบรรยาย
0.700 หรือสูงกว่า	มีความสัมพันธ์สูงมาก
0.500-0.699	มีความสัมพันธ์สูง
0.300-0.499	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.100-0.299	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.001-0.099	แทบจะไม่มีความสัมพันธ์

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541) ใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำ 1 หมายถึง มีทัศนคติไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าเท่ากับ 1 หมายถึง มีทัศนคติไม่แตกต่างกันมาก

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้วิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ แสดงสูตรใน

ภาคผนวก ก

3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ แสดงสูตรในภาคผนวก ก

4. สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระสองตัว คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานรวม และค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานแต่ละปัจจัย แสดงสูตรในภาคผนวก ก

5. การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐาน โดยทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ของตัวแปรทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และจำแนกตามภูมิหลังพนักงาน ซึ่งจะตั้งสมมติฐานเป็น (H_0) มีความสัมพันธ์ของสองตัวแปร (H_1) มีความสัมพันธ์กันของสองตัวแปร

ทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี การทดสอบค่า t ซึ่งมีวิธีการดำเนินการดังภาคผนวก ก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เก็บรวบรวมจากพนักงานโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง จำนวน 162 คน ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

4.1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการคำนวณค่าร้อยละของข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างปรากฏดังตารางที่ 4.1

เพศ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีร้อยละ 75.3 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 24.7

อายุ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 25 ปีขึ้นไป โดยมีร้อยละ 48.8 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 20-25 ปี โดยมีร้อยละ 44.4 และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีร้อยละ 6.8

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด โดยมีร้อยละ 69.1 รองลงมา สมรสแล้ว มีร้อยละ 28.4 และหย่า หม้าย หรือแยกกันอยู่ มีร้อยละ 2.5

วุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โดยคิดเป็นร้อยละ 39.5 วุฒิการศึกษาของพนักงานอันดับที่ 2 คือ วุฒิปริญญาตรี หรือสูงกว่า มีร้อยละ 26.5 รองลงมา วุฒิการศึกษานุปริญญา ร้อยละ 24.1 และวุฒิการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น มีร้อยละ 9.9

ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทนี้ ระหว่าง 3-5 ปี มีร้อยละ 38.9 รองลงมา ทำงานในบริษัทนี้ ต่ำกว่า 3 ปี โดยมีร้อยละ 32.7 และพนักงานที่ทำงานในบริษัทมากกว่า 5 ปีขึ้นไป มีร้อยละ 28.4

ตารางที่ 4.1 แสดงร้อยละของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถานภาพส่วนบุคคลของ
โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์เขตภาคกลาง

สถานภาพส่วนบุคคล	ร้อยละ
เพศ	
ชาย	24.7
หญิง	75.3
รวม	100
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	6.8
20-25 ปี	44.4
25 ปีขึ้นไป	48.8
รวม	100
สถานภาพสมรส	
โสด	69.1
สมรส	28.4
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	2.5
รวม	100
วุฒิการศึกษาสูงสุด	
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) หรือต่ำกว่า	9.9
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	39.5
อนุปริญญา (ปวส.)	24.1
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	26.5
รวม	100
ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้	
ต่ำกว่า 3 ปี	32.7
3-5 ปี	38.9
5 ปีขึ้นไป	28.4
รวม	100

4.2 ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน

4.2.1 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน โดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยไม่จำแนกภูมิหลัง

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก ซึ่งมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานในแต่ละข้อคำถาม

ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ลำดับที่
13	การบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพมีความจำเป็น.....	4.31	0.70	ค่อนข้างดี	1
4	คู่มือปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work instruction) ของท่านมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง.....	4.31	0.59	ค่อนข้างดี	1
2	ท่านเชื่อว่า ผู้บริหาร สนับสนุนระบบคุณภาพในบริษัทของท่าน.....	4.16	0.64	ค่อนข้างดี	3
12	ท่านมักจะพยายามไม่เข้าร่วมแก้ปัญหาในการทำงาน.....	4.07	0.57	ค่อนข้างดี	4
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) จำเป็นต้องมีการทำงานของท่าน.....	3.92	0.88	ค่อนข้างดี	5
11	ระบบ ISO 9000 ทำให้เกิดการปรับปรุงงานในหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง...	3.92	0.76	ค่อนข้างดี	5
19	การติดตามข่าวเกี่ยวกับ ระบบ ISO 9000 มีผลดีต่อการทำงานของท่าน.....	3.90	0.62	ค่อนข้างดี	7
3	ท่านใช้ความพยายามอย่างยิ่งในปฏิบัติงานตามแนวทางนโยบายคุณภาพ.....	3.90	0.62	ค่อนข้างดี	7
7	ระบบ ISO 9000 เป็นระบบงานเอกสารที่เป็นระเบียบ.....	3.87	0.69	ค่อนข้างดี	9
15	ท่านบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอย่างรอบคอบทุกครั้ง.....	3.84	0.76	ค่อนข้างดี	10
10	ระบบ ISO 9000 ทำให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ดี.....	3.80	0.70	ค่อนข้างดี	11
6	ท่านมักจะละเลยการปฏิบัติตาม คู่มือปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	3.74	0.96	ค่อนข้างดี	12
18	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor).....	3.61	1.02	ค่อนข้างดี	13
23	ข้อมูลทางสถิติถูกนำไปใช้ในงานของท่าน.....	3.59	0.88	ค่อนข้างดี	14
9	ท่านมักลืมแยกเอกสารที่ไม่ใช้ เมื่อเอกสารนั้นถูกยกเลิก.....	3.52	0.83	ค่อนข้างดี	15

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	คำถาม	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ	ลำดับที่
17	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน.....	3.49	1.03	ปานกลาง	16
20	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000.....	3.34	0.95	ปานกลาง	17
24	ท่านมักลืมว่าในงานของท่านมีการควบคุมคุณภาพด้วยสถิติ.....	3.33	0.91	ปานกลาง	18
22	วิธีการควบคุมคุณภาพทางสถิติยังไม่จำเป็นต้องงานของท่าน.....	3.33	0.83	ปานกลาง	18
21	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ ISO 9000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง.....	3.21	0.82	ปานกลาง	20
5	ความคล่องตัวบางอย่างของท่านลดลง เมื่อปฏิบัติตามระบบ ISO 9000.....	3.10	0.87	ปานกลาง	21
1	ท่านไม่เข้าใจถึงบทบาทของ ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR).....	2.80	0.95	ปานกลาง	22
14	แบบฟอร์มบันทึกคุณภาพมีมากเกินไปจนความจำเป็น.....	2.77	0.82	ปานกลาง	23
8	การปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเอกสารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับท่าน มีบางครั้งที่ท่านไม่ทราบ.....	2.72	0.88	ปานกลาง	24

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้านของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	ลำดับที่
ลักษณะงาน	3.04	0.54	ปานกลาง	9
ความรับผิดชอบ	3.75	0.65	ค่อนข้างมาก	1
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.51	0.75	ค่อนข้างมาก	3
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.51	0.58	ค่อนข้างมาก	3
นโยบายและการบริหาร	3.46	0.62	ปานกลาง	5
เพื่อนร่วมงาน	3.72	0.62	ค่อนข้างมาก	2
การยกย่องนับถือ	3.11	0.75	ปานกลาง	8
การบังคับบัญชา	3.23	0.75	ปานกลาง	6
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.23	0.76	ปานกลาง	6
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.48	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.58 ถึง 0.75 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 และด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.76

4.2.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยจำแนกตามเพศ

เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามเพศได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานเพศชาย พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.58 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานเพศหญิง พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านจำแนกตามเพศได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในงาน	ชาย			หญิง		
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ลักษณะงาน	3.09	0.52	ปานกลาง	3.02	0.55	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.90	0.63	ค่อนข้างมาก	3.69	0.65	ค่อนข้างมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.51	0.76	ค่อนข้างมาก	3.51	0.75	ค่อนข้างมาก
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.58	0.53	ค่อนข้างมาก	3.49	0.59	ปานกลาง
นโยบายและการบริหาร	3.57	0.59	ค่อนข้างมาก	3.42	0.63	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	3.73	0.55	ค่อนข้างมาก	3.72	0.64	ค่อนข้างมาก
การยกย่องนับถือ	3.21	0.75	ปานกลาง	3.08	0.76	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.41	0.74	ปานกลาง	3.18	0.75	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.35	0.74	ปานกลาง	3.20	0.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.48	0.42	ปานกลาง	3.37	0.5	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานเพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.48 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.76 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.42 ถึง 0.75

ในส่วนเพศหญิง จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.65 ถึง 0.75 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.55 ถึง 0.76

