

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด
ต่อการประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

EMPLOYEE OPINION IN KULTHORN ELECTRIC CO., LTD.
TOWARD ISO 9001 : 2008 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM APPLICATION



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2559

KMITL-2016-FAM-M-047-036

**EMPLOYEE OPINION IN KULTHORN ELECTRIC CO., LTD.
TOWARD ISO 9001 : 2008 QUALITY MANAGEMENT
SYSTEM APPLICATION**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENT FOR
THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
IN BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2016

KMITL-2016-FAM-M-047-036



COPYRIGHT 2016

FACULTY OF ADMINISTRATION AND MANAGEMENT

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

คณะกรรมการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการ
 ประยุกต์ใช้ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
 EMPLOYEE OPINION IN KULTHORN ELECTRIC
 CO.,LTD. TOWARD ISO 9001 : 2008 QUALITY
 MANAGEMENT SYSTEM APPLICATION

นักศึกษ

นายไพฑูรย์ คุณชาไพโร

รหัสประจำตัว

57611088

ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา


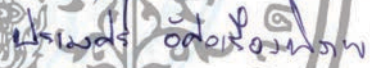



บริหารธุรกิจ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
รศ.ดร.วรรณารถ	แสงมณี	
อ.ดร.ปรเมศร์	อัสวเรืองพิภพ	
ผศ.ดร. โอปอล์	สุวรรณเมฆ	
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นිරุตติกุล	
ดร.พยัค	วุฒิรงค์	

วัน / เดือน / ปี ที่สอบ 4 กรกฎาคม 2552 เวลา 09:00 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้อง 402 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์

คณะรับรองแล้ว



(รองศาสตราจารย์ ดร.อันวัย แสงโนรี)

คณบดีคณะกรรมการบริหารและจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด
นักศึกษา	ต่อการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
รหัสประจำตัว	นายไพฑูรย์ คุณชาไพโร
ปริญญา	57611088
สาขาวิชา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
พ.ศ.	บริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	2559
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 250 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย และสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation) ผลการศึกษาค้นคว้า

1. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับระดับเห็นด้วย

2. ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่แยกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน และประสบการณ์การปฏิบัติงาน ภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

3. การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท

กุดธรร อีทีเคทริค จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มา
ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.01



Thesis Title	Employee Opinion in Kulthorn Electric Co.,Ltd. Toward ISO 9001 : 2008 Quality Management System Application
Student	Mr.Phaithoon Kuncharpai
Student ID.	57611088
Degree	Master of Business Administration
Program	Business Administration
Year	2016
Thesis Advisor	Dr.Poramate Asawaruangpipop
Thesis Co Advisor	Assistant Professor Dr.Opal Suwunnamek

ABSTRACT

This study aims 1) To explore staffs opinions in Kulthorn electric Co.,Ltd. Toward the application of ISO 9001 : 2008 quality management system. 2) To study their opinions On an application of ISO 9001 : 2008 quality management system classified by personal factors, and 3) To analyze the relationship on information perception, knowledge and understanding, and participation toward opinions on an application of ISO 9001 : 2008 quality management system the benefits of ISO 9001 : 2008 application in the workplace.

250 respondents were interviewed by questionnaire. Purposive sampling method was conducted. Percentage, mean, S.D., and inferential statistics; t-test, ANOVA and pearson's correlation were applied.

The result showed that,

1. Staff's opinions level toward on an application of ISO 9001 : 2008 quality management system were in " Agree " level.
2. Staff's opinions classified by personal factors, namely, age, education, work position, work period and experience in working under ISO 9001 : 2008 standard system were significantly different in the significance level of 0.05
3. There were significant relationship between information perception, knowledge and understanding, and participation on an application of ISO 9001 : 2008 quality management system and opinions on an ISO 9001 : 2008 quality management system the level of 0.01

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในคำแนะนำ และการให้คำปรึกษาจาก อาจารย์ ดร.ปรเมศร์ อัสวเรืองพิภพ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร.โอปอล์ สุวรรณเมฆ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประจำคณะบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ประกอบด้วย รศ.ดร.วรรณารถ แสงมณี และ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันิรุตติกุล ที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ดร.อภิวัตรรัตน์ क्रमเมือง อาจารย์ประจำคณะบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และคุณสุเมศ บุญเจริญ ผู้จัดการทั่วไป บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่ช่วยออกแบบสอบถาม และแนะนำการแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง จนสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบคุณพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ทุกท่านที่ช่วยระยะเวลาในการออกแบบสอบถามสำหรับการนำข้อมูลไปใช้ในวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณเพื่อน ๆ บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่ช่วยแจกแบบสอบถาม ไปยังแผนกต่าง ๆ และขอบคุณเพื่อน ๆ จาก แขนงวิชาการจัดการอุตสาหกรรมรุ่น 18 ที่ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการทุกท่าน ในคณะบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้ให้การส่งเสริมในการศึกษา คำปรึกษา และให้การสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่าน

ไพฑูรย์ คุณชาไพโร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	5
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	7
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคาร์รี่ปู่ชาวดาร.....	12
2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	15
2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	17
2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008.....	22
2.6 ประวัติของบริษัททูลธร อีเล็คทริก จำกัด.....	31
2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด.....	61
4.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องในกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด.....	63
4.3 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	74
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์ จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	82
4.5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	95
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	100
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	100
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	109
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก-แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	121
ประวัติผู้เขียน.....	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 ยอดขายเครื่องปรับอากาศในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2556 - 2558.....	2
3.1 จำนวนพนักงานบริษัท กุลธรริเลิศทริก จำกัด ในแต่ละแผนกที่สังกัด.....	42
3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	48
3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ทดสอบ.....	51
3.4 การวิเคราะห์โดยใช้วิธี One-way ANOVA.....	56
4.1 จำนวนร้อยละของพนักงาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล.....	61
4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการ รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน.....	64
4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการ รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน.....	66
4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน.....	68
4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการมีส่วนร่วม ตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน.....	71
4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับการมีส่วนร่วม ปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน.....	73
4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อการนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ที่มีประโยชน์ต่อตนเอง.....	75
4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความคิดเห็นต่อการนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร.....	78
4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุ ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	83
4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	84
4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	86
4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	87
4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	89
4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างตำแหน่งงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	90
4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ระหว่างตำแหน่งงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA...	91
4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	92
4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD	93
4.20 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation	94
4.21 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ข่าวสารที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation	96
4.22 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation	97
4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation	99

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	6
2.1 กระบวนการรับรู้.....	13
2.2 ผลกระทบของบริษัทในเครืออุตสาหกรรม.....	33
2.3 ผลกระทบต่อมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศ.....	33



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขต ลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ เป็นโรงงานผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศ ได้จัดตั้งขึ้นในเดือน ธันวาคม 2530 เดิม บริษัทกุลธร อิเล็กทริก หรือ กุลธรยูนิเวอร์แซลอิเล็กทริก เป็น การร่วมลงทุนผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยกับ Magne Tek Universal Electric Co., Ltd. ของ อเมริกา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในอเมริกา บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จึงได้ถือหุ้นส่วนใหญ่ที่ทาง ส่วนอเมริกาครอบครองอยู่ ทำให้ในปัจจุบัน บริษัทกุลธร ยูนิเวอร์แซลอิเล็กทริก ได้เป็นของ บริษัท กุลธรทั้งหมด ทางบริษัทได้นำเอาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจากอเมริกา มาใช้ในการผลิตมอเตอร์ไฟฟ้า สำหรับเครื่องปรับอากาศ โดยบริษัทได้มุ่งเน้นพัฒนาการผลิตมอเตอร์ให้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล บริษัทได้พัฒนากระบวนการผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับ เครื่องปรับอากาศ อย่างต่อเนื่องจนได้รับมาตรฐานคุณภาพนานาชาติ ISO BVQI 9001 : 2008, MASCI ISO : 9001 ตลอดจนมาตรฐานด้านความปลอดภัย CE, UL, S- Mark และ Q - Mark. (Kulthorn Group) เพื่อรองรับการเติบโตของอุตสาหกรรม และตลาดเครื่องปรับอากาศของ ประเทศไทย

ในปี 2558 ตลาดเครื่องปรับอากาศเริ่มส่งสัญญาณฟื้นตัวดีขึ้นเมื่อเทียบกับปี 2557 เนื่องจากสภาพภูมิอากาศที่มีอุณหภูมิสูงขึ้น โดยในช่วงเดือนมีนาคมถึงกลางเดือนพฤษภาคม ปี 2558 ประเทศไทยจะมีอุณหภูมิสูงสุดถึง 44 องศาเซลเซียส ซึ่งนับว่าอุณหภูมิสูงสุดในรอบ 55 ปี ประกอบกับการแข่งขันที่เข้มข้นในตลาดเครื่องปรับอากาศ โดยผู้ประกอบการต่างพากันเปิดตัว เครื่องปรับอากาศรุ่นใหม่และแข่งขันทำการตลาดอย่างดุเดือดตั้งที่กล่าวมาข้างต้น (ศูนย์วิจัยกสิกร ไทย : 2558) จะทำให้ผู้บริโภคบางส่วนที่มีเครื่องปรับอากาศที่ใช้ในครัวเรือนอยู่แล้วหันมาติดตั้ง เครื่องปรับอากาศเพิ่มขึ้นในหลาย ๆ พื้นที่ภายในบ้าน ขณะที่ผู้บริโภคที่ยังไม่มีเครื่องปรับอากาศใช้ใน ครัวเรือน อาจทำการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศใหม่ ทั้งนี้ยอดขายเครื่องปรับอากาศใน ประเทศในช่วงเดือน มกราคมและเดือนกุมภาพันธ์ 2558 มีการขยายตัวถึงร้อยละ 20.0 เมื่อเทียบกับ ช่วงเดียวกันของปีก่อนหน้า ซึ่งนับว่าเป็นสัญญาณบ่งชี้ในเชิงบวกต่อตลาดเครื่องปรับอากาศไทย (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม:2558)

นอกจากนี้ อนาคต ตลาดเครื่องปรับอากาศในประเทศไทยยังมีโอกาสขยายตัวได้อีกมาก โดยจากการสำรวจการใช้พลังงานในครัวเรือนไทยของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี 2556 ที่ผ่านมา

พบว่าครัวเรือนของไทยถือครองเครื่องปรับอากาศอยู่เพียงร้อยละ 18.4 ของครัวเรือนทั้งหมด และในปัจจุบันคาดว่าอัตราการถือครองจะเพิ่มขึ้นเป็นกว่าร้อยละ 20.0 ของครัวเรือนไทยทั้งหมด ซึ่งยังถือว่าอยู่ในระดับต่ำ เมื่อเทียบกับสิงคโปร์และมาเลเซียที่มียอดการถือครองอยู่ที่ร้อยละ 74.0 และร้อยละ 26.0 ตามลำดับ ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่าในปี 2558 ยอดขายเครื่องปรับอากาศในไทย จะมีประมาณ 1.71 – 1.77 ล้านเครื่อง ขยายตัวราวร้อยละ 6.2 – 10.4 จากปี 2557 โดยมีมูลค่าตลาดประมาณ 24,840 – 25,720 ล้านบาท เติบโตในกรอบร้อยละ 3.0 – 6.7 จากปี 2557 ที่มีมูลค่าตลาดอยู่ที่ 24,110 ล้านบาท จากตารางที่ 1.1 จะพบว่ามีการเติบโตอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่ปี 2556 มีปริมาณการขายเครื่องปรับอากาศ 1,541,660 ล้านเครื่อง และในปี 2557 มีปริมาณการขายเครื่องปรับอากาศ 1,607,277 ล้านเครื่อง เพิ่มขึ้น 4.2% จะเห็นได้ว่าการเติบโตของตลาดเครื่องปรับอากาศอย่างต่อเนื่อง ดังแสดงในตารางที่ 1.1 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย : 2558)

ตารางที่ 1.1 ยอดขายเครื่องปรับอากาศในประเทศไทยตั้งแต่ปี 2556 – 2558

ปี	ปริมาณยอดขาย (ล้านเครื่อง)
2556	1,541,660
2557	1,607,277
2558	1,707,000

ที่มา : สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ประมาณการโดยศูนย์วิจัยกสิกรไทย

ดังนั้นจากการที่ตลาดเครื่องปรับอากาศมีการขยายตัว เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ มอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศมีความต้องการและขยายตัวตามไปด้วย เนื่องจากมอเตอร์ไฟฟ้า เป็นส่วนประกอบของเครื่องปรับอากาศที่สำคัญ

บริษัททูลธร อิเล็กทริก จำกัด ซึ่งเป็นผู้ผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศมีความจำเป็นที่ต้องควบคุมค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนไม่ให้สูง และต้องพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานการผลิต การจัดจำหน่าย การจัดการในองค์กร รวมไปถึงความสามารถของบุคลากร เพื่อที่จะมีความสามารถแข่งขันได้ในอุตสาหกรรมผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศ ซึ่งระบบการบริหารคุณภาพ (Quality Management System) ก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่ได้นำมาใช้ในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นที่ยอมรับจากลูกค้าและต่อสู้กับคู่แข่งในอุตสาหกรรมผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศได้ และเช่นเดียวกัน บริษัททูลธร อิเล็กทริก จำกัด เป็นผู้ผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศ ได้นำเอาระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เข้ามาใช้ในองค์กรด้วย เพื่อการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการดำเนินการขององค์กรให้มีชื่อเสียงและ