4.2.3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยจำแนกตามอายุ

เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามอายุได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานอายุต่ำกว่า 20 ปี พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.06 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานอายุระหว่าง 20-25 ปี พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานอายุ 25 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.65 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านจำแนกตามอายุได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจในงาน	ต่ำกว่า 20 ปี			20-25 ปี			25 ปีขึ้นไป		
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ลักษณะงาน	3.00	0.37	ปานกลาง	2.92	0.58	ปานกลาง	3.15	0.50
ความรับผิดชอบ	2.93	0.36	ปานกลาง	3.69	0.65	ค่อนข้างมาก	3.91	0.59	ค่อนข้างมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.07	0.43	ปานกลาง	3.55	0.84	ค่อนข้างมาก	3.54	0.68	ค่อนข้างมาก
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.20	0.51	ปานกลาง	3.44	0.53	ปานกลาง	3.62	0.61	ค่อนข้างมาก
นโยบายและการบริหาร	3.25	0.60	ปานกลาง	3.47	0.58	ปานกลาง	3.47	0.66	ปานกลาง
เพื่อนร่วมงาน	3.14	0.47	ปานกลาง	3.82	0.71	ค่อนข้างมาก	3.71	0.49	ค่อนข้างมาก
การยกย่องนับถือ	3.00	0.52	ปานกลาง	3.01	0.79	ปานกลาง	3.22	0.74	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.14	0.42	ปานกลาง	3.25	0.75	ปานกลาง	3.24	0.80	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.93	0.62	ปานกลาง	3.21	0.74	ปานกลาง	3.30	0.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.07	0.30	ปานกลาง	3.37	0.50	ปานกลาง	3.46	0.47	ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.30 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.20 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.36 ถึง 0.62

ในส่วนพนักงานอายุระหว่าง 20-25 ปี จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.65 ถึง 0.84 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.53 ถึง 0.79

ในส่วนพนักงานอายุ 25 ปีขึ้นไป จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับสูงหรือ ค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.59 ถึง 0.68 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่า

คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.22 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ ด้านคำตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.47 ถึง 0.80

4.2.4 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรสได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานโสด พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.54 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานสมรสแล้ว พบว่าพนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.64 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานพนักงานหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.41 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านจำแนกตามสถานภาพสมรสได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจในงาน	โสด			สมรส			หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่		
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ลักษณะงาน	2.98	0.54	ปานกลาง	3.16	0.54	ปานกลาง	3.25	0.35	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.69	0.69	ค่อนข้างมาก	3.87	0.52	ค่อนข้างมาก	3.81	0.9	ค่อนข้างมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.49	0.74	ปานกลาง	3.55	0.77	ค่อนข้างมาก	3.69	0.63	ค่อนข้างมาก
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.47	0.56	ปานกลาง	3.61	0.64	ค่อนข้างมาก	3.56	0.43	ค่อนข้างมาก
นโยบายและการบริหาร	3.41	0.6	ปานกลาง	3.55	0.67	ค่อนข้างมาก	3.69	0.38	ค่อนข้างมาก
เพื่อนร่วมงาน	3.70	0.65	ค่อนข้างมาก	3.76	0.55	ค่อนข้างมาก	3.81	0.55	ค่อนข้างมาก
กายกย่องนับถือ	3.02	0.78	ปานกลาง	3.33	0.68	ปานกลาง	3.38	0.25	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.17	0.74	ปานกลาง	3.38	0.79	ปานกลาง	3.31	0.43	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.15	0.68	ปานกลาง	3.41	0.9	ปานกลาง	3.56	0.59	ค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.34	0.47	ปานกลาง	3.51	0.51	ค่อนข้างมาก	3.56	0.31	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานที่โตมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.65 ถึง 0.69 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.78

ในส่วนพนักงานสมรสแล้ว จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.52 ถึง 0.77 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.90

ในส่วนพนักงานหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.56 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.31 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.90

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับ 3.56 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน อยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.90 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้าน ลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 คือ ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.25 ถึง 0.43

4.2.5 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน โดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานวุฒิมัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.29 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานวุฒิมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.53 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานวุฒิมัธยมศึกษาตอนปลาย พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.60 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี หรือ สูงกว่า พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำนวนตามวุฒิการศึกษาสูงสุด

ความพึงพอใจในงาน	มัธยมศึกษาตอนต้น			มัธยมศึกษาตอนปลาย			อนุปริญญา			ปริญญาตรีขึ้นไป		
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
ลักษณะงาน	3.06	0.38	ปานกลาง	3.05	0.54	ปานกลาง	2.91	0.56	ปานกลาง	3.11	0.57	ปานกลาง
ความรับผิดชอบ	3.34	0.63	ปานกลาง	3.59	0.58	ค่อนข้างมาก	3.83	0.7	ค่อนข้างมาก	4.06	0.57	ค่อนข้างมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.34	0.60	ปานกลาง	3.48	0.73	ปานกลาง	3.60	0.89	ค่อนข้างมาก	3.53	0.70	ค่อนข้างมาก
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.36	0.56	ปานกลาง	3.55	0.59	ค่อนข้างมาก	3.47	0.63	ปานกลาง	3.55	0.52	ค่อนข้างมาก
นโยบายและการบริหาร	3.36	0.49	ปานกลาง	3.53	0.56	ค่อนข้างมาก	3.32	0.75	ปานกลาง	3.51	0.61	ค่อนข้างมาก
เพื่อนร่วมงาน	3.44	0.67	ปานกลาง	3.67	0.62	ค่อนข้างมาก	3.70	0.67	ค่อนข้างมาก	3.91	0.49	ค่อนข้างมาก
การยกย่องนับถือ	2.95	0.48	ปานกลาง	3.16	0.67	ปานกลาง	2.91	0.93	ปานกลาง	3.29	0.75	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.19	0.77	ปานกลาง	3.15	0.65	ปานกลาง	3.12	0.86	ปานกลาง	3.49	0.75	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.28	0.74	ปานกลาง	3.15	0.74	ปานกลาง	3.24	0.81	ปานกลาง	3.34	0.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.26	0.46	ปานกลาง	3.37	0.44	ปานกลาง	3.34	0.58	ปานกลาง	3.53	0.44	ค่อนข้างมาก



จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.77

ในส่วนมัธยมศึกษาตอนปลาย จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.37 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.38 ถึง 0.56 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.54 ถึง 0.74

ในส่วนอนุปริญญา จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.34 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.67 ถึง 0.89 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มี

นโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56 ถึง 0.93

ในส่วนปริญญาตรี หรือสูงกว่า จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.49 ถึง 0.70 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.51 ถึง 0.76

4.2.6 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 โดยจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้

เมื่อวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ได้ผลดังนี้

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 3 ปีหรือ ต่ำกว่า พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางโดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.46 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 3-5 ปี พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.56 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ของพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้มากกว่า 5 ปีขึ้นไป พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ค่อนข้างดี แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ดี โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.68 พนักงานแต่ละคนมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่ต่างกันมาก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานโดยรวมและในแต่ละด้านทั้ง 9 ด้านจำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.8



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน	ต่ำกว่า 3 ปี			3-5 ปี			5 ปีขึ้นไป		
	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ	คะแนนเฉลี่ย	S.D.	ระดับ
	ลักษณะงาน	2.93	0.59	ปานกลาง	3.02	0.52	ปานกลาง	3.18	0.48
ความรับผิดชอบ	3.53	0.78	ค่อนข้างมาก	3.80	0.62	ค่อนข้างมาก	3.92	0.43	ค่อนข้างมาก
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.37	0.82	ปานกลาง	3.59	0.68	ค่อนข้างมาก	3.57	0.74	ค่อนข้างมาก
ระเบียบวินัยในการทำงาน	3.28	0.56	ปานกลาง	3.60	0.53	ค่อนข้างมาก	3.65	0.59	ค่อนข้างมาก
นโยบายและการบริหาร	3.39	0.70	ปานกลาง	3.43	0.58	ปานกลาง	3.58	0.57	ค่อนข้างมาก
เพื่อนร่วมงาน	3.73	0.76	ค่อนข้างมาก	3.63	0.57	ค่อนข้างมาก	3.82	0.48	ค่อนข้างมาก
การยกย่องนับถือ	2.98	0.82	ปานกลาง	3.12	0.71	ปานกลาง	3.26	0.72	ปานกลาง
การบังคับบัญชา	3.30	0.77	ปานกลาง	3.17	0.73	ปานกลาง	3.26	0.77	ปานกลาง
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.15	0.75	ปานกลาง	3.19	0.70	ปานกลาง	3.40	0.82	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	0.52	ปานกลาง	3.39	0.45	ปานกลาง	3.52	0.47	ค่อนข้างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานที่มีที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 3 ปี มีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.76 ถึง 0.78 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.56 ถึง 0.82

ในส่วนพนักงานที่มีที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ระหว่าง 3-5 ปี จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.43 ถึง 0.74 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.82

ในส่วนพนักงานที่มีที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 5 ปีขึ้นไป จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.43 ถึง 0.74 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามแก้ไขเพิ่มเติมเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 3.58 และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคน มีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.43 ถึง 0.74 ส่วนความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีระดับปานกลาง คือ ด้านลักษณะงาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 คือ ด้านการยกย่องนับถือ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 ด้านการบังคับบัญชา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยทุกด้านพนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจไม่ต่างกันมากซึ่งมี ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.48 ถึง 0.82

4.3 ผลการทดสอบสมมุติฐาน

ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน โดยใช้วิธีทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์แบบเพียร์สัน แบ่งเป็น

4.3.1 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน โดยไม่จำแนกภูมิหลัง

ตารางที่ 4.9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน ของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.497 [*]
ลักษณะงาน	0.343 [*]
ความรับผิดชอบ	0.464 [*]
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.351 [*]
ระเบียบวินัยในการทำงาน	0.543 [*]
นโยบายและการบริหาร	0.402 [*]
เพื่อนร่วมงาน	0.432 [*]
การยกย่องนับถือ	0.264 [*]
การบังคับบัญชา	0.260 [*]
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.246 [*]

เอกสาร* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.497 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน เท่ากับ 0.543 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.343 0.464 0.351 0.402 0.432 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.264 0.260 0.246 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

4.3.2 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้านของพนักงานที่มีภูมิหลังต่าง ๆ

ตารางที่ 4.10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามเพศของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในแต่ละเพศ	
	ชาย	หญิง
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.639 [*]	0.459 [*]
ลักษณะงาน	0.559 [*]	0.262 [*]
ความรับผิดชอบ	0.509 [*]	0.452 [*]
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.232	0.403 [*]
ระเบียบวินัย ในการทำงาน	0.699 [*]	0.496 [*]
นโยบายและการบริหาร	0.478 [*]	0.378 [*]
เพื่อนร่วมงาน	0.644 [*]	0.366 [*]
การยกย่องนับถือ	0.296	0.252 [*]
การบังคับบัญชา	0.280	0.253 [*]
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.283	0.233 [*]

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในเพศชาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.639 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.559 0.509 0.699 0.644 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร เท่ากับ 0.478 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.232 0.296 0.280 0.283 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ในเพศหญิง พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.459 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.452 0.403 0.496 0.378 0.366 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.262 0.252 0.253 0.233 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามอายุของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในแต่ละอายุ		
	ต่ำกว่า 20 ปี	20-25 ปี	25 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	-0.056	0.506 [*]	0.448 [*]
ลักษณะงาน	0.299	0.396 [*]	0.287 [*]
ความรับผิดชอบ	-0.475	0.500 [*]	0.307 [*]
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	-0.302	0.421 [*]	0.245 [*]
ระเบียบวินัย ในการทำงาน	0.480	0.547 [*]	0.510 [*]
นโยบายและการบริหาร	0.507	0.393 [*]	0.404 [*]
เพื่อนร่วมงาน	-0.075	0.435 [*]	0.402 [*]
การยกย่องนับถือ	0.244	0.224	0.280 [*]
การบังคับบัญชา	-0.292	0.245 [*]	0.299 [*]
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	-0.769 [*]	0.247 [*]	0.243 [*]

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ -0.056 ในทิศทางลบและไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านการยกย่องนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.299 0.480 0.507 0.244 และไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.475 -0.302 -0.075 -0.292 โดยผลการทดสอบพบ **เอกสว่า** ทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.769 ในทิศทางลบและมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในกลุ่มอายุ 20-25 ปี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.506 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ และด้านระเบียบวินัยในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.500 0.547 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.396 0.421 0.393 0.435 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.245 0.247 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ เท่ากับ 0.244 และไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยผลการทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ในกลุ่มอายุ 25 ปีขึ้นไป ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.448 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน เท่ากับ 0.510 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.307 0.404 0.402 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.287 0.245 0.280 0.299 0.243 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรสของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในแต่ละสถานภาพสมรส		
	โสด	สมรส	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.472*	0.543*	0.365
ลักษณะงาน	0.350*	0.333*	-0.328
ความรับผิดชอบ	0.480*	0.385*	0.864
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.362*	0.315*	0.754
ระเบียบวินัย ในการทำงาน	0.508*	0.589*	0.934
นโยบายและการบริหาร	0.376*	0.472*	-0.367
เพื่อนร่วมงาน	0.390*	0.551*	0.510
การยกย่องนับถือ	0.241*	0.297*	0.058
การบังคับบัญชา	0.247*	0.289	-0.764
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.117	0.480*	-0.602

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในกลุ่มคนโสด ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.472 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน เท่ากับ 0.508 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.350 0.480 0.362 0.376 0.390 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านข้างต้น ในทิศทางบวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นในนามของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ และด้านการบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.241 0.247 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เท่ากับ 0.117 โดยผลการทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในกลุ่มคนสมรสแล้ว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.543 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงานมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.589 0.551 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.333 0.385 0.315 0.472 0.480 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.297 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ ในทิศทางบวก กล่าวคือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือสูง ก็จะมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ดีและขนาดของความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา เท่ากับ 0.289 โดยผลการทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ในกลุ่มคนหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.365 โดยผลการทดสอบพบว่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการยกย่องนับถือ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.864 0.754 0.934 0.510 0.058 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.328 -0.367 -0.764 -0.602 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในแต่ละวุฒิการศึกษาสูงสุด			
	มัธยมศึกษาตอนต้น หรือ ต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.635*	0.420*	0.618*	0.526*
ลักษณะงาน	0.358	0.297*	0.327	0.487*
ความรับผิดชอบ	0.649*	0.471*	0.553*	0.318*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.525*	0.206	0.181	0.297
ระเบียบวินัย ในการทำงาน	0.701*	0.424*	0.537*	0.661*
นโยบายและการบริหาร	0.606*	0.334*	0.254	0.474*
เพื่อนร่วมงาน	0.669*	0.414*	0.693*	0.310*
การยกย่องนับถือ	0.038	0.181	0.318	0.303*
การบังคับบัญชา	0.348	0.208	0.212	0.312*
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.496	0.147	0.401	0.249

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.635 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน เท่ากับ 0.701 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงมากกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.649 0.525 0.606 0.669 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.358 0.038 0.348 0.496 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด คือมัธยมศึกษาตอนปลาย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.420 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.471 0.424 0.334 0.414 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน เท่ากับ 0.297 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.206 0.181 0.208 0.147 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด คืออนุปริญญา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.618 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.553 0.537 0.693 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก .

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.327 0.181 0.254 0.318 0.212 0.401 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี หรือสูงกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม เท่ากับ 0.526 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน เท่ากับ 0.661 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการยกย่องนับถือ และด้านการบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.487 0.318 0.474 0.310 0.303 0.312 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.297 0.249 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และในแต่ละด้าน จำแนกตามระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ของพนักงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในแต่ละระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้		
	ต่ำกว่า 3 ปี	3-5 ปี	5 ปีขึ้นไป
ความพึงพอใจในงานโดยรวม	0.498*	0.558*	0.345*
ลักษณะงาน	0.345*	0.333*	0.257
ความรับผิดชอบ	0.519*	0.502*	0.176
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.351*	0.441*	0.192
ระเบียบวินัย ในการทำงาน	0.494*	0.670*	0.371*
นโยบายและการบริหาร	0.380*	0.432*	0.346*
เพื่อนร่วมงาน	0.475*	0.539*	0.190
การยกย่องนับถือ	0.230	0.260*	0.239
การบังคับบัญชา	0.294*	0.252*	0.270
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.166	0.257*	0.259

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ต่ำกว่า 3 ปีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ 0.498 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ เท่ากับ 0.519 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ในทิศทางบวก กล่าวคือถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบสูง ก็จะมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ดีและขนาดของความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านการบังคับบัญชา มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่ต่างกันเท่าไรเลย อีกทั้งยังมีเหตุเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงเนื้อหาของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เท่ากับ 0.345 0.351 0.494 0.380 0.475 0.294 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.230 0.166 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 3-5 ปี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ 0.558 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.502 0.670 0.539 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.333 0.441 0.432 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา การยกย่องนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.260 0.252 0.257 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 5 ปีขึ้นไป ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวมเท่ากับ 0.345 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม ในทิศทางบวก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.371 0.346 และมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงว่าทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานด้านขั้นต้น ในทิศทางบวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านการยกย่องนับถือ ด้านการบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.257 0.176 0.192 0.190 0.239 0.270 0.259 โดยผลการทดสอบพบว่าทุกค่าไม่มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

บทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ซึ่งข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้ และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยได้แบ่งเป็นตอนๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.3 อายุมากกว่า 26 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 48.8 สถานะสมรสเป็นโสดคิดเป็นร้อยละ 69.1 มีวุฒิการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 39.5 ทำงานอยู่ในบริษัทแห่งนี้มาเป็นเวลา 3-5ปี คิดเป็นร้อยละ 38.9

ตอนที่ 2 ทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000

ทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000 โดยเฉลี่ยของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 โดยแต่ละคนมีทักษะคิตใกล้เคียงกัน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 ลำดับความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ มีลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านการบังคับบัญชา ด้านการยกย่องนับถือ และด้านลักษณะงาน

ตอนที่ 4 สรุปลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน ตามการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐาน คือทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งทักษะคิตที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีระดับค่อนข้างดี และความพึงพอใจในงานโดยรวมมีระดับปานกลาง

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมุติฐานที่ 2 ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์

ผลการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐาน คือทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์สูงกับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีระดับค่อนข้างดี และความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงานมีระดับค่อนข้างมาก และทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ต่ำกับความพึงพอใจในงานด้านการยกย่องนับถือ การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ และมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีระดับค่อนข้างดี และความพึงพอใจในงานโดยรวมมีระดับปานกลาง ส่วนที่เหลือความสัมพันธ์มีระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 3 ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่มีภูมิลำเนาต่าง ๆ

ผลการทดสอบ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมุติฐาน คือทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางและสูงกับความพึงพอใจในงานโดยรวม และมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในเกือบทุกภูมิลำเนาที่ต่างกัน ยกเว้น แต่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 และพนักงานที่หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ที่ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม

สมมุติฐานที่ 4 ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในแต่ละด้านของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ ที่มีภูมิลำเนาต่าง ๆ

ผลการทดสอบ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นไปตามสมมุติฐาน โดยลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในด้านต่างๆ มีที่ต่างจากไม่จำแนกภูมิลำเนา คือ

1. เพศ ในเพศชาย ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน การยกย่องนับถือ การบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนในเพศหญิง ลักษณะความสัมพันธ์เหมือนแบบไม่จำแนกภูมิลำเนา
2. อายุ ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทิศทางลบ ขนาดสูงมาก ซึ่งทักษะคนที่มื่อระบบ ISO 9000 มีระดับปานกลาง และความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีระดับปานกลาง ในกลุ่มอายุ 20-25 ปี ลักษณะความสัมพันธ์คล้ายกับแบบไม่จำแนกภูมิลำเนา ที่แตกต่างกัน

กันคือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านการยกย่องนับถือ ส่วนกลุ่มอายุ 25 ปีขึ้นไป ลักษณะความสัมพันธ์เหมือนแบบไม่จำแนกภูมิ หลัง

3. สถานภาพสมรส ในกลุ่มคนโสด ลักษณะความสัมพันธ์คล้ายกับแบบไม่จำแนกภูมิหลัง ที่แตกต่างกันคือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนในกลุ่มคนสมรส ลักษณะความสัมพันธ์คล้ายกับแบบไม่จำแนกภูมิหลัง ที่แตกต่างกันคือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านการบังคับบัญชาและในกลุ่มคน หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานทุกด้าน

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด ในส่วนกลุ่ม อนุปริญญา มีลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความสัมพันธ์ความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ที่ต่างจากแบบไม่จำแนกภูมิหลังมากที่สุด โดยทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การยกย่องนับถือ การบังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนระดับการศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาตรีที่มีลักษณะความสัมพันธ์ที่เหมือนกับระดับอนุปริญญา คือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านการยกย่องนับถือ และด้านการบังคับบัญชา ในส่วนที่ทุกระดับการศึกษาที่ต่างจากแบบไม่จำแนกภูมิหลัง คือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

5. ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ ในกลุ่มที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 3 ปี ลักษณะความสัมพันธ์คล้ายกับแบบไม่จำแนกภูมิหลัง ที่แตกต่างกันคือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านการยกย่องนับถือ และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 3-5 ปี ลักษณะความสัมพันธ์เหมือนแบบไม่จำแนกภูมิหลัง และในส่วนกลุ่มที่มีระยะเวลาที่ทำงานใน

บริษัทแห่งนี้มากกว่า 5 ปี ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.05 ทิศทางบวก ขนาดปานกลาง ซึ่งทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีระดับค่อนข้างดี และความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหารมีระดับค่อนข้างมาก ทั้งสองด้าน

5.2 อภิปรายผล

เมื่อพิจารณาทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในระดับค่อนข้างดี มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของบันทึกคุณภาพและการตรวจติดตามภายใน (Internal Quality Audit) ในส่วนเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน (Work instruction) มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ส่วนผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนระบบคุณภาพ และการแก้ปัญหาในการทำงานพนักงานให้ความร่วมมือกันดี ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในระดับค่อนข้างดี

ในด้านที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของพนักงานผลการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมีคะแนนเฉลี่ย 3.40 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดิลก มุลวงษ์ และงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ศึกษาพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ในขณะที่เดียวกันเมื่อพิจารณาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และด้านต่างๆ ทุกด้าน ของพนักงาน โดยไม่จำแนกภูมิภาค พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และด้านต่างๆ ทุกด้าน และมีนัยสำคัญที่ 0.05 อาจเนื่องมาจาก ระบบ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระบบบริหารงานที่มีข้อกำหนดเรื่อง ความรับผิดชอบของผู้บริหาร (ข้อกำหนดที่ 4.1) ระบบคุณภาพที่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร (ข้อกำหนดที่ 4.2) การตรวจประเมินตนเอง (ข้อกำหนดที่ 4.17) และบันทึกคุณภาพ (ข้อกำหนดที่ 4.16) ทำให้ช่วยปรับปรุงระบบการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบงานเอกสาร (Zucherman, 1996) พนักงานเกิดความพึงพอใจในระบบงานที่มีความชัดเจน เนื่องจาก พนักงานได้รับข่าวสารที่พวกเขาต้องการอย่างเพียงพอทำให้ไม่มีข้อสงสัย โดยเฉพาะข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ ถ้าพนักงานได้รับข้อมูลมากเท่าใด พนักงานก็จะมั่นใจในการทำงานมากเท่านั้น ทำให้การทำงานราบรื่น สามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นโดยไม่กังวลว่าจะเกิดความผิดพลาด เหล่านี้จึงทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน (วิญญูลี สุทธิวิเศษ, 2540) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดาริกา จารุวัฒนิกิจ (2539) ที่พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการรับข่าวสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร และมีประกาศอย่างเป็นทางการ และงานวิจัยของวิญญูลี สุทธิวิเศษ (2540) ที่พบว่า ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ที่มีขนาดปานกลาง อาจเนื่องมาจากเหตุผลดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน อาจเนื่องจากลักษณะงานของอุตสาหกรรมเคมี คอนดักเตอร์ เป็นการทำงานกับเครื่องจักรอัตโนมัติมีขั้นตอนการทำงานที่แน่นอน ระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่มีคู่มือคุณภาพซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมและเป็นระบบที่ชัดเจน โดยสร้างจากการทำงานจริง ที่เกิดจากการทำงานกับเครื่องจักรอัตโนมัติทำให้ระเบียบการปฏิบัติงานชัดเจน ง่ายแก่การเข้าใจ และการปฏิบัติ จึงมีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานให้มีความสอดคล้องกับหลักการ ทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (ทศพล เตชะอำพลกุล, 2541) เพิ่มความสม่ำเสมอและประสิทธิภาพของการทำงานมากขึ้น (Buttle, 1997) ทำให้การทำงานดีขึ้นพนักงานรู้สึกดีต่องานที่ง่ายและเป็นระเบียบ

ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ระบบ ISO 9000 มีข้อกำหนดในเรื่องความรับผิดชอบต่อบุคคลในองค์กรไว้ในข้อกำหนดที่ 4.1 เรื่องความรับผิดชอบต่อข้อกำหนด โดยกำหนดความรับผิดชอบต่อตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ตลอดจนพนักงานทุกระดับทำให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในขอบเขตความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานและทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากแนวคิดเรื่องต้นไม้แห่งคุณภาพ หรือ Quality Tree ของ บรรจง จันทมาศ (2542) ที่กล่าวว่า ระบบบริหารงาน 5ส.เปรียบเสมือนรากของต้นไม้คุณภาพ ถ้าพนักงานทุกคนมีระบบการทำงานด้วย 5ส. แล้วก็ส่งผลเป็นการสนับสนุนให้ระบบบริหารงานอื่นๆ เช่น QCC (Quality Control Circle), ISO 9000 Reengineering และ TQC/TQM (Total Quality Control / Total Quality Management) เกิดคุณภาพขึ้น และจากข้อกำหนดของ ISO 9000 ข้อที่ 4.5 (การควบคุมเอกสาร) กำหนดให้ต้องมีการจัดทำเอกสารการทำงานต่างๆ การแยกเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร การแจกจ่าย เอกสารตามจุดปฏิบัติงาน รักษาไว้ซึ่งการควบคุมเอกสาร และข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง และข้อ 4.16 (การบันทึกคุณภาพ) ทำให้เอกสารถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ ส่วนที่เกี่ยวกับวัสดุมีการกำหนดในข้อ 4.8 (การซื้อและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์) ข้อ 4.12 (สถานะการตรวจ และการทดสอบ) ข้อ 4.13 (การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด) และข้อ 4.15 (การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบ) ทำให้เกิดความเป็นระเบียบในที่ทำงาน

ความพึงพอใจในงานด้านระเบียบวินัยในการทำงาน ระบบ ISO 9000 เป็นมาตรฐานระบบการบริหารที่มีระเบียบปฏิบัติในระบบคุณภาพ ซึ่งเรียกว่า ระเบียบปฏิบัติ (procedure) ที่กำหนดอำนาจหน้าที่ และขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยมีการเก็บบันทึกไว้เป็นหลักฐานที่แน่นอนทำให้พนักงานมีความเข้าใจและปฏิบัติตามระเบียบการทำงานด้วยความมั่นใจในผลของการปฏิบัติ ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานที่มีวิธีการบันทึกอย่างชัดเจน เช่นการฝึกอบรมมีการกำหนดวิธีการจัด ผู้เข้าอบรมที่เป็นระเบียบ มีการเก็บบันทึก ทำให้พนักงานเกิดความมั่นใจ