เป็นที่ยอมรับว่ามีประสิทธิภาพ สามารถควบคุมได้อย่างครบวงจรภายใต้การรับรองมาตรฐานสากล การเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2008 ซึ่งจัดเป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้การยอมรับ ในการใช้เป็นระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ที่สามารถช่วยยกระดับระบบบริหารคุณภาพให้เท่าเทียมกับองค์กรต่าง ๆ ทั้งในระดับประเทศและระดับสากล ทำให้สินค้าได้มาตรฐานสูงขึ้นและเป็นที่ยอมรับต่อกลุ่มประชาคมยุโรป และตลาดอื่น ๆ ทั่วโลก แต่ในการเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 นั้นจะต้องมีการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กรขององค์กร การวางแผนงานและการปฏิบัติ การดำเนินการ การตรวจสอบและแก้ไขตลอดจนมีการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องให้เป็นไปตามมาตรฐานดังกล่าว จึงจะเกิดประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ โดยประโยชน์ต่อการนำระบบฯ มาใช้นั้นสามารถพิจารณาได้จาก ความคิดเห็นของพนักงาน ในการปฏิบัติการ ของบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด อย่างไรก็ตามประโยชน์ของการใช้ระบบบริหารคุณภาพของพนักงานนั้นมีความสัมพันธ์กับหลายปัจจัย อาทิเช่น ประสบการณ์ในการใช้งาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรก็จะมีแตกต่างกัน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์ของการนำระบบ การบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางกับ บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัดเอาไว้ใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและการพัฒนาปรับปรุง การทำงานของบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้อย่างถูกต้องและก่อประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุดและใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้ผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศอื่น ๆ ที่ยังไม่ได้การรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้นำไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นแนวทางในการขอรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ดังกล่าวต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 : พนักงานบริษัททุกธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

1.3.1.1 สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.1.2 สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.1.3 สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.1.4 สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.1.5 สมมติฐานที่ 1.5 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันอย่างมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.3.1.6 สมมติฐานที่ 1.6 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.4 สมมติฐานที่ 4 : การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังต่อไปนี้

1.4.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน

1.4.2 ตัวแปรตาม ประกอบไปด้วย ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริค จำกัด ต่อประโยชน์การนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งแบ่งออกเป็นด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ดังในภาพที่ 1.1



ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศ ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง โดยมีพนักงานทั้งสิ้น 450 คน ที่อยู่ในกระบวนการผลิต ช่างเทคนิค เจ้าหน้าที่สำนักงาน วิศวกร และหัวหน้างานผลิต

1.5.2 ตัวแปรที่ทำการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ มาใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน

1.5.2.2 ตัวแปรตาม คือความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ มีดังต่อไปนี้

- 1) ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน
- 2) ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยนี้จะทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูลและสรุปผลการศึกษาโดยใช้เวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน มีนาคม 2559 ถึง พฤษภาคม 2559 รวมเป็นเวลา 3 เดือน

1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 มาตรฐาน ISO 9001 : 2008 หมายถึง มาตรฐานที่ว่าด้วยระบบบริหารงานคุณภาพขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization For Standardization)

1.6.2 พนักงาน หมายถึง พนักงานของ บริษัท กุลธร อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ที่ไม่รวมถึง กรรมการผู้จัดการ ซึ่งประกอบไปด้วย

- พนักงานในกระบวนการผลิต ที่มีหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่หัวหน้างานและผู้จัดการสั่งการ

- ช่างเทคนิคในกระบวนการผลิต ที่มีหน้าที่ในการดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิต

- เจ้าหน้าที่ในสำนักงาน คือพนักงานในส่วนต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับสายการผลิต โดยตรง เช่น พนักงานแผนกบุคคลและธุรการ แผนกจัดซื้อ และแผนกประมวลผล เป็นต้น

- วิศวกร / หัวหน้างาน / หัวหน้าแผนก ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสายการผลิตโดยตรง

- หน่วยงาน คือ ส่วนกระบวนการผลิตและส่วนสนับสนุน ที่มีสายบังคับบัญชาในแผนกที่เกี่ยวข้องขององค์กร

1.6.3 ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นทางด้านประโยชน์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้านคือ

1.6.3.1 ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน เช่น การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ทำให้การปฏิบัติงานมีระบบ และมีขอบเขตที่ชัดเจน หรือทำให้พนักงานมีจิตสำนึกในด้านคุณภาพมากขึ้น

1.6.3.2 ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร เช่น การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ทำให้ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเกิดจากการทำงานที่มีระบบ มีประสิทธิภาพขึ้น สินค้าผลิตสูงขึ้น หรือหากพบข้อบกพร่องและปัญหาในองค์กร จะสามารถตรวจสอบได้รวดเร็วและแก้ไขหรือป้องกันการเกิดซ้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎี และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวความคิด โดยศึกษาจากตำราเอกสาร วารสาร รายงานการวิจัยและวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนยิ่งขึ้นซึ่งจะประกอบไปด้วย

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- 2.6 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด
- 2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.1.1.1 ความหมายของความคิดเห็น

จากการตรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของความคิดเห็น พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับ ความคิดเห็นไว้หลายท่านดังนี้

กมลรัตน์ หล้าสุวรรณย์ (2527:175) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกภายในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติ หรือความเชื่อ ค่านิยม หรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่จิตวิทยา ก็กล่าวได้ว่า เจตคติ ความเชื่อ และค่านิยม เป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อ หรือค่านิยมอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าเขาไม่แสดงออกมา ก็จะไม่มีใครทราบเลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

นพมาศ ชีรเวดิน (2539:99) กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นจะพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตามแต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนความในใจ

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2539:78) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางวาจาของเจตคติ การที่บุคคลกล่าวว่าเขามีความเชื่อหรือความรู้สึกอย่างไรนั้น เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล นั้น

Isaak (1981:203) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางคำพูด หรือ คำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับ ท้ายๆ ไปโดยปกติแล้วความคิดเห็นจะแตกต่างจากทัศนคติ คือความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่อง หนึ่งโดยเฉพาะเฉพาะ ส่วนทัศนคติจะเป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปที่มีความหมายกว้างกว่า

จากความหมายที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทาง วาจาของเจตคติและความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ด้วยการเขียนหรือการพูด ความคิดเห็น ไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่ สติปัญญา ความเชื่อ ค่านิยม ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกของความคิดเห็นใน เรื่องนั้น ๆ

2.1.1.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็น

Oskamp (1977: 119-133) ได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น ไว้ ดังนี้

2.1.1.2.1 ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยตัวแรกที่ไม่ค่อยจะได้พูดถึง มากนัก โดยมีการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อระดับความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะมี ผลต่อการศึกษาคิดเห็นของบุคคลนั้น ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านร่างกาย เช่น อายุ ความเจ็บป่วย และ ผลกระทบจากการใช้ยาเสพติด จะมีผลต่อความคิดเห็นของบุคคล เช่น คนที่มีความคิดอนุรักษนิยม มักจะเป็นคนที่มีอายุมาก เป็นต้น

2.1.1.2.2 ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิด ต่าง ๆ จากประสบการณ์โดยตรง เป็นการกระทำหรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ โดยตนเอง ทำให้เกิด ความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเอง ได้รับ เช่น เด็กทารกที่ไม่ได้ป้อนน้ำส้มคั้นให้ดื่ม เขาจะรู้สึก ชอบเนื่องจากน้ำส้มคั้นหวาน รสอร่อย เย็น หอมและชื่นใจ ทำให้เด็กมีความรู้สึกต่อน้ำส้มที่ดื่ม เป็นครั้งแรกเป็นประสบการณ์โดยตรงที่เขาได้รับ

2.1.1.2.3 อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลเมื่อเป็นเด็กจะได้รับอิทธิพลจาก การอบรมเลี้ยงดูของพ่อแม่และครอบครัว ทั้งนี้เมื่อตอนเป็นเด็กเล็ก ๆ จะได้รับการอบรมสั่งสอน รวมไปถึงการให้รางวัลและการลงโทษ ซึ่งจะส่งผลไปถึงพฤติกรรมและความคิดเห็นของเด็ก

2.1.1.2.4 อิทธิพลจากกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของแต่ละ บุคคล เนื่องจากบุคคลจะต้องมีสังคมและอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความคิดเห็นต่าง ๆ จะได้รับการ ถ่ายทอดและมีแรงกดดันจากกลุ่ม ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มเพื่อนในโรงเรียน นอกโรงเรียน และกลุ่มอ้างอิง ต่าง ๆ ที่บุคคลใช้เป็นแบบอย่าง ซึ่งทำให้เกิดความคล้อยตามเป็นไปตามกลุ่มได้

2.1.1.2.5 สื่อมวลชน เป็นสื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ สื่อต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ว่าจะเป็น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ภาพยนตร์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น มีความรู้สึกต่าง ๆ เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากสื่อ

2.1.1.3 ประเภทของความคิดเห็น

Remmer (1954 อ้างอิงใน พงศเทพ,2543:8) กล่าวว่า ความคิดเห็นมี 2 ประเภทคือ

2.1.1.3.1 ความคิดเห็นเชิงบวก – เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุดได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นรุนแรงนี้เปลี่ยนแปลงได้ยาก

2.1.1.3.2 ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี คือ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในลักษณะเป็นกลาง คือ เฉย ๆ ไม่มีความคิดเห็น ความรู้ความเข้าใจที่ไม่ดี คือ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย

2.1.1.4 การวัดความคิดเห็น

Shaw and Wright (1976 อ้างอิงใน สุวรรณ,2545: 10) ได้อธิบายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล การวัดจึงวัดจากแรงจูงใจ การรับรู้ แต่มีข้อแตกต่างของประสบการณ์และปัจจัยอื่น ๆ จึงมีวิธีการวัดความคิดเห็น ดังนี้

2.1.1.4.1 การฉายภาพ เป็นการวัดโดยการสร้างจินตนาการจากภาพ โดยภาพเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงความคิดเห็นออกมา และสามารถพิจารณาได้ว่าบุคคลมีความคิดเห็นหรือมีความรู้สึกอย่างไรต่อภาพที่เห็น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับมาเป็นสำคัญ

2.1.1.4.2 การสัมภาษณ์ เป็นการซักถามบุคคล ช่วยให้ได้ข้อมูลที่ขยายครอบคลุมทั้งในอดีต ปัจจุบันและอนาคต

2.1.1.4.3 การส่งแบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความคิดเห็นที่สิ้นเปลืองเวลาและเงินทุนน้อยกว่าวิธีอื่น โดยการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มที่ต้องการศึกษาให้ตอบกลับมา แต่มีข้อจำกัดคือผู้ที่ถูกถามต้องอ่านออกเขียนได้

2.1.1.4.4 การให้เล่าความรู้สึก เป็นการวัดโดยการให้บุคคลเล่าความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกมา ซึ่งผู้เล่าจะบรรยายความรู้สึกนึกคิดตามประสบการณ์และความสามารถออกมา

สำหรับงานวิจัยนี้ การประเมินประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ ทำการวัดจากความคิดเห็นของ พนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

2.2.1 ความหมายของการรับรู้

จากการตรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของ การรับรู้ พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารไว้หลายท่านดังนี้

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540:6) สรุปว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการในการเลือกรับ การจัดระเบียบและการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่บุคคลพบเห็น หรือมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องด้วยในสิ่งแวดล้อมหนึ่ง ๆ บุคคลเลือกรับสิ่งเร้าต่างกัน เพราะในสถานการณ์หนึ่ง มีสิ่งเร้าหลายอย่างเกิดขึ้น อาจเป็นรูปในสิ่งที่มองเห็น เสียง บุคคล เป็นต้น แต่ละบุคคลจะเลือกให้ความสนใจเฉพาะสิ่งเร้าที่มีความหมายต่อตนเองมากกว่า

รัชนี นพเกตุ (2540:1) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้คือ ขบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา โดยผ่านอวัยวะรับความรู้สึก สิ่งที่มีชีวิตทุกชนิดจะมีความรู้สึกตอบโต้ต่อสิ่งที่มากระตุ้น

มาลี จุฑา (2544:156) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้หมายถึง กระบวนการแปลความหมายจากการสัมผัสต่อสิ่งเร้า ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์เดิมด้วย

วิภาพร มาพบสุข (2545:232) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคลแปล หรือตีความหมายของการรู้สึกสัมผัสที่ได้รับจากตาเห็นภาพ จมูกได้กลิ่น หูได้ยินเสียง ผิวหนังรับสัมผัส ฯลฯ ออกมาเป็นพฤติกรรมโดยพฤติกรรมหนึ่งที่มีความหมายหรือรู้จักเข้าใจได้ การที่มนุษย์สามารถจะแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัส และมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อสิ่งแวดล้อมภายนอกได้ดีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความรู้สึกเดิม หรือประสบการณ์ในอดีต ระดับสติปัญญา การสังเกต พิจารณา เจตคติ ความเชื่อ ค่านิยม การคาดหวัง สถานะจิตใจของบุคคลในขณะนั้น ตลอดจนชนิดและธรรมชาติของสิ่งเร้าด้วย