ความพึงพอใจในงานด้านนโยบายและการบริหาร ระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบต่อผู้บริหารเป็นอย่างมาก มีข้อกำหนดที่ 4.1 กำหนดไว้ชัดเจน เรื่อง นโยบายคุณภาพ การจัดองค์กร และการทบทวนการบริหาร ทำให้ฝ่ายบริหารมีหน้าที่หลักดันให้ระบบ ISO 9000 ดำเนินต่อไปได้ โดยมีตัวแทนฝ่ายบริหาร ดำเนินการทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าระบบการทำงานมีความมั่นคง

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่มีการตรวจประเมินภายในโดยพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยองค์การมาตรฐานสากล ISO ได้กำหนดแนวทางของคุณสมบัติอันพึงประสงค์ของผู้ประเมินคุณภาพที่ดีไว้ในมาตรฐาน ISO 10011-2 :1991 ซึ่งในส่วนของคุณสมบัติด้านบุคลิกประจำตัว ได้แนะนำไว้ว่า ควรเป็นคนใจกว้าง ตรงไปตรงมา ตัดสินใจด้วยความสุ่ม รอบคอบ มีทักษะในการวิเคราะห์ ความจำแม่น ช่างสังเกต มีไหวพริบ จับประเด็นได้ดี มีความเข้าใจในกลไกการทำงานและบทบาทหน้าที่ของแต่ละส่วนในองค์กร เป็นต้น ทำให้การตรวจประเมินเป็นกิจกรรมทุกคนมีส่วนร่วมได้อย่างราบรื่น ไม่เป็นการสร้างความขัดแย้งในองค์กร

แสดงให้เห็นว่า ระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน สอดคล้องกับคำกล่าวของบรรจง จันทมาศ (2542) ที่กล่าวว่าระบบ ISO 9000 มีประโยชน์ต่อพนักงาน คือทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน

เมื่อพิจารณาลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ทุกด้าน ของพนักงาน โดยศึกษาจำแนกตามภูมิหลัง เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานในบริษัทแห่งนี้ พบว่า

เพศ ในเพศชายลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในด้านๆ ที่ต่างจากผลการศึกษาที่ไม่จำแนกภูมิหลังที่หน้าสนใจ คือ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน อาจเนื่องมาจากชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยน้อย ดังที่ อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2532) กล่าวถึงลักษณะพิเศษบางประการของผู้หญิงว่า ผู้หญิงมีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าผู้ชาย สภาพของที่ทำงาน ความสะอาดของเครื่องใช้และเครื่องประดับต่างๆความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเอกสารและหนังสือ สิ่งต่างๆ เหล่านี้พนักงานที่เป็นผู้หญิงมักจะสนใจมากกว่าชาย ซึ่งต่างกับในเพศหญิงที่ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ปานกลางทางบวกกับความพึงพอใจในด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน

แม้ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ ในกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานในที่ต่างจากผลการศึกษาที่ไม่จำแนกภูมิหลังที่หน้าสนใจ คือ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานรายด้านเกือบทุกด้าน ยกเว้นมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อาจเนื่องมาจาก ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นความต้องการขั้นความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ ตามทฤษฎี ของ แอลเดอร์เฟอร์ ซึ่งในพนักงานกลุ่มนี้ ยังใหม่ต่อการทำงานคือทำงานยังไม่เกิน 2 ปี (เริ่มทำงานอายุ 18 ปี ตามกฎหมายแรงงาน) ความต้องการในลำดับแรกที่พวกเขาต้องการมักจะเป็นค่าตอบแทน จึงทำให้พนักงานอายุน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน สูงขึ้นกว่าในกลุ่มที่มีอายุมากกว่า (ปิยฉัตร พจน์กระจ่าง, 2543) พร้อมทั้งการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลและระบบการทำงานในองค์กรอาจยังไม่ดีเท่าที่ควร และความอาวุโสที่ยังน้อยอยู่ สังคมของพนักงานกลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าวน้อย ทำให้พนักงานกลุ่มนี้เกิดการถดถอยเห็นว่าค่าตอบแทนมีความสำคัญ คือทำให้พนักงานกลุ่มนี้ที่มองว่าค่าตอบแทนมีความสำคัญก็มีแนวโน้มไม่เห็นความสำคัญของระบบการทำงาน

วุฒิการศึกษาสูงสุด ในทุกกลุ่ม ระดับการศึกษา ลักษณะความสัมพันธ์เหมือนกันคือทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยที่ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีระดับปานกลางในกลุ่ม มัธยมศึกษาตอนต้น และมีระดับค่อนข้างดีในกลุ่มการศึกษาสูงกว่า มัธยมศึกษาตอนต้น และความพึงพอใจในงานในด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีระดับปานกลาง สอดคล้องกับ ศานิตย์ บุญยรัตพันธ์ ที่พบว่าในพนักงานฝ่ายผลิตที่มีวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ กลุ่มที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 6 ปีขึ้นไป ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงานมีลักษณะแตกต่างกับการศึกษาแบบไม่จำแนกภูมิหลัง คือ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวมและในด้าน ระเบียบวินัยในการทำงาน และด้านนโยบายและการบริหาร อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 6 ปีขึ้นไป อยู่ในองค์กรมาเป็นเวลานานทำให้เกิดความผูกพันกับองค์กร มีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 กับความพึงพอใจในงาน ของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ โดยผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานในทุกด้านที่ทำการศึกษา ส่วนผลของการศึกษาจำแนกตามภูมิภาคหลังผลที่ได้มีความแตกต่างจากกลุ่มรวมจึงขอเสนอแนะสำหรับผู้บริหารดังนี้

1. ในการประยุกต์ ISO 9000 ในส่วนงานระเบียบงานเอกสารควรจัดให้พนักงานหญิงทำงานประเภทนี้เพราะจะมีแนวโน้มว่าผู้หญิงจะยินดี และจะมีพอใจในงานด้วย
2. ในระบบ ISO 9000 ที่ใช้อยู่ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ให้มีบทบาทมากขึ้นเพื่อสร้างความภาคภูมิใจในตัวเองและสร้างการยอมรับจากสังคม
3. ในระบบ ISO 9000 ที่ใช้อยู่ผู้บริหารควรกระตุ้นพนักงานกลุ่ม หย่า/หม้าย/ แยกกันอยู่ให้มีส่วนร่วมมากขึ้น
4. ในการประยุกต์ ISO 9000 ส่วนงานระเบียบงานเอกสารควรจัดให้พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้นทำงานประเภทนี้เพราะมีแนวโน้มว่าพนักงานกลุ่มนี้จะยินดี และพอใจในงาน ส่วนในบรรจบุคคลในสายการบังคับบัญชาในระบบ ISO 9000 ควรบรรจุพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีเพราะมีแนวโน้มว่าพนักงานกลุ่มนี้จะยินดีและพอใจในงาน
5. ในการตรวจประเมินในระบบ ISO 9000 (Internal audit) ที่มตรวจประเมิน ควรคัดเลือกพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ไม่เกิน 5 ปี ควรเลือกพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้เกิน 5 ปีเข้าร่วมทีมเท่าที่จำเป็น เพราะการทำงานประเภทนี้เป็นงานที่พบปะเพื่อนร่วมงาน มีการติดต่อประสานงานกับเพื่อนพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 5 ปีมีแนวโน้มที่จะยินดี และพอใจในงาน

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับองค์กรที่มีการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพ QS 9000 เพื่อเปรียบเทียบ ผลของระบบบริหารงานคุณภาพ
2. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมบริการอื่นๆ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกับการศึกษาครั้งนี้
3. ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรเพิ่มการศึกษาตัวแปรความพึงพอใจในงานด้าน

อื่นๆ และผลกระทบของดังแปรเหล่านั้นที่จะมีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นๆทั้งในด้านของระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กรมโรงงาน. 2542. Thai Factory Search. [Online]. Available : <http://www.diw.go.th/query.html>.

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. "การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (ไอซี) : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อีเล็ค โทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2538.

กิติวัฒน์ บัลดอย. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 3540.

ชินษฐา วิเศษสาร และมุกดา ศรียงค์. 2533. จิตวิทยาสังคมและมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.

จักรกฤษณ์ เทพพรพิทักษ์. "การวิเคราะห์งานควบคุมเอกสารระบบคุณภาพ ISO 9000: กรณีศึกษา โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์" วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย, 2538.

จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. "ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร : ศึกษาเปรียบเทียบองค์ การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่น ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง." ภาคนิพนธ์ มหาบัณฑิตโครงการบัณฑิตศึกษาก้าวหน้าพัฒนาระดับปริญญาตรี สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, 2539.