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2545:82) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้คือ กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางประสาทสัมผัส ดังนั้นกระบวนการเริ่มต้นจากการใช้อวัยวะสัมผัสกับสิ่งเร้า และจัดระบบสิ่งเร้าใหม่ภายในระบบความคิดในสมอง ภายหลังจากนั้นจึงจะแปลความหมายว่าสิ่งเร้าที่สัมผัสนั้นคืออะไร ขั้นตอนการแปลความหมายนี้เป็นขั้นที่อินทรีย์จะใช้ประสบการณ์เก่าเป็นพื้นฐานของการแปลความหมาย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545:59-60) ได้กล่าวถึงการรับรู้ไว้ว่า จากการที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัวเขา นั่นก็เท่ากับว่าความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบเข้าสู่ประสาททั้ง 5 จากนั้นก็จะเป็นการตีความหมายในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้หรือจิตภาพขึ้น ดังนั้นกระบวนการรับรู้จึงเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของการคัดเลือก การจัดระเบียบ และการตีความข้อมูลดิบต่าง ๆ หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของบุคคล บุคคลหนึ่ง

จากความหมายที่ได้กล่าวถึงข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการซึ่งบุคคล แปล หรือตีความหมายของการรู้สึก สัมผัสที่ได้รับจากตาเห็นภาพ จมูกได้กลิ่น หูได้ยินเสียง ผิวหนังรับสัมผัส กระบวนการที่สมองจัดระเบียบ ตีความ แปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสทั้ง 5 โดยอาศัยประสบการณ์เดิมช่วยในการประมวลผลออกมา

2.2.2 กระบวนการรับรู้

มาลี(2544:156) ได้อธิบายเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ไว้ว่า เมื่อบุคคลได้สัมผัสสิ่งเร้าใด ๆ ก็ตาม บุคคลจะรับสัมผัสและรู้สึกสัมผัสกับสิ่งเร้านั้น จะมีการแปลความหมายจากสิ่งที่สัมผัสทำให้เกิดการรับรู้ขึ้นตามกระบวนการดังนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการรับรู้

ที่มา: มาลี จุฑา (2544:156)

วิภาพร มาพบสุข (2545: 232-233) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการรับรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ธรรมชาติ และชนิดของสิ่งเร้า สิ่งเร้าหมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เข้ามาเร้าอวัยวะรับสัมผัส แบ่งเป็น 2 ชนิดคือ สิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายใน สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ วัตถุ คน พ่อแม่ สถานการณ์ภายนอกรอบตัวเรา เช่น แสงสว่าง เสียง เพื่อน โรงเรียน โรงพยาบาล ฯลฯ สิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งกระตุ้นหรือเร้าภายในบุคคลให้เกิดพฤติกรรมกรรับรู้ เช่น ความต้องการของร่างกาย กระตุ้น ให้เกิดการรับรู้เรื่องอาหารและที่อยู่อาศัย ความตั้งใจกระตุ้นให้เกิดการรับรู้เรื่องการเรียนดี ขึ้น ขณะที่อารมณ์ดีกระตุ้นให้เกิดการรับรู้หนังสือที่อ่านมากขึ้น เป็นต้น

2. การรู้สึกสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะรับสัมผัสแต่ละชนิดสัมผัสกับสิ่งเร้า เพื่อให้บุคคลรับรู้สิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว จากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า มนุษย์จะสามารถรับรู้สิ่งเร้า โดยผ่านทางตามากที่สุด รองลงมาคือการรับรู้ทางหู

3. การตีความ หรือการแปลความหมายจากการรู้สึกสัมผัสจากการทำงานของสมองมนุษย์ เริ่มจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากระบบรับความรู้สึก และนำมาตีความหรือแปลความหมาย ซึ่งจะถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 ลักษณะของสิ่งเร้า ได้แก่ ขนาด รูปร่าง สี ความแปลกใหม่

3.2 สภาพร่างกายของบุคคล ได้แก่ สุขภาพ ความเหนื่อยล้า ความผิดปกติของร่างกาย

3.3 สภาพจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความตั้งใจ ความสนใจ สติปัญญา การคาดหวังและความอคติ

3.4 ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ วัฒนธรรม ประเพณี สภาวะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น
สรุป การรับรู้จะเกิดขึ้น ได้ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของกระบวนการดังนี้

1. สิ่งเร้ากระทบอวัยวะรับรู้ความรู้สึกของอินทรีย์

2. กระแสประสาทที่รับความรู้สึกส่งไปยังระบบประสาทส่วนกลางซึ่งมีศูนย์อยู่ที่

สมอง

3. สมองแปลความหมายออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจโดยอาศัยประสบการณ์เดิม ความจำ บุคลิกภาพ ระดับสติปัญญา และองค์ประกอบอื่น ๆ

4. เกิดพฤติกรรม หรือการตอบสนอง

2.2.3 กระบวนการเลือกรับสาร

อรรถณพ เหลือชม (2542: 18-19) กล่าวว่า การเลือกรับรู้ข่าวสารเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในชีวิต ผู้รับสารจะเลือกรับรู้สารที่อยู่ในความสนใจ และตรงกับประสบการณ์ที่ตนเรียนรู้ หรือตามความต้องการของตน ซึ่งลักษณะการเลือกรับรู้ข่าวสารดังกล่าวย่อมมีผลต่อการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 4 ลักษณะดังนี้

1. การเลือกเปิดรับบุคคล มีโอกาสรับสารจากแหล่งสารหลายแห่ง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น แต่บุคคลมีความสามารถจำกัดในการรับสารจากแหล่งต่าง ๆ ดังนั้น จึงเลือกเปิดรับสารจากบางแหล่งเท่านั้น และมักจะเลือกเปิดรับหรือเลือกใช้สารจากแหล่งที่เสนอความคิดและทัศนคติที่สอดคล้องกับความคิดและทัศนคติของตนเอง

2. การเลือกให้ความสนใจ เมื่อบุคคลเปิดรับสารจากผู้ส่งสารแล้วจะไม่ได้สนใจสารทั้งหมดที่ผู้ส่งสารส่งมา แต่จะเลือกสนใจเฉพาะสารบางอย่างที่สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อหรือสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง

3. การเลือกรับรู้และเลือกตีความ เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับสารและเลือกสนใจสารใดสารหนึ่งแล้ว บุคคลยังเลือกรับรู้และตีความตามประสบการณ์ของแต่ละคนที่มีความแตกต่างกัน โดยจะรับรู้และตีความสารนั้นให้สอดคล้องกับทัศนคติ ความเชื่อ หรือความต้องการของตน

4. การเลือกจดจำ สารที่บุคคลรับรู้และตีความหมายมีมากมาย ดังนั้น บุคคลจึงเลือกจดจำเฉพาะเรื่องที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์กับตนเอง รวมถึงเป็นการเสริมให้ทัศนคติและความเชื่อเดิมที่มีต่อเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ มีความมั่นคงยิ่งขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะมีความคิดเห็นต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับข่าวสารต่าง ๆ ในเรื่องนั้น ๆ ที่ตนได้รับรู้มา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย โดย

จะทำการศึกษาดึงประเภทของข่าวสารที่รับเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และแหล่งที่มาของข่าวสารที่พนักงานได้รับ

2.3 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

2.3.1 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

2.3.1.1 ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

จากการตรวจวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องของ ความรู้ความเข้าใจ พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจ ไว้หลายท่านดังนี้

ไพศาล หวังพานิช (2526:105) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความจำไปคิดแปลง ปรับปรุงเพื่อให้สามารถจับใจความ อธิบาย หรือเปรียบเทียบ ย่นย่อ เรื่องราว ความคิด ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้

ชงชัย สันติวงษ์และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2533:69) กล่าวว่า คน 2 คน เมื่อเห็นหรือได้ยินสิ่งที่เหมือนกัน เขาอาจจะรับรู้สิ่งที่มากระตุ้น หรือสภาวะการณที่ปรากฏและเข้าใจแตกต่างกันออกไป นั่นย่อมแสดงว่าการรับเรื่องราวเข้ามา จะเป็นขั้นตอนหนึ่งของการจัดระบบการรับทางโสตประสาทเท่านั้น แต่ความเข้าใจในสิ่งที่รับรู้ กลับเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่เป็นกระบวนการของการจัดระเบียบเรื่องราวเป็นความหมายและความเข้าใจ ซึ่งจะแตกต่างกัน ไปได้คนละอย่าง

เกศินี จูฑาจิตร (2540:52) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนรู้ที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ โดยแบ่งออกเป็นความรู้ต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ และความรู้ต่อเรื่องราวทั่วไปในระดับกว้าง ความรู้จึงเป็นความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริง ความคิด ความหยั่งรู้ หยั่งเห็น ตลอดจนสามารถเชื่อมโยงความรู้เข้ากับเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้

โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2546:22-23) ได้กล่าวถึงความรู้ว่า เป็นความกระจางในสิ่งที่จำได้แล้ว เช่น เข้าใจว่าการคูณคือการบวกในทางลัดนั่นเอง หรือทราบและเข้าใจถึงคำนิยามของศัพท์ต่าง ๆ ซึ่งศัพท์ทางวิชาการนั้นจะยอมความไว้เยอะมาก คนส่วนใหญ่มักจะจำได้แต่ศัพท์แต่ไม่เข้าใจความหมาย

ราชบัณฑิตยสถาน (2546:232) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า ความรู้คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติการและทักษะ

จากความหมายที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้ว สรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถของผู้เรียนรู้ที่จะรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ โดยแบ่งออกเป็นความรู้ต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ และความรู้ต่อเรื่องราวทั่วไปในข้อมูล ข้อเท็จจริง รวมไปถึงรายละเอียดเรื่องราวต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับ และถูกรวบรวมไว้ในหน่วยความจำสมอง ซึ่งสามารถแสดงออกมาในรูปของการจำได้

ระลึกได้ เมื่อได้รับการกระตุ้นที่เหมาะสมในเวลาใดเวลาหนึ่ง จนสามารถพัฒนาไปสู่การแปลความ ตีความ และขยายความได้

2.3.1.2 ระดับของความรู้

Bloom et al.(1981 อ้างถึงใน ภัทธา,2534: 103-118) ได้จำแนกพฤติกรรมการรู้ด้าน สติปัญญา แบ่งออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้

1. ความรู้-ความทรงจำ คือความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมี ประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น การเรียนในเนื้อหาวิชาต่าง ๆ จากการฟัง วิทยุ คู่มือโทรทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ และการบอกเล่าต่อ ๆ กันมา เป็นต้น

2. ความเข้าใจ คือความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความได้

3. การนำไปใช้ คือความสามารถที่จะนำเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้มาไป แก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่ที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน แต่อาจจะใกล้เคียงหรือ คล้ายคลึงกับเรื่องที่เคยพบเห็นมาก่อน

4. การวิเคราะห์ คือความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกมาเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ ตามลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ภายในเรื่องนั้น ๆ

5. การสังเคราะห์ เป็นการนำสิ่งต่าง ๆ หรือหน่วยต่าง ๆ ตั้งแต่ 2 สิ่งขึ้นไป เข้าไปเป็น เรื่องเดียวกันเพื่อเป็นสิ่งใหม่ เรื่องใหม่ที่มีคุณลักษณะบางอย่างแปลกพิสดารไปจากส่วนประกอบ ย่อยเดิม การรวมนี้อาจเป็นการรวมวัตถุประสงค์ของ ข้อเท็จจริง ข้อความที่รวบรวมได้ผนวกกับความ คิดเห็นส่วนตัวเข้าด้วยกัน การสังเคราะห์มีลักษณะคล้ายการสร้างสรรค์ ซึ่งความสามารถขั้นนี้ ก่อให้เกิดหลักการใหม่ ผลผลิตแปลกใหม่ที่มีประโยชน์ต่อสังคมมาก

6. การประเมินค่า เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่างๆ โดยสรุป อย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้น ดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงไร

2.3.1.3 การวัดความรู้

ไพศาล หวังพานิช (2526:96-108) ได้กล่าวถึง การวัดความรู้ความเข้าใจสรุปได้ดังนี้

1.ถามความรู้ในเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของ เรื่องราวทั้งหลาย เช่น ศัพท์และนิยาม กฎและความจริง

2.ถามความรู้ในวิธีการดำเนินการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติ แบบแผนประเพณี ขั้นตอน ของการปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนว โนม์ การจัดประเภทเกณฑ์หรือ วิธีการต่าง ๆ

3.ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุป หรือหลักการของ เรื่องที่เกิดจากการผสมผสาน หลักหาร่วมเพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของ เนื้อหานั้น ๆ เช่น หลักวิชาและการขยายหลักวิชา ทฤษฎีและโครงสร้าง

2.3.1.4 การวัดความเข้าใจ

บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใด จะสามารถแปลความหมายหรือตีความหรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้ คำถามที่ใช้วัดความเข้าใจแบ่งออกได้ 3 ชนิดคือ

1. ถามการแปลความ ได้แก่ คำถามที่ให้อธิบายความตามลักษณะและนัยของเรื่องราวต่าง ๆ โดยให้แปลงเรื่องราวเดิมออกมาเป็นคำพูดใหม่ ลักษณะใหม่ตามเลขนัยเดิม มักถามเกี่ยวกับ

- แปลความหมายคำ กลุ่มคำ ประโยค ข้อความ
- แปลภาพ สัญลักษณ์ ตาราง กราฟ
- การยกตัวอย่าง
- การเปรียบเทียบ เปรียบเปรย ต่าง ๆ

2. ถามการตีความ เป็นการถามความสามารถในการโยงความสัมพันธ์ของรายละเอียดต่าง ๆ ของเรื่องราว เพื่อนำมาอธิบาย เรียบเรียง บันทึกในแง่มุมใหม่ ทั้งนี้จะต้องอาศัยการค้นหาเปรียบเทียบทั้งรายละเอียดและสิ่งที่เป็นเงื่อนไขต่าง ๆ เพื่อแปลความหมาย แล้วนำสิ่งที่แปลความได้นั้น มาเปรียบเทียบพิจารณาต่ออีกขั้นหนึ่ง การถามให้ตีความหมายมักจะถามเกี่ยวกับการตีความเรื่อง และการตีความข้อเท็จจริง