จารุวรรณ ชิตโชติ. "ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีเฉพาะพนักงานระดับล่างในโรงงาน อุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยวิทยามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรม ศาสตร์, 2540.

ชาติศรี ศรีไพพรรณ และคณะ. 2534. การกำหนดเทคโนโลยีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม. สถาบันวิจัยและเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ชาติศรี ศรีไพพรรณ และคณะ. 2534. การศึกษาอุตสาหกรรมรายสาขาและการกระจายอุตสาหกรรม ไปสู่ต่างจังหวัด เล่ม 1 สถาบันวิจัยและเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

ชาติศรี ศรีไพพรรณ และคณะ. 2534. อุปสรรคและกลยุทธ์ในการจัดหาเทคโนโลยีเป้าหมายเพื่อ การพัฒนาอุตสาหกรรม สถาบันวิจัยและเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

เชิดชาติ พุกพูน. "การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท และความคลุมเครือในบทบาทกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีทางการศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา ของรัฐที่สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย." วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ, 2535.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ติติยา สุวรรณชฎ. 2527. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์. ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ดาริกา จารุวัฒนกิจ. "ปัจจัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย)." วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.
- ดิลก มุลวงษ์. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์, 3536.
- ทศพล เตชะอำพลกุล. "ผลต่อการบริหารองค์กร ก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคพล็อก จำกัด." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.
- นพพรพงศ์ ว่องวิทย์คาร. "ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้อำนาจการบริหารของหัวหน้าหอผู้ป่วย อำนาจ การประกอบวิชาชีพ กับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ภาคเหนือ." วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหา บัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2538.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. **เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย.**
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- บรรจง จันทมาศ. 2542. **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000.** กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริม เทคโนโลยี (ไทย – ญี่ปุ่น).
- พิทยา วาระดี. "การปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO – 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัทไมโคร โพลิส คอร์ปอเรชั่น(ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์, 2539.
- พรรณเพ็ญ วัยเจริญ. "การเปิดรับข่าวสารและทัศนคติของผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่มีต่ออนุกรม มาตรฐาน มอก. - ISO 9000." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2538.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพมหานคร
- พวงเพชร วัชรระอยู่. 2530. **องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาผู้ทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัย แห่งชาติ.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. "องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิมพ์ ตรีสัตย์พันธ์. "ทัศนคติแบบราชการและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรฝ่ายวิชาการในสถาบันการศึกษาระดับ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา - และอุดมศึกษา." วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.

พิศมัย วิบูลย์สวัสดิ์ และคณะ. 2528. จิตวิทยาสังคมร่วมสมัย. เชียงใหม่ : โครงการตำรามนุษยศาสตร์.

พงศ์ หรดาล. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร.

เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. ม.ป.ท.

มนัส บุญวงศ์. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

มาโนชญ์ มีพร้อม. "ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด." ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเกริก, 2537.

โยธิน ศันสนยุทธ และจุมพล พูลภัทรชีวิน. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธ์. 2533. การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา

รัชนี ภูไฟจิตรกุล. "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลในกลุ่มวิศวกรโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2536.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาสน์.

วิชัย ขวนเสียม. "ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัด ปทุมธานี." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

วิญญู สุธวิเศษ. "ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2540.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. ม.ป.ม. ISO 9000 คู่มือนำมาตรฐานคุณภาพสู่ธุรกิจอุตสาหกรรม.

กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า. แปลจาก R.B.Clement. 1993. Quality

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

Manager's Complete Guide to ISO 9000. New Jersey : Prentice Hall.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วีรนาถ มานะกิจ. 2533. พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วรภิญญา สายจินดา. "ความหมายของเงินที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.

ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์. "ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน โมเพิลิก บริษัท โมเดิร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

สงวน สุทธิเลิศอรุณ. 2527. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สถิต ไสภาราชฎี. "ผลกระทบของการพัฒนา และประยุกต์ใช้ระบบคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษา โรงงานผลิตมาตรวัดน้ำ." วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2540.

สาวิตรี จันทร์อุกฤษฏ์. "การธำรงรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 กรณีศึกษา บริษัทฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด." ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

เสกสรร สุมาลี. "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษา บริษัทผลิตอุปกรณ์ทางการแพทย์." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

สุชา จันทร์เอม. 2524. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

สุธี สมุทธะประภูต. "การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด." วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

สมชาย ชัยอยุธยา. "การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 3536.

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.

โสภภาพรรณ นิยมณี. "ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2541. รายงานประจำปี พ.ศ. 2540. กรุงเทพมหานคร.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2542. List of certified companies in Thailand ISO 9000 Sector Radio, TV, communication equipment. [Online]. Available : http://www.tisi.go.th/I9000/radio_tv.html

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2541. **สถิติประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร.

อุทัย จีงักดี. "สัมภาษณ์พิเศษ นายเชียร เมฆมานนท์ เลขาธิการสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม." Industrial. (สิงหาคม-กันยายน), 2538.

Adanur, S., & Allen, B. 1995. "First results on the effects of ISO9000 in the US textile industry." Benchmarking for Quality Management & Technology. 2(3)

Applewhite. P.B. 1965. Organizational Behavior, Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Barnard, I.C. 1966. The Function of Executive. London : Oxford University Press.

Buttle, F. 1997. "ISO9000 : marketing motivation and benefits." International Journal of Quality & Reliability Management. 14(9)

Davis R.C. 1950. The fundamental of job Management. New York : Harper & Brother Co.,

Fredrick K. C. Tao. 1999. Longitudinal Evaluation of Perceived Significance and Impact of ISO 9000 Certification in Kowloon Development Company (KDC). [Online]. Available : <http://www.free-press.com/journals/mir>.

Harald, G. 1994. Learning & Strategic Product Innovation : Theory and Evidence for the Semiconductor Industry, North – Holland, Netherlands.

Ho, S. K. M. 1995. "Is the ISO9000 series for total Quality management?" International Journal of Physical Distribution & Logistics Management. 25(1)

Kretch and Crutchfield. R.S. & Ballachcy. E.L. 1948. Individual in Society, New York : McGraw-Hill Inc.

Luthan, F. 1992. Organization Behavior, New Jersey : McGraw-Hill Inc.

Paul M. Muchinsky. 1990. Psychology applied to work : An introduction to industrial and Organizational Psychology. California : Book/Cole Publishing Co.

Schultz, D.P. 1982. Psychology and industry today : An introduction to industrial and organizational psychology. New York : Macmillan.

Strauss, G. and L.R. Sayles. 1967. Personal : The Human Problem of Management. New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Vecchio, R.P. 1988. Organization Behavior. New York : The Dryden Press.

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Vroom.V.H. 1982. **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co.

Wyatt, S., J.N. Langdon and G. Stock. 1937. "Fatigue and Boredom in Repetitive Work."

Industrial Health Research Board Report.

Zucherman, A. 1996. "Adding value to your ISO9000 procees, A-Z International Ltd." **Journal for Quality and Participation**. (Jan/Feb)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

1. ค่าเฉลี่ย

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

เมื่อ x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนทั้งหมด

2. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2538)

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

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3. สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540)

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

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y

N แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ข้อมูล

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณคะแนนของตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ ในรูปคะแนนดิบ

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร X

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร Y

4. ค่า t ในการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ด้วยวิธีการทดสอบค่า t (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

เมื่อ t แทน ค่าของการแจกแจงใน t-distribution โดยมีค่า $df = N-2$

r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้เท่ากับหรือมากกว่าค่า t จากตาราง แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือแปลความหมายหรือสรุปอ้างอิงได้ว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันจริง

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้น้อยกว่าค่า t จากตาราง แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่คำนวณได้ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือแปลความหมายหรือสรุปอ้างอิงได้ว่า ตัวแปร 2 ตัวนั้น ไม่มีความสัมพันธ์กันจริง

5. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดย วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาครอนบาค (Cronbach's coefficient) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

เมื่อ α แทน สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

n แทน จำนวนข้อคำถามทั้งหมด

S_i^2 แทน คะแนนความแปรปรวนแต่ละข้อ

S_r^2 แทน คะแนนความแปรปรวนทั้งหมด



ภาคผนวก ข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

เรื่อง **ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงาน**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง** ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ จะเป็นข้อมูลในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานในบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ฉะนั้นขอความกรุณาท่านผู้ตอบ ตอบคำถามให้ครบถ้วน ทุกข้อ และผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน หรือการทำงานของท่าน โดยข้อมูลในแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น
2. แบบสอบถามชุดนี้มีคำถามจำนวน 65 ข้อแบ่งเป็น 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 จำนวน 24 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจในงาน จำนวน 36 ข้อ
3. แบบสอบถามนี้มีได้สร้างมาเป็นข้อสอบ เพราะฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบข้อใด ถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบข้อความทุกข้อความให้ตรงกับความเป็นจริง ตรงกับความคิดเห็น หรือตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นที่คำตอบของท่านจะเหมือนของผู้อื่นเสมอไป
4. แบบสอบถามนี้มีสำหรับเก็บข้อมูลของ **พนักงานปฏิบัติการ** ถ้าท่านไม่ใช่ พนักงานปฏิบัติการ ขอความกรุณาท่านส่งคืนผู้แจกแบบสอบถามด้วย จักขอบพระคุณอย่างยิ่ง
5. โปรดส่งแบบสอบถามนี้กลับคืน นายสุเมธ แววนิลานนท์ ภายในวันที่ 30 มิ.ย. 43 โดยได้ **จ่ายหน้าของแบบสอบถาม และติดแสตมป์ไว้เรียบร้อยแล้ว**

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

คำอธิบาย : กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

.....(1) ชาย

.....(2) หญิง

2. อายุ

.....(1) ต่ำกว่า 20 ปี

.....(2) 20-25 ปี

.....(3) 25 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

.....(1) โสด

.....(2) สมรส

.....(3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

4. วุฒิการศึกษาสูงสุด

.....(1) มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือ ต่ำกว่า

.....(2) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.)