3. ถามการขยายความ เป็นการถามความสามารถในการใช้ข้อเท็จจริงหรือสภาพในปัจจุบัน ไปพยากรณ์หรือขยายความคิด คาดคะเนข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่ไกลจากที่เป็นอยู่อย่างสมเหตุสมผล มีลักษณะคล้ายกับการสร้างจินตนาการโดยใช้ข้อเท็จจริงเป็นหลักนั่นเอง การตั้งคำถามวัดความเข้าใจในแง่การขยายความอาจจะให้เรื่องราว เหตุการณ์ หรือข้อเท็จจริงทั้งไปให้ไกลไปข้างหน้า กลับข้างหลังหรือเบื้องหลัง จึงมักถามเกี่ยวกับ การคาดคะเน พยากรณ์ แนวโน้ม ความคิดและการขยายความแบบสมมติ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความคิดเห็นขึ้นอยู่กับพื้นฐานความรู้เดิมที่มีอยู่ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย

2.4 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.4.1.1 ความหมายของการมีส่วนร่วม

จากการตรวจเอกสารเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไว้หลายท่าน ดังนี้

ประธาน คณะศึกษาศาสตร์ (2529: 163) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริหารงานแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า เป็นการบริหารที่เปิดโอกาสให้บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ขององค์การ ได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็นการวินิจฉัยและการตัดสินใจ ร่วมกับผู้บริหารหรือหัวหน้างานขององค์การนั้น ๆ

พิทยา บวรวัฒนา (2544: 57) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของลูกน้องเปรียบได้กับการติดต่อจากล่างขึ้นไปบนขององค์การ ขวาทที่ลูกน้องส่งขึ้นไปให้ลูกพี่ จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับตัวเอง การทำงานของเขาและคนอื่น ปัญหาอื่น ๆ ในการทำงาน ความคิดเห็นของลูกน้องในการทำงาน และนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ ความต้องการที่จะรู้ว่าองค์การ (ลูกพี่) ต้องการให้ลูกน้องทำงานอย่างไร เพื่อสนองนโยบายอะไรกันแน่

สมยศ นาวิการ (2545: 1) ได้กล่าวว่า การบริหารแบบมีส่วนร่วม (Participative Management, PM) คือ กระบวนการของการให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ PM เน้นการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของบุคคล PM ใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญของพวกเขาในการแก้ปัญหาของการบริหารที่สำคัญ PM อยู่บนพื้นฐานของแนวความคิดของการแบ่งอำนาจหน้าที่ถือว่าผู้บริหารแบ่งอำนาจหน้าที่การบริหารของพวกเขาให้เข้ากับผู้ได้บังคับบัญชาของพวกเขา ประการสุดท้าย PM ต้องการให้ผู้อยู่ได้บังคับบัญชามีส่วนเกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในกระบวนการตัดสินใจที่สำคัญขององค์การ ไม่ใช่เพียงแค่สัมผัสปัญหาหรือแสดงความห่วงใย

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 127) กล่าวว่า การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมหมายความว่า การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมากที่สุด เพราะเป็นการมีส่วนร่วมทางสมองหรือทางความคิด เมื่อบุคคลมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายหรือโครงการต่าง ๆ เขาจะเกิดความผูกมัดทางจิตวิทยาที่จะทำให้เป้าหมายหรือโครงการเหล่านั้นบรรลุผล นอกจากนี้ยังเกิดความรู้สึกของการเป็นเจ้าของในเป้าหมายหรือโครงการ ดังนั้นเมื่อถึงภาคปฏิบัติเขาก็จะมีแรงจูงใจและกระตือรือร้นในการทำงานบรรลุผลตามที่เขาได้มีส่วนกำหนดขึ้นมานั้น นอกจากนี้แล้ว ยังหมายถึง การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการกิจต่างๆขององค์การ ดังนั้นจึงเป็นการตอบสนองความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ด้วย

บรรจง จันทมาศ (2547 : 44) กล่าวว่า พนักงานทุกระดับในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมากจึงนับว่าพนักงานคือปัจจัยที่สำคัญและเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพนั้น องค์กรควรกำหนดบทบาทให้พนักงานในทุกระดับได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำ เช่น งานจัดเตรียมอบรม งานตรวจสอบ งานปรับปรุง ฯลฯ ส่วนบทบาทจะมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับระดับงาน ความรับผิดชอบ และความสามารถ เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถของพนักงานแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

จากความหมายที่ได้กล่าวมาถึงข้างต้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายด้วยตัวเองซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมที่สำคัญมาก และ การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานขององค์กรได้มีส่วนในการแสดงความคิดเห็น การวินิจฉัย และการตัดสินใจ รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรจัดขึ้นมา เพื่อให้พนักงานได้ใช้ความสามารถของแต่ละคนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2.4.1.2 ความต้องการมีส่วนร่วม

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2548 : 38) ได้กล่าวถึงความต้องการมีส่วนร่วมไว้ว่า โดยธรรมชาติของมนุษย์จะมีความภูมิใจที่เจตจำนงใด ๆ ด้วยตนเอง เพราะเชื่อว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยตนเองได้เป็นอย่างดี เพราะเขาคิดว่าตัวเองเข้าใจดีในบทบาทหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมาย พร้อมทั้งทุ่มเทกำลังความคิด กำลังกายให้กับงาน ธรรมชาติของมนุษย์ในด้านนี้ ถ้าเป็นงานที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงคงไม่มีปัญหามากนัก แต่ถ้าเป็นงานที่ต้องอาศัยกิจกรรมที่หลากหลายรวมกันและผู้ที่ปฏิบัติงานในกิจกรรมเหล่านั้นต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ดังนั้นต้องมีเป้าประสงค์ที่แน่นอนชัดเจน การบริหารงานในลักษณะนี้ จึงเป็นพื้นฐานของการบริหารงานโดยยึดวัตถุประสงค์หรือการทำงานแบบมุ่งเน้นผลลัพธ์ ซึ่งกำลังเป็นเทคนิคการบริหารที่หลายองค์กรนิยมในปัจจุบัน

2.4.1.3 เกณฑ์การพิจารณาในการใช้การจัดการแบบมีส่วนร่วม

ทองใบ สุดขารี (2543: 169) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาในการนำการจัดการแบบมีส่วนร่วมมาใช้ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

- ผู้ได้บังคับบัญชามีความพร้อม
- ไม่มีเงื่อนไขด้านเวลาเป็นแรงกดดัน
- ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาไม่ถูกจำกัดเพราะภาระงานและสภาพแวดล้อม
- ผู้นำต้องมีความพร้อม
- กลไกแห่งอำนาจระดับสูงขององค์กรให้การสนับสนุนและให้การยอมรับการมีส่วนร่วม
- องค์กรให้ความสำคัญกับผลผลิตสูงสุดที่จะเกิดขึ้นแก่องค์กรระยะยาว

2.4.1.4 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วม

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 138-139) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการบริหาร คือ วิธีบริหารที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของนักบริหาร ตลอดจนการให้โอกาสและมีอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมายและ

นโยบายที่มอบหมายไว้ให้กว้าง ๆ สำหรับวิธีปฏิบัติในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารนั้น อาจทำได้หลายวิธีแตกต่างกันสุดแต่ความเหมาะสม เช่น การจัดให้มีการร่วมประชุม ออกความคิด การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติให้ข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการบริหาร โดยยึดวัตถุประสงค์และให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปรึกษาผลงานต่าง ๆ และทบทวนเป้าหมาย หรือการจัดกลุ่มคุณภาพ เพื่อให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมกันพิจารณาและแก้ไขปัญหาภายในกลุ่มงานด้วยตนเอง

ประโยชน์ของวิธีการจัดการโดยให้มีส่วนร่วมในการบริหารนั้นมีได้หลายประการ คือ

- ช่วยให้มีโอกาสได้รับทราบข้อเท็จจริงของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ณ จุดปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะพนักงานจะเป็นผู้ปฏิบัติงานจริง ๆ ที่ใกล้ชิดกับเหตุการณ์ ดังนั้น จึงย่อมมีโอกาสได้รับทราบรายละเอียดของปัญหาได้ดีกว่า เมื่อเจ้าของกิจการได้มีโอกาสรับทราบข้อมูลที่แท้จริงแล้ว โอกาสที่จะช่วยแก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจดำเนินการต่าง ๆ จะตรงกับสถานการณ์ที่เป็นจริงมากยิ่งขึ้น

- ช่วยให้มีโอกาสได้รับข้อคิดเห็นใหม่ เพราะผู้บริหารอาจถูกแวดล้อมด้วยงานประจำ ที่จำเริญให้การนึกคิดต่าง ๆ พลอยถูกจำกัดไป โดยปริยาย ดังนั้นเมื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมให้ข้อคิดเห็น ก็จะช่วยให้สามารถได้รับความเห็นใหม่ๆ เข้ามา ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแนวทางการดำเนินงานใหม่ ๆ ขึ้นมาอีกหลาย ๆ อย่างก็ได้

- ช่วยส่งเสริมกำลังใจให้ลูกน้อง เพราะว่าลูกน้องทุกคนที่ทำงานในกิจการในระยะหนึ่งและพอมิประสบความสำเร็จตามสมควรแล้วนั้น ย่อมหวังที่จะให้ตกเป็นที่ยอมรับพร้อมกับอยากมีโอกาสก้าวหน้าหรือเติบโต รวมทั้งการแสดงออกต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของกิจการ ดังนั้นเมื่อเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชามีโอกาสมีส่วนร่วมและมีการแสดงออกซึ่งความตั้งใจและความสามารถก็ย่อมจะส่งผลให้ผู้ได้บังคับบัญชามีขวัญและกำลังใจที่ดี

- ช่วยให้การสื่อสารติดต่อที่ดีขึ้น เพราะถ้าพนักงานผู้บริหารมิได้ถือเป็นนโยบายที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในงานต่าง ๆ แล้ว สภาพและการติดต่อก็จะมีเพียงทิศทางเดียว คือ จากข้างบนลงข้างล่างเกือบทั้งหมด การถือเป็นนโยบายปฏิบัติให้มีส่วนร่วมในการบริหารจึงเท่ากับเป็นวิธีการเชิญชวนให้เกิดการติดต่อสื่อสารจากข้างล่างขึ้นข้างบนได้ ทำให้ความเข้าใจระหว่งกันของผู้บริหารและผู้ได้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือกันและช่วยให้พนักงานซึ่งทำงานในจุดปฏิบัติงานสามารถทำงานได้ดีด้วยความสบายใจ

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2545: 22-23) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการมีส่วนร่วมที่มีต่อองค์กรดังนี้

- การมีส่วนร่วมสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและขวัญให้ดีขึ้น ลดการขาดงาน และการสูญเสียต่าง ๆ ได้

- การยอมรับการเปลี่ยนแปลงมีมากกว่า

- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บริหารกับสหภาพแรงงานมีความราบรื่นมากขึ้น
- ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเพิ่มขึ้น
- ความไว้วางใจฝ่ายบริหารมีมากขึ้น
- การบริหารผู้ใต้บังคับบัญชามีความง่ายมากขึ้น
- การตัดสินใจทางการบริหารมีคุณภาพดีขึ้น
- การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างสู่เบื้องบนดีขึ้น
- การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การนำเอาการมีส่วนร่วมในการบริหารมาใช้โดยที่ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการได้เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การให้มีส่วนร่วมในการวางแผน ช่วยเสนอแนะข้อคิดเห็นเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ตลอดจนการให้โอกาสและมีอิสระกับกลุ่มที่จะตัดสินใจทำงานเองภายใต้เป้าหมายและนโยบายที่มอบหมายไว้ให้อย่างกว้าง ๆ สำหรับวิธีปฏิบัติในการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารนั้น อาจทำได้หลายวิธีแตกต่างกันสุดแต่ความเหมาะสม เช่น การจัดให้มีการร่วมประชุม ออกความคิดเห็น และนอกจากนี้ก็ควรพิจารณาว่า ควรให้พนักงานมีส่วนร่วมในเรื่องใดบ้าง ในขอบเขตมากหรือน้อยขนาดไหน และด้วยวิธีการใด เช่น เพียงให้แสดงข้อคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ รวมไปถึงการร่วมตัดสินใจ เป็นต้น

2.4.1.5 ลักษณะของงานที่จะใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วม

ประธาน คณะกรรมาธิการ (2529: 165-166) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานที่จะใช้วิธีการบริหารแบบมีส่วนร่วมไว้ว่า การที่จะทำให้เกิดการบริหารแบบมีส่วนร่วมได้ อาจอาศัยลักษณะงานดังต่อไปนี้

- ลักษณะของงานที่เกี่ยวกับคุณภาพ และประสิทธิภาพของงาน ที่จะต้องอาศัยวิธีการว่าควรจะทำอย่างไรจะปรับปรุงให้คุณภาพหรือประสิทธิภาพของงานดีขึ้น
- ลักษณะของงานที่เป็นการแก้ปัญหา เช่น เมื่อการทำงานเกิดอุปสรรค หรือปัญหาอันมีผลกระทบต่อวิธีการทำงาน ก็อาจระดมความคิดหรือหารือร่วมกัน โดยคนในองค์กรใช้ความคิด สติปัญญาแก้ไขปัญหาร่วมกับผู้บังคับบัญชา
- ลักษณะของงานที่เป็นการเสนอแนะ หมายถึงการเปิดโอกาสให้คนในองค์กรทุกระดับมีโอกาสในการเสนอแนะผู้บังคับบัญชา แล้วแต่ผู้บังคับบัญชาจะเห็นสมควรว่าจะขอความเห็นหรือเปิดโอกาสให้เสนอแนะเรื่องใดบ้าง
- สารสำคัญของการบริหารงานมีส่วนร่วมควรเป็นจุดเริ่มต้นตั้งแต่การกำหนดวัตถุประสงค์การปฏิบัติและความรับผิดชอบในแผน และการมีส่วนร่วมต่อผลที่จะเกิดขึ้น

2.4.1.6 แนวคิดในการมีส่วนร่วม

Hapgood (1969 อ้างถึงใน ประทาน, 2529: 167) ได้เสนอแนะว่าโดยปกติแล้ว แนวความคิดในการมีส่วนร่วมประกอบด้วย

- การมีส่วนร่วมในการวินิจฉัยตัดสินใจ
- การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
- การมีส่วนร่วมในการรับผลการปฏิบัติ

จากที่กล่าวมาข้างต้นนั้น สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรถือเป็น ประสพการณ์จากการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความคิดเห็น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานเป็น ตัวแปรอิสระในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ด้วย ซึ่งสนใจเฉพาะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการมี ส่วนร่วมในการปฏิบัติงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.5 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้มีนักวิจัยได้ให้ความหมายของการบริหารคุณภาพ ดังต่อไปนี้

สมชาย ภคภาสน์วิวัฒน์ (2545: 282) ได้ให้ความหมายว่าการบริหารคุณภาพหมายถึง การบริหารประเภทหนึ่งที่จัดการในทุกเรื่องเพื่อให้ได้ตามนโยบายและเป้าหมายที่เกี่ยวกับคุณภาพ ซึ่งเกี่ยวกับกระบวนการจัดการทั้งหมด เช่น การจัดการภายใน ระบบคุณภาพที่กำหนดค่านโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ของด้านคุณภาพ การควบคุมคุณภาพความรับผิดชอบและนำไปปฏิบัติต่อตลอดจนการวางแผนด้านคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ

วีรพัฒน์ เศษสมบุรณ์ (2540: 3) ได้ให้ความหมายว่า การบริหารคุณภาพหมายถึง การจัดการในกิจกรรมทุกเรื่อง เพื่อให้เกิดคุณภาพตามนโยบาย หรือข้อกำหนด

ธงชัย สันติวงษ์ (2540: 21) การบริหารคุณภาพ หมายถึง การมุ่งสู่คุณภาพซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการบริหารคุณภาพ เริ่มต้นจากกระบวนการบริหารกลยุทธ์ ครอบคลุมไปถึง กระบวนการออกแบบ กระบวนการผลิต กระบวนการเงินและอื่น ๆ การบริหารคุณภาพเป็น กระบวนการบริหารที่เน้นคุณภาพ มีการวางระบบเป็นขั้นตอนและเป็นกระบวนการที่ชัดเจน

สรุปได้ว่า การบริหารระบบคุณภาพ เป็นกระบวนการจัดการองค์กรทั้งภายในและ ภายนอก โดยมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่มีการกำหนดเป็นนโยบายชัดเจน มีการวางแผนงานเป็นระบบ และมีกระบวนการที่ชัดเจน

2.5.1 มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

เป็นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) มีชื่อเรียกสั้นๆว่า ISO เป็นภาษากรีก ซึ่งมีความหมายว่า " เท่าเทียมกัน " ดังเช่น " ISOMETRIC " ซึ่งมีความหมายว่า " วัดได้เท่ากันหรือขนาดเท่ากัน " หรือ " ISONOMY " หมายถึง " มีความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย " เป็นต้น ดังนั้นคำว่า ISO จึงไม่ใช่คำที่ย่อมาจากชื่อเต็มขององค์การเป็นองค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ประสบความสำเร็จในการกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ มากมาย ที่นานาประเทศนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อวงการการค้า อุตสาหกรรมและต่อผู้บริโภคเอง เช่น ประเทศไทยนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปี 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐานอนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติ

2.5.1.1 ลำดับการพัฒนาของ ISO 9000

มาตรฐาน ISO 9000 ถูกกำหนดขึ้นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1987 (พ.ศ.2530) โดยคณะกรรมการเทคนิค (Technical Committee) คณะที่ 176 (TC 176) โดยเบื้องต้นคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้นำมาตรฐานการบริหารคุณภาพของประเทศสหราชอาณาจักรอังกฤษที่ชื่อว่า มาตรฐาน BS 5750 เป็นแนวทางในการกำหนดหัวข้อต่าง ๆ ในการบริหารคุณภาพ ต่อมามาตรฐานดังกล่าวได้รับการยอมรับจากนานาประเทศทั่วโลก ซึ่งได้ใช้มาตรฐาน ISO 9000 ในการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร ทั้งการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ และตลาดในประเทศ องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (ISO) ได้มีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพทุก ๆ 5 ปีขึ้นอยู่กับความจำเป็นและความคาดหวังรวมถึงความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดมาตรฐานดังกล่าว โดยในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานอย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้

- ค.ศ. 1994 ได้มีการประกาศใช้ ISO 9000 : 1994 ซึ่งเป็นครั้งแรกของการปรับเปลี่ยนข้อกำหนดมาตรฐาน

- ค.ศ. 2000 ได้มีการปรับเปลี่ยนมาตรฐาน และประเทศใช้ ISO 9000 : 2000 , ISO 9001 : 2000 และ ISO 9004 : 2000 เพื่อให้มีความสอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มากขึ้น ตลอดจนมีการลดขั้นตอนและการจัดทำเอกสารให้น้อยลง

- ค.ศ. 2005 ได้มีการปรับแก้ ISO 9000 ซึ่งเป็นการปรับแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของหลักการพื้นฐานและคำศัพท์ (Fundamental and Vocabulary)

- ค.ศ. 2008 ได้มีการปรับปรุงมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ซึ่งเป็นข้อกำหนด (Requirements)

- ค.ศ. 2009 ได้มีประกาศใช้การปรับปรุงมาตรฐาน ISO 9004 ซึ่งเป็นการสร้างความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กร (Managing for the sustained success of an organization) โดยเพิ่มประกาศใช้เมื่อเดือนพฤศจิกายนที่ผ่านมา โดยปรับเปลี่ยนจาก ISO 9004 : 2000 ซึ่งเป็นข้อแนะนำในการปรับปรุงสมรรถนะ (Guidelines for Performance Improvements)

ในการปรับเปลี่ยนมาตรฐานแต่ละครั้ง คณะกรรมการ TC 176 จะรวบรวมข้อมูลจากประเทศสมาชิก เพื่อจัดทำเป็นฉบับร่างเบื้องต้น (WD – Working Draft) แล้วนำมาทำเป็นฉบับร่างของคณะกรรมการทั้ง 2 ฉบับ (CD – Committee Draft) ไปจนถึงฉบับร่างมาตรฐาน (DIS – Draft International Standard) ที่สามารถประกาศให้ประเทศสมาชิกรับไปประยุกต์ใช้กัน

ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 คณะกรรมการ TC 176 ตกลงกันว่าการปรับเปลี่ยนจะยึดหลัก “ผลกระทบ – ผลประโยชน์ (Impact vs Benefit)” ด้วยแนวทางที่ใช้กระบวนการเป็นพื้นฐาน (Process Approach) ซึ่งจะคำนึงถึงความชัดเจนในข้อกำหนดที่เป็นลายลักษณ์อักษร การนำไปประยุกต์ที่ง่ายขึ้น และความสอดคล้องกับระบบมาตรฐานการบริหารสิ่งแวดล้อม 14001 : 2004

2.5.1.2 ข้อกำหนด ISO 9001 : 2008

ข้อกำหนดฉบับนี้ใช้สำหรับระบบบริหารคุณภาพระดับองค์กร 8 ข้อใหญ่ โดยข้อที่ 1 – 3 เป็นข้อกำหนดทั่วไป การประยุกต์ใช้ เอกสารอ้างอิง คำนิยามและจำกัดความ

1) ข้อที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ

ข้อที่ 4.1 เป็นข้อกำหนดที่กล่าวถึงองค์กรต้องจัดทำเอกสาร นำไปใช้และดำรงซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และมีการปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ในกรณีองค์กรเลือกใช้การดำเนินการจากภายนอกที่มีผลต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจในการควบคุมกระบวนการนั้น ๆ ชนิดและขนาดของการควบคุมที่ใช้ในกระบวนการจากภายนอก ต้องถูกกำหนดขึ้นในระบบบริหารคุณภาพ

ข้อที่ 4.2 กล่าวถึงข้อกำหนดทางด้านจัดการจัดทำเอกสาร

(1) ข้อที่ 4.2.1 ทั่วไป ในเอกสารต้องรวมคำแถลงการณ์ของนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ คู่มือคุณภาพ เอกสารขั้นตอนการดำเนินการ และการบันทึกตามที่ระบุในมาตรฐาน

หมายเหตุ 1 ในมาตรฐานฉบับนี้ คำว่าเอกสารระเบียบปฏิบัติมีความหมายว่าระเบียบปฏิบัติหนึ่งฉบับ อาจใช้ในการระบุข้อกำหนดข้อใดข้อหนึ่งหรือมากกว่าข้อกำหนดที่ต้องการ ให้มีระเบียบปฏิบัติที่เป็นเอกสารข้อใดข้อหนึ่ง สามารถระบุด้วยเอกสารหนึ่งฉบับหรือมากกว่าก็ได้

หมายเหตุ 2 ขอบเขตของการจัดทำเอกสารในระบบบริหารคุณภาพสามารถมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์กรซึ่งขึ้นอยู่กับขนาดของแต่ละองค์กร ความซับซ้อนของกระบวนการ ความสัมพันธ์ของกระบวนการ และความสามารถของบุคลากร

(2) ข้อที่ 4.2.2 คู่มือคุณภาพ ในคู่มือต้องมีการเขียนครอบคลุม ขอบข่ายของระบบบริหารคุณภาพ ที่รวมถึงรายละเอียดและเหตุผลของการยกเว้นข้อกำหนด เอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่ได้จัดทำขึ้นในระบบบริหารคุณภาพหรืออ้างอิงถึงและรายละเอียดของความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

(3) ข้อที่ 4.2.3 การควบคุมเอกสาร ในเอกสารที่กำหนดโดยระบบบริหารคุณภาพ ต้องถูกควบคุม บันทึกร่างต่าง ๆ ให้ถือเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องควบคุมให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ 4.2.4

(4) ข้อที่ 4.2.4 การควบคุมบันทึก บันทึกที่จัดทำขึ้นเพื่อให้มีไว้ซึ่งหลักฐานของความสอดคล้องต่อข้อกำหนดและการดำเนินการที่มีประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพต้องถูกควบคุม โดยองค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการที่กำหนดการควบคุมที่จำเป็นต่าง ๆ ในการจัดเก็บ จัดเก็บ นำมาใช้เก็บรักษาไว้ และการทำลายบันทึกต่าง ๆ และในบันทึกต้องอ่านออกและชัดเจน นำกลับมาใช้ได้

2) ข้อที่ 5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

1. ข้อที่ 5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงหลักฐานของความมุ่งมั่นในการพัฒนาและนำระบบบริหารคุณภาพ และการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ข้อที่ 5.2 มุ่งเน้นที่ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า ข้อกำหนดต่าง ๆ ของลูกค้า ได้ถูกกำหนดขึ้นและทำให้บรรลุผล เพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า(ดู 7.2.1 และ 8.2.1)

3. ข้อที่ 5.3 นโยบายคุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพ ถูกทำให้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายขององค์กร ครอบคลุมให้ได้กับทุกข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเรื่องสื่อสารทำความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร เข้าใจในทางเดียวกัน และต้องทบทวนความเหมาะสมอย่างต่อเนื่อง

4. ข้อที่ 5.4 การวางแผน

(1) ข้อที่ 5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า วัตถุประสงค์คุณภาพที่รวมถึงความจำเป็นต่าง ๆ ในการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 7.1a) ได้ถูกกำหนดขึ้นในหน้าที่และระดับสายงานที่เกี่ยวข้องในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องสามารถวัดผลได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

(2) ข้อที่ 5.4.2 การวางแผนในระบบบริหารคุณภาพ ความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพต้องคงอยู่ แม้ว่าจะมีการวางแผนและลงมือเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ

5. ข้อที่ 5.5 ความรับผิดชอบอำนาจหน้าที่และการสื่อสาร

(1) ข้อที่ 5.5.1 ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า ได้มีการกำหนดและสื่อสารเกี่ยวกับความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ในองค์กร

(2) ข้อที่ 5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งผู้บริหารหนึ่งคนจากคณะผู้บริหารขององค์กร ซึ่งนอกเหนือจากหน้าที่อื่น ๆ โดยต้องให้มารับอำนาจและหน้าที่เพิ่ม

หมายเหตุ หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหาร สามารถรวมถึงการติดต่อประสานกับหน่วยงานภายนอกเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ

(3) ข้อที่ 5.5.3 การสื่อสารภายใน ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า มีการจัดทำกระบวนการต่าง ๆ ในการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสม และการสื่อสารนี้รวมถึง การสื่อสารเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