.....(3) อนุปริญญา (ปวส.)

.....(4)ปริญญาตรี หรือ สูงกว่า

5. ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทแห่งนี้

.....(1) ต่ำกว่า 3 ปี

.....(2) 3-5 ปี

.....(3) 5 ปีขึ้นไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	100% เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	ท่านไม่เข้าใจถึงบทบาทของ ผู้แทนฝ่ายบริหาร (QMR).....					
2	ท่านเชื่อว่า ผู้บริหาร สนับสนุนระบบคุณภาพในบริษัทของท่าน.....					
3	ท่านให้ความพยายามอย่างยิ่งในปฏิบัติงานตามแนวทางนโยบายคุณภาพ.....					
4	คู่มือปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work instruction) ของท่านมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง.....					
5	ความคล่องตัวบางอย่างของท่านลดลง เมื่อปฏิบัติตามระบบ ISO 9000.....					
6	ท่านมักจะละเลยการปฏิบัติตาม คู่มือปฏิบัติงาน หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....					
7	ระบบ ISO 9000 เป็นระบบงานเอกสารที่เป็นระเบียบ.....					
8	การปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงเอกสารคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับท่าน มีบางครั้งที่ท่านไม่ทราบ.....					
9	ท่านมักลืมแยกเอกสารที่ไม่ใช้ เมื่อเอกสารนั้นถูกยกเลิก.....					
10	ระบบ ISO 9000 ทำให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาที่ดี.....					
11	ระบบ ISO 9000 ทำให้เกิดการปรับปรุงงานในหน่วยงานของท่านอย่างต่อเนื่อง.....					
12	ท่านมักจะพยายามไม่เข้าร่วมแก้ปัญหาในการทำงาน.....					
13	การบันทึกเกี่ยวกับคุณภาพมีความจำเป็น.....					
14	แบบฟอร์มบันทึกคุณภาพมีมากเกินไปจนความจำเป็น.....					
15	ท่านบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพอย่างรอบคอบทุกครั้ง.....					
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) จำเป็นต้องมีในการทำงานของท่าน.....					
17	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน.....					
18	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor).....					
19	การติดตามข่าวเกี่ยวกับ ระบบ ISO 9000 มีผลดีต่อการทำงานของท่าน.....					
20	ท่านรู้สึกเมื่อที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000.....					
21	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ ISO 9000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง.....					
22	วิธีการควบคุมคุณภาพทางสถิติยังไม่จำเป็นต่องานของท่าน.....					
23	ข้อมูลทางสถิติถูกนำไปใช้ในงานของท่าน.....					
24	ท่านมักลืมนำในงานของท่านมีการควบคุมคุณภาพด้วยสถิติ.....					

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานต่างๆ ที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่ถูกใจ.....					
2	ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านทำเป็นงานหนัก.....					
3	ลักษณะงานที่ท่านทำเป็นงานน่าเบื่อหน่าย.....					
4	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน.....					
5	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่.....					
6	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง.....					
7	เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ.....					
8	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความสำเร็จ.....					
9	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน.....					
10	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานอย่างเพียงพอ.....					
11	บรรยากาศในการทำงานมี ความเหมาะสมแก่การทำงาน.....					
12	ท่านพอใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้.....					
13	ท่านรู้สึกว่าระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานล่าช้า.....					
14	ท่านพอใจที่จะทำงานภายใต้ระเบียบข้อบังคับของบริษัท.....					
15	ท่านพอใจในจำนวนชั่วโมงการทำงานที่บริษัทกำหนดไว้.....					
16	ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี.....					
17	ท่านมีความพอใจในนโยบายและระบบการทำงานของบริษัท.....					
18	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม.....					
19	ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน.....					
20	ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามแนวทางหรือวิธีการทำงานที่ผู้บังคับบัญชากำหนด.....					
21	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส.....					
22	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน.....					
23	อุปสรรคในการทำงานของท่านมีสาเหตุมาจากเพื่อนร่วมงาน.....					
24	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน.....					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
25	ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงของบริษัทเห็นประโยชน์และความสำคัญของพนักงาน.....					
26	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ.....					
27	ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสดำเนินการพิจารณาความดีความชอบ.....					
28	ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี.....					
29	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้.....					
30	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของท่านทุกคน และเข้าใจปัญหาของงาน.....					
31	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้.....					
32	ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้มีความสามารถในการบริหารงานในแผนกหรือในหน่วยงาน.....					
33	ท่านพอใจในอัตราค่าล่วงเวลาหรือรายได้พิเศษ เช่น เงินโบนัส เบี้ยขยัน เป็นต้น.....					
34	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ล็อคเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ.....					
35	ท่านคิดว่าเงินเดือนหรือรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับปริมาณงาน.....					
36	เมื่อเปรียบเทียบรายได้ของท่านกับพนักงานคนอื่น ๆ แล้วท่านมีความพอใจ.....					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถามอย่างสมบูรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนวความคิดเกี่ยวกับอุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ในประเทศไทย

อุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์เป็นอุตสาหกรรมรุ่นใหม่ ที่เริ่มจากการค้นคิดทรานซิสเตอร์ใน ค.ศ. 1948 โดยเริ่มเติบโตจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พื้นฐาน อุตสาหกรรมประเภทนี้มีลักษณะ การค้นคิด กระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์ใหม่ อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ผลิตภัณฑ์เซมิคอนดักเตอร์ได้แก่ ทรานซิสเตอร์ วงจรรวม (Integrate Circuit) หน่วยความจำ และหน่วยประมวลผลกลาง เป็นต้น (Harald. 1994) ผลิตภัณฑ์เซมิคอนดักเตอร์ดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในบ้าน (Consumer Electronics Industry) ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ประเภทเครื่องใช้ต่างๆ ในบ้านเรือนและใช้ในชีวิตรประจำวัน ซึ่งสามารถจัดหาได้โดยทั่วไปในท้องตลาด เช่น เครื่องรับวิทยุ วิทยุเทป เครื่องเสียง เครื่องรับโทรทัศน์ เครื่องเล่นวีดีโอ เต้าไมโครเวฟ นาฬิกาควอทซ์ เป็นต้น

2. ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม (Industrial Electronics Industry) ผลิตอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งผู้ใช้จะต้องรู้เทคนิคในการใช้อุปกรณ์ด้วย และมักไม่สามารถจัดหาได้ทั่วไปในท้องตลาด ผลิตภัณฑ์กลุ่มนี้มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว และมีสินค้าครอบคลุมหลายประเภท เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ หน่วยความจำ อุปกรณ์ต่อพ่วง อุปกรณ์โทรคมนาคม ได้แก่ ดาวเทียมสื่อสาร เครื่องรับโทรศัพท์ ขุมสายโทรศัพท์ อุปกรณ์รับ-ส่งวิทยุ อุปกรณ์ส่งสัญญาณข้อมูล อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ทางการแพทย์ ได้แก่ เลเซอร์สำหรับศัลยกรรม อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ทางทหาร ได้แก่ อุปกรณ์วัดและทดลองทางวิทยาศาสตร์เรดาร์ อุปกรณ์วัดและควบคุมในโรงงานอุตสาหกรรม อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ใช้ในสำนักงาน ได้แก่ โทรสาร เครื่องถ่ายภาพเอกสาร เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า เครื่องคิดเลข เครื่องคิดเงิน อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อความปลอดภัยและยานยนต์ต่าง ๆ เช่น ใช้ในรถยนต์ การควบคุมระบบจราจร การเดินเรือและการจับปลา การเงิน

3. ผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Part and Component Industries) ผลิตชิ้นส่วนประกอบป้อนให้แก่อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 2 ประเภทข้างต้น เช่น แผงวงจรรวม (Integrate Circuit) แผงวงจรมพิมพ์สำเร็จรูป (PCBA) ตลับลูกปืนอิเล็กทรอนิกส์ มอเตอร์ไฟฟ้า เป็นต้น (จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2538)

ในประเทศไทยอุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์มีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมประกอบ ทรานซิสเตอร์ วงจรรวม (Integrate Circuit) และหน่วยความจำ ซึ่งจัดอยู่ในประเภทผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในงานอุตสาหกรรม (Industrial Electronics Industry) และผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมชิ้นส่วน อิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Part and Component Industries) จึงมีความเกี่ยวข้องไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คิดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยตรงกับการผลิตอุตสาหกรรมอื่นๆ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สื่อสาร และ ผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในบ้าน

สำหรับการพัฒนาของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยนั้น สามารถแบ่งได้เป็น 4 ช่วงดังนี้

1. ช่วงทดแทนการนำเข้า (พ.ศ. 2503-2513) รัฐบาลมีนโยบายทดแทนการนำเข้าด้วยการก่อตั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (BOI) ขึ้น การลงทุนในช่วงนั้นเป็นบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่นเป็นส่วนใหญ่ โดยรัฐบาลมีเงื่อนไขบังคับว่าคนไทยจะต้องถือหุ้น 51% ต่างชาติ 49% และการผลิตก็มุ่งตลาดในประเทศเป็นหลัก การผลิตส่วนใหญ่เน้นหนักไปในผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในครัวเรือน โดยนำเข้าชิ้นส่วนแบบครบชุดสมบูรณ์ที่เรียกว่า CKD (Completely Knocked-down) จากญี่ปุ่นเข้ามาทำการประกอบ

2. ช่วงการเปลี่ยนแปลงของการทดแทนการนำเข้า (พ.ศ. 2514-2523) นโยบายของรัฐบาลเปลี่ยนจากการทดแทนการนำเข้าไปสู่การส่งเสริมการส่งออก มีการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน พ.ศ. 2515 โดยบริษัทที่ลงทุนในอุตสาหกรรมประเภทนี้จะได้รับสิทธิประโยชน์ คือไม่ต้องเสียภาษีศุลกากรสำหรับการนำเข้าวัตถุดิบ เครื่องจักรและอุปกรณ์ ในช่วงนี้การลงทุนจากญี่ปุ่นลดน้อยลง และมีการลงทุนจากสหรัฐอเมริกามากขึ้น โดยเข้ามาลงทุนประกอบวงจรรวม(Integrate Circuit) ในไทย ได้แก่บริษัท National Semiconductors, Signetics และ Data General เพื่อส่งออก 100 % สำหรับบริษัทของไทยมีการพัฒนาชิ้นบ้างเล็กน้อย

3. ช่วงแห่งการส่งเสริมการส่งออก (พ.ศ. 2524-2528) นโยบายของรัฐบาลในช่วงนี้มุ่งส่งเสริมการส่งออกอย่างเต็มที่ที่มีการแก้ไขพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุน เพื่อดึงดูดเงินลงทุนจากต่างประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดดุลการค้าและสร้างการจ้างงานเพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงานทำ การลงทุนขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างมากและกระจายไปในผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะชิ้นส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ การผลิตชิ้นส่วนในช่วงนี้เป็นการผลิตเพื่อส่งออกเท่านั้น

4. ช่วงแห่งการเจริญเติบโตอย่างฉับพลัน (พ.ศ. 2529-2533) เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมมีการเจริญเติบโตสูงสุด มีการลงทุนจากประเทศญี่ปุ่นและกลุ่มประเทศอุตสาหกรรมใหม่มากขึ้นซึ่งเป็นผลมาจากค่าเงินที่แข็งตัวของประเทศดังกล่าวประกอบกับมีการย้ายฐานการผลิตจากประเทศที่มีค่าจ้างแรงงานสูงมาสู่ประเทศไทย (ชาติรีและคณะ. 2534 และชาติรี ศรีไพรรณ. 2536)

อุตสาหกรรมเซมิคอนดักเตอร์ในประเทศไทยเริ่มประกอบกิจการในช่วงปี (พ.ศ. 2514-2523) และต่อมาได้มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง จะเห็นได้จากในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) มีการกำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมที่

ต้องใช้พื้นฐานของอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ปัจจุบันอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์มีขนาดใหญ่ขึ้นมียอดส่ง
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกเป็นอันดับต้นๆ การที่จะส่งสินค้าสู่ประชาคมโลกจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อตกลงของคู่ค้า ซึ่ง ISO 9000 ก็เป็นข้อกำหนดหนึ่งที่มีบทบาทในวงการค้าโลก โดย ISO 9000 เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐานกำหนดขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ประกาศบัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ที่ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการดังนี้

ได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543

1. นายสุเมธ แวนนิลานนท์ ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อ
ระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์
เขตภาคกลาง" โดยมี ผศ.ดร.วรรณารด แสงมณี เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ดร.มนัส
ไพฑูรย์เจริญลาภ และ ดร.สรรพสิทธิ์ ลิ้มบรรณรัตน์ เป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้
เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของบัณฑิตวิทยาลัย

ประกาศ ณ วันที่ 6 มีนาคม พ.ศ.2543

(รศ.ดร.มนัส สังวรศิลป์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล. โทร. 2663,6061

ที่ ทม 1504 / 0892

วันที่ ๒๙ กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.ดร.ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสุเมธ แววนิลานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความ
พึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็น
อย่างยิ่ง จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้
จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การ
ทำวิทยานิพนธ์ของ นายสุเมธ แววนิลานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง
มา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา



ที่ ทม 1504/ ๐892

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลของกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๙ กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน รศ.พงศ์ หวดาล

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสุเมธ แวงนิลานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ของ นายสุเมธ แวงนิลานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง
มา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทม 1504/ 0892

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

29 กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณจงกล เกตุพิชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสุเมธ แววนิลานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ของ นายสุเมธ แววนิลานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง
มา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทม 1504/ ๐892

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนจลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๔๓

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณปฐมพงศ์ อ่อนนิ่ม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง” คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ของ นายสุเมธ แวนนิลานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง
มา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารสำนักงานไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่าทางใด โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642 เนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 0892

คณะกรรมการอุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

24 กุมภาพันธ์ 2543

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณณนอมศรี สิทธิเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือการวิจัยจำนวน 1 ชุด

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ อุตสาหกรรม จะทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพในเครื่องมือการวิจัยที่แนบมาพร้อมนี้ จำนวน 1 ชุด ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้การทำวิทยานิพนธ์ของ นายสุเมธ แวนนิลานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ตามเห็นสมควรและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง
มา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ทม 1504/ 1114

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคลบริษัท ซันโย เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) บจก.

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ นักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์เขตภาคกลาง" คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาได้ทดลองใช้แบบสอบถาม เพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ในโอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมลาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642 และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

/ ๕ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท โตชิบาเคมีคอนดักเตอร์(ประเทศไทย)บจก.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต อุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทรสาร. 3269040

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๑๕ มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ไมโครชิปเทคโนโลยี(ประเทศไทย) บจก.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ จิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนคลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท โอกิ(ประเทศไทย) บจก.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนิลานนท์ เป็นนักศึกษาปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์
 เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต
 อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์
 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะ
 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อ
 การวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ นิงสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร: 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

ไม่โทรสาร: 3269040 อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท เอ็นเอส อีเลคโทรนิคส์กรุงเทพฯ(1993)บจก.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร
วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์
เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต
อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์
2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะ
ครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อ
การวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร. 3269040



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ชันโย เซมิคอนดักเตอร์(ประเทศไทย)บจก.

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำาโครงการวิทยานิพนธ์
 2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำาโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนิลานนท์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำาโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาการรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

"ถ้าต้องการใช้ข้อมูลอื่น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้"



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท ฟิลิปส์เซมิคอนดักเตอร์(ไทยแลนด์)บจก.

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลานนท์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาต ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

รักษาารรองคณบดีฝ่ายบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663,2642

โทรสาร. 3269040

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ทม 1504/ 1115

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

15 มีนาคม 2543

เรื่อง ขอความร่วมมือให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท มินิแบไทย บจก.(กรุงเทพฯ)

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
1. คำโครงการวิทยานิพนธ์
 2. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์

ด้วย นายสุเมธ แวนนิลาพันธ์ เป็นนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม กำลังทำการวิจัยเพื่อเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิต อุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง" และได้รับอนุมัติหัวข้อและคำโครงการวิทยานิพนธ์แล้วเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2543 ในการทำวิจัยเรื่องนี้นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่าน คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดพิจารณาอนุญาตให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยในสถานประกอบการของท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ใน โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(นายณรงค์ พิมสาร)

ผู้อำนวยการคณะศิลปบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

งานบัณฑิตศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

โทร. 3266052-6101 ต่อ 2663.2642

โทรสาร. 3269040

ประวัติผู้เขียน

นายสุเมธ แววนิลานนท์ เกิดเมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2519 ที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำเร็จการศึกษา วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ จากมหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2540

ปี 2543 เข้าทำงานในบริษัท จอนห์สัน คอนโทรลส์ แอนด์ ซัมมิต อินทีเรียล จำกัด ในตำแหน่ง วิศวกรลูกค้าสัมพันธ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้