6. ข้อที่ 5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

(1) ข้อที่ 5.6.1 ทัวไป ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพ ตามระยะเวลาต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเหมาะสมต่อเนื่องเพียงพอ และมีประสิทธิผลการทบทวนนี้ ต้องรวมถึงการประเมินเพื่อหาโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นต่าง ๆ ในการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ ตลอดจนนโยบายคุณภาพ และวัตถุประสงค์คุณภาพ บันทึกต่าง ๆ อันเป็นผลจากการทบทวน ต้องมีการเก็บรักษาไว้ (ดู 4.2.4)

(2) ข้อที่ 5.6.2 ข้อมูลในการทบทวน ข้อมูลในการทบทวนต้องรวมข้อมูล ผลการตรวจประเมินต่าง ๆ การตอบกลับของลูกค้า สมรรถนะของกระบวนการและความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ การป้องกัน และการปรับปรุง

(3) ข้อที่ 5.6.3 ผลของการทบทวน ผลของการทบทวนต้องรวมถึงการตัดสินใจและการดำเนินการใด ๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิผลระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการ

3) ข้อที่ 6 การบริหารทรัพยากร

1. ข้อที่ 6.1 การจัดสรรทรัพยากร องค์กรจะต้องกำหนดและจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อจัดทำและคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ และปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่องและเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า โดยการทำให้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

2. ข้อที่ 6.2 ทรัพยากรบุคคล

(1) ข้อที่ 6.2.1 ทัวไป พนักงานที่ปฏิบัติงานที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องในข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่อยู่บนพื้นฐานของความเหมาะสม ด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์

(2) ข้อที่ 6.2.2 ความสามารถในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและความตระหนัก โดยองค์กรต้องกำหนดความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคลากรที่มีผลกระทบต่อความสอดคล้องกับข้อกำหนดของข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ประเมินประสิทธิภาพ และรักษามันที่ด้านการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์

1. ข้อที่ 6.3 สาธารณูปโภค องค์กรต้องกำหนด จัดให้มี และบำรุงรักษา สาธารณูปโภคที่จำเป็นในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ สาธารณูปโภคตามความเหมาะสม

2. ข้อที่ 6.4 สถานะแวดล้อมในการทำงาน องค์กรต้องกำหนดและบริหาร สถานะแวดล้อมในการทำงาน เพื่อบรรลุถึงความสอดคล้องของข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

4) ข้อที่ 7 การทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง

1. ข้อที่ 7.1 การวางแผนเพื่อให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง องค์กรต้องวางแผนและพัฒนา กระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็นในการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง โดยการวางแผนทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริงนั้น ต้องสอดคล้องต่อข้อกำหนดต่าง ๆ ของกระบวนการอื่น ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ

2. ข้อที่ 7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

(1) ข้อที่ 7.2.1 การกำหนดข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้อง กำหนดข้อกำหนดที่เจาะจงจากลูกค้า ที่รวมถึงข้อกำหนดต่าง ๆ ในการส่งมอบและหลังจากการส่งมอบ

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบรวมถึงตัวอย่าง เช่น กิจกรรมภายใต้เงื่อนไข การรับประกันสัญญาบังคับ (contractual obligations) เช่น บริการซ่อมบำรุง รวมทั้งบริการเพิ่มเติม (supplementary services) เช่น การนำกลับมาใช้ใหม่ หรือการนำไปกำจัดทิ้งสุดท้าย (final disposal)

(2) ข้อที่ 7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้อง ทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การทบทวนนี้ ต้องทำก่อนที่องค์กรจะต้องให้คำมั่นในการจัดส่งผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้า (เช่น การยื่นประมูล การยอมรับในสัญญา การยอมรับการเปลี่ยนแปลงของสัญญาหรือคำสั่ง) บันทึกเกี่ยวกับผลการทบทวนการดำเนินการใด ๆ ที่เกิดจากการทบทวน จะต้องถูกเก็บรักษาไว้

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้มอบเอกสารที่แสดงถึงข้อกำหนดมาให้ ข้อกำหนดต่าง ๆ ของลูกค้าจะต้องได้รับการยืนยัน โดยองค์กรก่อนการยอมรับ

ในกรณีที่ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์มีการเปลี่ยนแปลง องค์กรต้องมั่นใจว่า เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ถูกเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกัน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องได้รับ ทราบและใส่ใจกับข้อที่เปลี่ยนแปลง

หมายเหตุ ในบางสถานการณ์ เช่น การขายทางอินเทอร์เน็ต ทางทบทวนอย่างเป็นทางการของแต่ละคำสั่งซื้อ ไม่สามารถทำได้ ให้ใช้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แคตตาล็อก หรือ สิ่งที่ใช้โฆษณา เข้ามาเป็นการทบทวนแทนได้

3. ข้อที่ 7.3 การออกแบบและพัฒนา

(1) ข้อที่ 7.3.1 การวางแผนออกแบบและพัฒนา องค์กรต้องวางแผนควบคุมและออกแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ระหว่างการวางแผนควบคุมและออกแบบการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และองค์กรต้องบริหารการประสานระหว่างกลุ่มต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้แน่ใจถึงการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีการมอบหมายหน้าที่ที่ชัดเจน

หมายเหตุ การทบทวน การทวนสอบ และการยืนยันผล มีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถดำเนินการเก็บรักษาบันทึกแยกจากกัน หรือรวมกันได้ตามความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และองค์กร

(2) ข้อที่ 7.3.2 ข้อมูลที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนา ข้อมูลเกี่ยวกับข้อกำหนดขึ้น และเก็บรักษาบันทึกไว้ (ดู 4.2.4) ข้อมูลต่าง ๆ ต้องทบทวนอย่างพอเพียง ข้อกำหนดต่าง ๆ ต้องสมบูรณ์ไม่คลุมเครือ และไม่ขัดแย้งกับข้อมูลอื่น ๆ

(3) ข้อที่ 7.3.3 ผลของการออกแบบและพัฒนา ผลการออกแบบและพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการทบทวนข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา และต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้

(4) ข้อที่ 7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา เมื่ออยู่ในขั้นตอนที่เหมาะสม ต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาอย่างเป็นระบบ ตามแผนที่วางไว้

(5) ข้อที่ 7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา ต้องดำเนินการทวนสอบตามแผนที่วางไว้ เพื่อให้มั่นใจถึงผลของการออกแบบและพัฒนาในการบรรลุตามข้อกำหนดที่ใช้ในการออกแบบและพัฒนานบันทึกของผลการทวนสอบและการดำเนินการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องถูกเก็บรักษาไว้

(6) ข้อที่ 7.3.6 การยืนยันผลการออกแบบและพัฒนาที่วางไว้เพื่อให้มั่นใจถึงผลของผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการบรรลุตามข้อกำหนดต่าง ๆ สำหรับการประยุกต์ใช้อย่างจำเพาะ หรือเพื่อใช้ตามเจตจำนงที่ทราบหากทำได้ การยืนยันผลต้องถูกดำเนินการอย่างสมบูรณ์ก่อนส่งมอบ หรือนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ บันทึกของผลการยืนยันและการดำเนินการใด ๆ ที่จำเป็น ต้องถูกเก็บรักษาไว้

(7) ข้อที่ 7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงในการออกแบบและพัฒนา การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา ต้องได้รับการระบุและจัดทำเป็นบันทึก การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบ และยืนยันผล ตามความเหมาะสมและต้องได้รับอนุมัติก่อนนำไปใช้ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงของการออกแบบและพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบของ

การเปลี่ยนแปลงต่อส่วนประกอบต่าง ๆ และผลิตภัณฑ์ที่ได้มีการส่งมอบไปแล้ว บันทึกผลการ ทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการใด ๆ จำเป็นต้องถูกเก็บรักษาไว้

4. ข้อที่ 7.4 การจัดซื้อ

(1) ข้อที่ 7.4.1 กระบวนการจัดซื้อ กระบวนการจัดซื้อขององค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อมานั้น ตรงตามข้อกำหนดที่ระบุในการจัดซื้อ ชนิดและการควบคุมที่ให้กับผู้ส่งมอบ และผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้ออื่น ๆ ต่อกระบวนการต่าง ๆ ที่อยู่ถัดไป หรือผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้าย

(2) ข้อที่ 7.4.2 ข้อมูลในการจัดซื้อ ข้อมูลในการจัดซื้อต้องอธิบายเกี่ยวข้องกับ ผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ

(3) ข้อที่ 7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ องค์กรต้องจัดทำและลงมือปฏิบัติในการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อตรงตาม ข้อกำหนดต่าง ๆ ของการจัดซื้อที่จำเพาะ

5. ข้อที่ 7.5 กระบวนการผลิตและการให้บริการ

(1) ข้อที่ 7.5.1 การควบคุมกระบวนการผลิต และการให้บริการ องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิต การให้บริการภายใต้สภาพควบคุม

(2) ข้อที่ 7.5.2 การยืนยันกระบวนการผลิตและการให้บริการ องค์กรต้องยืนยัน กระบวนการผลิตและการให้บริการเมื่อผลของกระบวนการ ไม่สามารถทวนสอบได้ด้วยวิธีการเฝ้าติดตามหรือการตรวจวัดได้ และผลที่ตามมาไม่เพียงพอต่อความชัดเจนของการใช้หรือบริการที่ส่งมอบ

(3) ข้อที่ 7.5.3 การซึบและการกลับคืนได้ องค์กรต้องซึบผลิตภัณฑ์ตามความหมายที่เหมาะสม โดยตลอดของการทำให้ผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและตรวจสอบโดยตลอดของการทำให้ผลิตภัณฑ์เป็นจริง

(4) ข้อที่ 7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า องค์กรต้องดำเนินการดูแลทรัพย์สินของลูกค้า ภายใต้การควบคุมขององค์กรหรือการใช้งานโดยองค์กร องค์กรต้องซึบ ทวนสอบ ป้องกันรักษาความปลอดภัยของทรัพย์สินของลูกค้า ที่มีไว้เพื่อการใช้งานหรือใช้ร่วมกับผลิตภัณฑ์ หากทรัพย์สินของลูกค้าเสียหาย ถูกทำลาย หรืออื่นใดที่ไม่เหมาะสมต่อการใช้งาน องค์กรต้องรายงานให้ลูกค้าทราบ

(5) ข้อที่ 7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ที่อยู่ในระหว่างกระบวนการและส่งมอบไปยังจุดหมายปลายทางเพื่อรักษาความสอดคล้องตามข้อกำหนด การถนอมรักษาต้องรวมถึง ซึบ เคลื่อนย้าย บรรจุ จัดเก็บและป้องกัน ตามความเหมาะสม

6. ข้อที่ 7.6 การควบคุมอุปกรณ์วัดและฝ้าติดตาม องค์กรต้องกำหนดการฝ้าติดตามและตรวจวัดที่ต้องกระทำ และอุปกรณ์ฝ้าติดตามและตรวจวัดที่จำเป็นในการแสดงหลักฐานการสอดคล้องของผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการต่าง ๆ ในการทำให้มั่นใจว่า การฝ้าติดตามและตรวจวัดดำเนินการได้และถูกดำเนินการให้สอดคล้องตามข้อกำหนดของการฝ้าติดตามและตรวจวัด และต้องเข้าถึงและบันทึกความเที่ยงตรงของผลการวัด ก่อนหน้านั้นเมื่อพบว่าอุปกรณ์ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด องค์กรต้องดำเนินการที่เหมาะสมกับอุปกรณ์และผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์

5) ข้อที่ 8 การวัดวิเคราะห์ และปรับปรุง

1. ข้อที่ 8.1 ทั่วไป องค์กรต้องวางแผนและปฏิบัติเกี่ยวกับการฝ้าติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง กระบวนการต่าง ๆ ที่จำเป็น ซึ่งต้องครอบคลุมถึงวิธีการต่าง ๆ ที่ประยุกต์ใช้ ตลอดจนเทคนิคสถิติต่าง ๆ และขอบเขตของการใช้งานเหล่านั้น

2. ข้อที่ 8.2 ฝ้าติดตามและวัดผล

(1) ข้อที่ 8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า ในฐานะที่เป็นหนึ่งในวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องฝ้าติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับมุมมองของลูกค้า เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบว่า ทั่วตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่ วิธีการต่าง ๆ ในการหาและใช้ข้อมูลต้องถูกกำหนดขึ้นมา

(2) ข้อที่ 8.2.2 การฝ้าติดตามภายใน องค์กรต้องทำการตรวจติดตามภายในตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อกำหนดว่าระบบบริหารคุณภาพนั้น โปรแกรมตรวจติดตามหนึ่ง ๆ ต้องมีการวางแผน มีการพิจารณาเกี่ยวกับสถานะและความสำคัญของกระบวนการต่าง ๆ และพื้นที่ต่าง ๆ ที่ตรวจติดตาม ตลอดจนผลการตรวจติดตามครั้งก่อน ๆ เกณฑ์การตรวจสอบติดตาม ขอบเขต ความถี่ วิธีการต่าง ๆ ต้องถูกกำหนดไว้ ในการคัดเลือกผู้ตรวจติดตามและในการลงมือติดตามนั้น ต้องมั่นใจว่ากระบวนการตรวจติดตามมีความยุติธรรมและเป็นกลาง ผู้ตรวจติดตามต้องไม่ตรวจงานของตนเอง ต้องมีการจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดหน้าที่และข้อกำหนดต่าง ๆ ในการวางแผนและดำเนินการตรวจติดตาม การจัดทำบันทึก และการรายงานผล

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในพื้นที่ที่ตรวจ ต้องมั่นใจว่าการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็น มีการดำเนินการเพื่อกำจัดความไม่สอดคล้องที่ถูพบและสาเหตุโดยไม่ล่าช้า

(3) ข้อที่ 8.2.3 ฝ้าติดตามและวัดผลกระบวนการ องค์กรต้องมีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการฝ้าติดตาม และถ้าเป็นไปได้ ให้มีการประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมในการวัดกระบวนการต่าง ๆ ในระบบบริหารคุณภาพ วิธีการต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องแสดงให้เห็นถึงความสามารถของกระบวนการต่าง ๆ ในการบรรลุผลลัพธ์ต่าง ๆ ที่วางแผนไว้ไม่บรรลุผล ต้องมีการแก้ไขและการปฏิบัติการแก้ไขตามความเหมาะสม

(4) ข้อที่ 8.2.4 ฝ้าติดตามและวัดผลของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องฝ้าติดตามและวัดผลคุณลักษณะต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบว่า ข้อกำหนดต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์นั้นได้บรรลุผลการดำเนินการนี้ ต้องดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการในการทำผลิตภัณฑ์ให้เป็นจริงตามที่วางแผนไว้

3. ข้อที่ 8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ ได้รับการชี้บ่ง และถูกควบคุมเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปใช้โดยไม่ตั้งใจ หรือนำไปส่งมอบ ต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการดำเนินการในการกำหนดการควบคุมและหน้าที่อำนาจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้อง

4. ข้อที่ 8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล องค์กรต้องกำหนดรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อแสดงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ต้องรวมถึงข้อมูลที่เกิดจากผลลัพธ์ของการฝ้าติดตามและการวัด และจากแหล่งอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5. ข้อที่ 8.5 การปรับปรุง

(1) ข้อที่ 8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้นโยบาย วิสัยทัศน์ คุณภาพต่าง ๆ ผลการติดตามการวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน และทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

(2) ข้อที่ 8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข องค์กรต้องลงมือทำการกำจัดสาเหตุต่าง ๆ ของความไม่สอดคล้อง เพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ ปฏิบัติการแก้ไขต้องเหมาะสมกับผลกระทบของความไม่สอดคล้องต่าง ๆ ที่ได้เกิดขึ้นมาแล้ว

(3) ข้อที่ 8.5.3 ปฏิบัติการป้องกัน องค์กรต้องกำหนดการดำเนินการในการกำจัดสาเหตุต่าง ๆ ของความไม่สอดคล้องที่น่าจะเป็นไปได้ เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นจริง ปฏิบัติการป้องกันต้องเหมาะสมกับผลกระทบของปฏิบัติการป้องกัน เหมาะสมกับผลกระทบของปัญหาที่น่าจะเกิดขึ้นได้

2.6 ประวัติของบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด

บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด เป็นบริษัทในเครือของกลุ่มบริษัท กุลธร โดย กลุ่มบริษัท กุลธร ได้ก่อตั้ง หจก. กุลธร เอ็นจิเนียริง เป็นบริษัทแรกในปี 2508 (1965) โดยเช่าห้องแถว 1 ห้องอยู่บนถนนหลานหลวง เริ่มธุรกิจเล็ก ๆ ซื่อมาขายไป และเริ่มนำเข้าอะไหล่เครื่องทำความเย็นและเครื่องปรับอากาศ ชิ้นส่วนที่สำคัญคือ คอมเพรสเซอร์ “ เทคัมเซ่ “ ได้เผยแพร่จนเป็นที่ยอมรับในตลาด และในปี 2511 (1968) เทคัมเซ่ได้แต่งตั้งให้กลุ่ม กุลธร เป็นผู้จำหน่ายของอเมริกา หลังจากนั้น ธุรกิจของกลุ่มก็ได้ขยายตัวอย่างรวดเร็วกว้างขวางโดยนำเข้าสินค้าจากอเมริกา ยุโรป และญี่ปุ่น

จนกระทั่งเจริญรุดหน้าและยังได้ขยายธุรกิจไปด้านนิวแมติก ไฮดรอลิกส์ ออโตเมติก ปัมป์น้ำ รถตัดหญ้า และอุปกรณ์การเกษตร

กลุ่มกุลธร ได้ขยายกิจการไปทางด้านอุตสาหกรรม ได้จัดตั้งบริษัท กุลธร เคอร์บี้ จำกัด (มหาชน) โดยได้รับคัดเลือกจากรัฐบาลโดยคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนให้ผลิตคอมเพรสเซอร์เพื่อทดแทนการนำเข้าและส่งออก ธุรกิจผลิตคอมเพรสเซอร์ได้ขยายตัวไปอย่างต่อเนื่อง ได้ผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ โดยขยายการผลิต จัดตั้งบริษัทในเครือเพื่อผลิตชิ้นส่วนต่าง ๆ เช่น เหล็กหล่อคุณภาพสูง ลวดทองแดงอาบน้ำยาสำหรับพันคอมเพรสเซอร์ มอเตอร์ไฟฟ้าและโรงงานแปรรูปเหล็กต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนบริษัทในเครือและขายไปยังอุตสาหกรรมอื่น ๆ กลุ่มบริษัทกุลธร ได้ขยายธุรกิจไปทางด้านอสังหาริมทรัพย์ ได้ก่อสร้างโรงงาน คลังสินค้า สำนักงานให้เช่าและคาดว่าธุรกิจแขนงนี้จะเจริญเติบโต ขยายตัวมากยิ่งขึ้น

บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพฯ เป็นโรงงานผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศ ได้จัดตั้งขึ้นในเดือน ธันวาคม 2530 เดิมบริษัท กุลธร อิเล็กทริก หรือ กุลธร ยูนิเวอร์แซล อิเล็กทริก เป็นการร่วมลงทุนผลิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยกับ Magne Tek Universal Electric Co.,Ltd. ของอเมริกา เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงในอเมริกา บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จึงได้ถือหุ้นส่วนใหญ่ที่ทางส่วนอเมริการอบครองอยู่ ทำให้ในปัจจุบัน บริษัท กุลธร ยูนิเวอร์แซล อิเล็กทริก ได้เป็นของบริษัทกุลธรทั้งหมด ทางบริษัทได้นำเอาเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าจากอเมริกา มาใช้ในการผลิตมอเตอร์ไฟฟ้า สำหรับเครื่องปรับอากาศ โดยบริษัทได้มุ่งเน้นพัฒนาการผลิตมอเตอร์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามมาตรฐานสากล บริษัทได้พัฒนากระบวนการผลิตมอเตอร์ไฟฟ้าสำหรับเครื่องปรับอากาศ อย่างต่อเนื่องจนได้รับมาตรฐานคุณภาพนานาชาติ ISO BVQI 9001:2008, MASCI ISO: 9001 ตลอดจนมาตรฐานด้านความปลอดภัย CE, UL, S- Mark และ Q - Mark. (Kulthorn Group: 2015)



ภาพที่ 2.2 ผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครื่องอัด



ภาพที่ 2.3 ผลิตภัณฑ์มอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศ

ที่มา : <http://www.hollywoodactae.com/images/gallery/kulthorn.jpg>

2.6.1 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ได้เริ่มนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้งานกับองค์กรตั้งตั้งแต่ปี 2545 เพื่อปรับปรุงระบบการผลิตให้มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลสำหรับประโยชน์ทางการค้า เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่า ได้ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ จากความเชี่ยวชาญในการออกแบบ การควบคุมคุณภาพ ในการผลิตทุกขั้นตอนจนได้มอเตอร์ไฟฟ้าที่ใช้สำหรับเครื่องปรับอากาศที่มีคุณภาพ ทำให้บริษัทได้รับความไว้วางใจจากบริษัทต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมเครื่องทำความเย็น และเครื่องปรับอากาศชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศ.

บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด มีความมุ่งมั่นที่จะผลิต ผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งได้ตกลงร่วมกันระหว่างลูกค้ากับบริษัทฯ เพื่อให้บรรลุตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า พร้อมทั้งพยายามพัฒนาระบบบริหารอย่างต่อเนื่อง ตามนโยบายของบริษัทฯ ที่ว่า “ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ปลอดภัย “ (ที่มา : Quality Manual Kulthorn Electric Co.,Ltd.)

2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เอกสิทธิ์ โนมประดิษฐ์ (2543 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขต ของระบบคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 273 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่า Pearson Correlation Coefficient โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรสูง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงาน ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ในด้าน อายุ ระยะเวลาการทำงานกับบริษัท และตำแหน่ง พบว่า พนักงาน ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัทและตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรคือ ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ และการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

วีรชาติ บุญนัด (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยฯ ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์หลัก 2 ประการคือ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย และ (2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แนวความคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) แนวคิดเกี่ยวกับ ISO 9000 ทฤษฎีด้านระบบบริหารคุณภาพตาม

มาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 พระราชบัญญัติการบัญชี พ.ศ.2543 และแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น ระเบียบวิธีการศึกษาได้กำหนดขอบเขตประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน สังกัดธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหารจำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย

วิธีการรวบรวมข้อมูล ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกเป็นเครื่องมือ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน จำนวน 86 คน มีคำถาม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดเก็บเอกสาร ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการควบคุมภายใน และด้านการบริการ โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก ได้ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหารตั้งแต่ระดับผู้จัดการทั่วไปขึ้นไปจำนวน 8 คน ในส่วนข้อมูลทุติยภูมิ นั้นได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากตำรา คู่มือวิชาการ บทความ และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการวัดระดับคุณสมบัติต่างๆ จะใช้มาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale) และใช้สถิติเชิงคุณภาพ (Qualitative Statistics) สำหรับการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview)

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ พบว่าผู้บริหารเห็นความสำคัญต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ เพราะเป็นการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงิน ช่วยลดขั้นตอนการทำงานและลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน ทำให้มีระบบการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมาตรฐาน มีขั้นตอนถูกต้องชัดเจน สามารถสร้างความมั่นใจให้แก่องค์กรในการผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน รวมทั้งมีความปลอดภัยตามที่ลูกค้าต้องการ ทำให้บริษัทเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากล ช่วยยกระดับคุณภาพในการดำเนินงานของบริษัทให้มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในวงการธุรกิจทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ สร้างภาพพจน์ที่ดีของบริษัทต่อสังคม ทำให้ได้คุณภาพของสินค้าและบริการมีความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าทำให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง ทำให้พนักงานเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนและส่งผลให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งการประสานงานภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดข้อบกพร่องในการทำงานมีน้อยลง

ผลการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้พบว่า ด้านการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ ทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมีคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ด้านการควบคุมภายใน ช่วยทำการ

ดำเนินงานเฝ้าติดตามตรวจสอบได้ มีวิธีการตรวจประเมินคุณภาพอย่างเป็นระบบ ช่วยทำให้การควบคุมการกำกับงานที่รับผิดชอบเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ช่วยให้ควบคุมการตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการควบคุมภายในมีขั้นตอนอย่างถูกต้อง ด้านการบริการ ช่วยให้มีการวางแผนและควบคุมการดำเนินการบริการเป็นไปอย่างมีระบบ ช่วยให้ลูกค้าได้รับสินค้าที่ได้มาตรฐาน ช่วยทำให้งานด้านบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้มี ความรับผิดชอบ มีจรรยาบรรณต่อการให้บริการ และ ช่วยแก้ไขข้อบกพร่องในงานด้านการบริการ ช่วยทำให้บริษัทมีความก้าวหน้า มั่นคงและอยู่ในการแข่งขันระดับโลก

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ คือ ผู้บริหารควรมีการเตรียมความพร้อมของคณะกรรมการที่จะรับผิดชอบต่อการพัฒนาองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินทุกคน ควรมีจิตสำนึกในการเป็นเจ้าขององค์กรร่วมกัน พนักงานควรมีการปฏิบัติงานเป็นทีม และควรมีกระบวนการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง

ภาคย์ ปุณณามระ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และประการที่สอง เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านงานที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต่อกรนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานวิศวกรรม จำนวน 196 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอย และการวิเคราะห์จำแนกหมู่ โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่าของพนักงานสายวิศวกรรมมีความเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และความรู้ความ

เข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริพร สิงห์หล้า (2549 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบทักษะคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งทักษะคติทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก โดยจำแนกทักษะคติของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัย ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานของโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 จำนวน 401 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธี t-test และวิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 0.01

ผลการศึกษาพบว่า ทักษะคติของพนักงานใน โรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร โดยจำแนกเป็น 1) ด้านประสิทธิภาพการทำงาน 2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร 3) ด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ซึ่ง 3 อันดับแรกของการคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดด้านประสิทธิภาพการทำงานคือ ทำให้เป้าหมายในการทำงานมีความชัดเจนมากขึ้น ทำให้ขั้นตอนในการทำงานมีการกำหนดอย่างชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติและควบคุม ทำให้สินค้าหรือบริการมีความสม่ำเสมอ 3 อันดับแรกของการคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างานและผู้บริหาร คือ ทำให้มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายคุณภาพของบริษัท รวมถึงมีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ ทุกระดับการบริหารอย่างครอบคลุมและชัดเจน ทำให้ผู้บริหารมีการทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานทั่วทั้งองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทำให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานมากขึ้น 3 อันดับแรกของการคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานคือ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานในการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ และมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอยู่รวมถึงตำแหน่งอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น ส่วนทักษะคติของพนักงานโรงงานส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอก อยู่ในระดับเห็น

ด้วยมากเช่นกัน ซึ่ง 3 อันดับแรกของการคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุด คือ ทำให้ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ทำให้สินค้าเป็นที่ยอมรับในตลาดสากลมากยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการผลิตอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาระบบและขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร และทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000 ทางด้านการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของงานในสายตาของลูกค้าและบุคคลภายนอกที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 25-34 ปี มีทัศนคติแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 35-44 ปี

ประหยัด เชิดชูชาติ (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษาบริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ใน 5 ด้าน คือ การรับทราบนโยบายขององค์กร การฝึกอบรมก่อนดำเนินการ การศึกษาคู่มือคุณภาพ การดำเนินงานตามขั้นตอนและ ผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการดำเนินงานจำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคลคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด จำนวน 95 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานบริษัท การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการประมวลข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยใช้ t-test และ F - test

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า 1) พนักงานเป็นเพศชายร้อยละ 84.21 และเพศหญิง ร้อยละ 15.79 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับ ม.3 - ม.6 หรือเทียบเท่า ระยะเวลาในการดำรงตำแหน่ง 4 - 6 ปี และมีประสบการณ์การฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 2) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ และด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพในระดับมาก 3) จากการเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน

ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วมการฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยภาพรวม และรายด้าน คือด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชนม์มดี นนทนานันท์ (2554 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยการศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด 2) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 3) เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ISO 9001 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยทำการเก็บข้อมูลแบบใช้แบบสอบถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 149 คน ซึ่งเป็นการสุ่มอย่างง่าย และสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson production moment correlation) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ส่วนใหญ่มีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับเห็นด้วย 2) พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันจะมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในการทำงาน และประเภทของพนักงานที่ต่างกันจะมีความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ ประสบการณ์ในการทำงาน การฝึกอบรม รวมทั้งความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกันจะส่งผลให้ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆที่แตกต่างกันจะส่งผลให้มีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน 4) ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้าน

ระบบคุณภาพ ISO 9001 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ผกผัน
กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วยซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด ต่อประโยชน์การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด ต่อประโยชน์การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 450 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด, ตุลาคม, 2558)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวแทนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด ต่อประโยชน์การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุด ในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 4.5% (0.045) โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2542 : 5)

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ในแต่ละแผนกที่สังกัด

แผนกที่สังกัด	จำนวนพนักงาน ของแต่ละแผนกที่สังกัด
แผนกฝ่ายบริหาร	8
แผนกผลิต 1 Stator	92
แผนกผลิต 2 Machine	71
แผนกผลิต 3 Press and Die Casting	55
แผนกผลิต 4 Assembly	73
แผนกซ่อมบำรุงและวิศวกรรมการผลิต	26
แผนกประกันคุณภาพ	32
แผนกวิศวกรรมออกแบบ	24
แผนกขายและการตลาด	8
แผนกวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ	25
แผนกบุคคลและธุรการ	16
แผนกจัดซื้อ	11
แผนกบัญชีและการเงิน	9
รวม	450

ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด, ตุลาคม, 2558

$$n = N / (1 + Ne^2) \quad (3.1)$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ทั้งสิ้น 450 คน

e = ค่าคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 4.5

ดังนั้นจึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= 450 / (1 + 450(0.045)^2) \\ &= 235 \text{ คน} \end{aligned}$$

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 15 คนเพื่อความแม่นยำของข้อมูล และได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน

250 คน จากจำนวนประชากร 450 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ใน บริษัท กุศลธ อีเล็คทริก จำกัด ต่อ
 ประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุศลธ อีเล็คทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีลักษณะคำถามของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของคำถามปลายปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ดังนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบเลือกตอบ และเติมคำ เพื่อเก็บข้อมูลและนำข้อมูลมาแจกแจงหาความถี่และหาค่าร้อยละ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และคำถามเกี่ยวกับประสพการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบปลายปิด และคำถามแบบปลายเปิด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งได้ดังต่อไปนี้

2.1 แบบวัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ซึ่ง ผู้วิจัยใช้คำถามแบบ วัดทัศนคติ Likert's Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 29)

เพื่อเก็บข้อมูลในเรื่องการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้น ผู้วิจัยทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มีข้อความเชิงลบในแบบสอบถาม โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \quad (3.2)$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 จากองค์การได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารน้อยมากต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารน้อยต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารปานกลางต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารมากต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีการรับรู้ข่าวสารมากที่สุดต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2 แบบวัดความรู้ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกรับตอบ “ใช่” หรือ “ไม่ใช่” โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบถูกต้องได้ 1 คะแนน

ถ้าตอบผิดได้ 0 คะแนน

เมื่อทำการรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อซึ่งมีทั้งหมด 10 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือน้อย และ มาก โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{1 - 0}{2} = 0.50 \quad (3.3)$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 0.00 – 0.50 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในองค์กรน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 0.51 – 1.00 หมายถึง พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในองค์กรมาก

2.3 แบบวัดการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามแบบวัดทัศนคติ Likert's Scale โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 29)

เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

จากนั้น ผู้วิจัยทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือน้อยที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มีข้อความเชิงลบในแบบสอบถาม โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2542 : 29)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \quad (3.4)$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของการมีส่วนร่วมของพนักงานในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมน้อยมากต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมน้อยต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมปานกลางต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมมากต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีส่วนร่วมมากที่สุดต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบวัดความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้คำถามแบบ วัดทัศนคติ Likert's Scale เพื่อเก็บข้อมูล โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์ บัญชา. 2542 : 29)

ความคิดเห็น	ข้อความเชิงบวก	ข้อความเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

เมื่อทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมด เพื่อมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย เห็นด้วยอย่างยิ่ง และมีข้อความที่เป็นข้อความเชิงลบ 3 ข้อคือ ทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป ทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงาน

ประจำที่ทำอยู่แล้ว และทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน โดยไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ ซึ่งมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \quad (3.5)$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถแปลความหมายของความคิดเห็นของพนักงานบริษัทคุณธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานได้ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีความไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีความไม่เห็นด้วยต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานไม่แน่ใจต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. กำหนดประเด็นและขอบข่ายของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอบริษัทผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไข รวมทั้งปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมทั้งความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้แล้วจัดพิมพ์
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแล้วขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อความเที่ยงตรงและความเหมาะสมในการวิจัย พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้ ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่าน มีรายชื่อดังแสดงในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล	อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัย การบริหารและจัดการ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. อ.ดร.อภิวรรณ กรมเมือง	อาจารย์ประจำคณะวิทยาลัย การบริหารและจัดการ	สถาบันเทคโนโลยีพระจอม เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. คุณสุเมศ บุญเจริญ	ผู้จัดการทั่วไป	บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด

6.ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไข และนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์อีกครั้ง เพื่อแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสมแล้วจัดพิมพ์

7.การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน (Kuder-Richardson Method) การหาความเชื่อมั่นวิธีนี้ จะใช้แบบทดสอบฉบับเดียวไปทดสอบกับผู้ทดสอบครั้งเดียว โดยมีการให้คะแนนเป็นระบบ 0 - 1 คือ ตอบได้ถูก 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน ซึ่งค่าที่ได้เท่ากับ 0.613 โดยสูตรของคูเดอร์ ริชาร์ดสัน KR-21 (Kbel and Frisbie. 1986 : 77-78)

สูตร KR-21:

$$r_{KR-21} = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum x(k-x)}{Ks^2} \right) \quad (3.6)$$

เมื่อ

r_{kr-21}

แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

K

แทน จำนวนข้อสอบ

\bar{x}

แทน คะแนนเฉลี่ยของแบบทดสอบ

8.ความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับปรุงแก้ไขแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน บริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด รวม 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่น จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการหาความเชื่อมั่นโดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) หากค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้มากกว่า 0.70 ถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach มีสูตรในการหาค่าความเชื่อมั่น คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k+1)} \left\{ \frac{1 - \sum S_i^2}{S_i^2} \right\} \quad (3.7)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนข้อของเครื่องมือวัด
 $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 5 ส่วนคือ ประเภทของข่าวสาร แหล่งข้อมูลข่าวสาร การมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเอง และความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรของพนักงานฯ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.899, 0.900, 0.973, 0.766 และ 0.894 ตามลำดับ ซึ่งการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของ Cronbach's Alpha Coefficient ดังแสดงใน สมการที่ 3.7

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้วิจัย ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองให้กับหัวหน้าแผนกบุคคลและธุรการ เพื่อแจกจ่ายแบบสอบถามให้กับพนักงานต่อไป ซึ่งมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ประสานงานขอความร่วมมือจากพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปแจกจ่ายยังพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด ด้วยตนเองและชี้แจงการตอบแบบสอบถาม

3) หลังจากได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด ก่อนที่จะนำไปวิเคราะห์เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์นำมาใช้ประโยชน์ได้

4) นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์โดยการนำแบบสอบถามที่ได้กลับคืนมาทั้งหมดมาวิเคราะห์และประมวลผลโดยใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทกุลธร อีเล็คทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมานำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 บันทึกข้อมูล ทำการบันทึกข้อมูลที่ต้องการและสมบูรณ์จากแบบสอบถามลงในโปรแกรมสำเร็จรูป และแปลผลข้อมูล โดย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงบรรยาย ในรูปแบบของร้อยละ และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงานที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจะวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

ตอนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้วิธีการทางสถิติ โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($S.D.$) และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย

3.4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษานี้มีการตั้งและทดสอบสมมติฐานรวมทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยมีการใช้สถิติในการทดสอบได้แก่ One-way ANOVA และ Pearson' Correlation ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัทกุลธร อิเล็กทริก จำกัด แตกต่าง กันมีผลต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้	
สมมติฐานที่ 1.1 : เพศของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์จากการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : อายุของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์จากการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3 : ระดับการศึกษาของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์จากการนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4 : ตำแหน่งของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์จากการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.5 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันมีผลต่อประโยชน์ จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการ ปฏิบัติงานแตกต่างกัน	One-way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.6 : ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	Pearson' Correlation
สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	Pearson' Correlation

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	Pearson' Correlation
สมมติฐานที่ 4 : การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	Pearson' Correlation

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

3.5.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 1 เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงาน และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 (มนัส ไพฑูรย์ เจริญลาก)

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนข้อมูลแต่ละข้อ}}{\text{ค่าจำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.8)$$

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ยหรือค่ามัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และ 3 ที่เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจของพนักงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน และประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

โดยใช้สูตรสำหรับข้อมูลที่จัดกลุ่มเป็นชั้นคะแนน (Group Data) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.9)$$

เมื่อ \bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของกลุ่มตัวอย่าง
 n หมายถึง จำนวนของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

3.5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.10)$$

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

3.5.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Analysis Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

3.5.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ (Independent t-test)

ใช้ทดสอบสมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้น 2 กลุ่ม (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 162-163)

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

H_0 : $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

กรณีที่ 1 เมื่อ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.11)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.12)$$

$$S_i^2 = \frac{\sum x_1^2 - \frac{(\sum x_1)^2}{n}}{n_1 - 1} \quad (3.13)$$

$$\text{กรณีที่ 2 เมื่อ } \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.14)$$

โดยมี

$$df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.15)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง

ที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t ที่มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตาราง

ที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p-value มากหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยทำการทดสอบโดยใช้ F-test ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{สมมติฐานสถิติ} \quad H_0: \sigma_1^2 &= \sigma_2^2 \\ H_1: \sigma_1^2 &\neq \sigma_2^2 \end{aligned}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2, \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.16)$$

$$\text{หรือ } F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1, \quad df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.17)$$

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตาราง

ที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตาราง

ที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.5.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

เป็นการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยใช้ทดสอบ สมมติฐานวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรต้นมากกว่า 2 กลุ่ม (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 116)

- เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
- สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน
หรือ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ เมื่อ } i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$$

- สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.18)$$

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การวิเคราะห์โดยวิธี One-Way ANOVA

Source of variation	Degree of freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k - 1$	$SS_b = \frac{\sum_{j=1}^k T_j^2}{n_j} - \frac{T^2}{n}$	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Group	$n - k$	$SS_w = SS_T - SS_b$	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
Total	$n - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} x_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

- เมื่อ
- k คือ จำนวนประชากร
 - n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 - n_j คือ ขนาดตัวอย่างของประชากรที่ j
 - X_{ij} คือ คะแนนของตัวอย่างที่ j ของประชากรที่ i
 - T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 - T คือ ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ 3.4

$df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p-value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า F มากกว่าค่า F ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p-value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ 3.4 $df = (k-1), (n-k)$ หรือ ถ้ามีค่า p-value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่าค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

3.5.2.3 Least – Significant Different (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และ 0.01

2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, (n-k)} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.19)$$

เมื่อ

$t_{\frac{\alpha}{2}, (n-k)}$ คือค่าที่ไว้ในตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่าง j

3. คำนวณหาค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j, i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

การตัดสินใจ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่าง

3.5.2.4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient, r_{xy})

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางความสัมพันธ์ ซึ่งใช้ทำการทดสอบสมมติฐานดังนี้(มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ)

สมมติฐานที่ 1.6 : ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 : การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานกับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการใช้สมมติฐาน คือ

$$H_0: p = 0$$

$$H_1: p \neq 0$$

เมื่อ p เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานกับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงกรณ์ ทวีรัตน์ 2543 : 144-145 , 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.20)$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t -distribution

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient, R_{xy}) ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (3.21)$$

เมื่อ	$\sum X$	คือ ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	คือ ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	คือ ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	คือ ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	คือ ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - 2$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha =$ เท่ากับ 0.05

1. ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานกับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน

2. ถ้าค่า t ที่คำนวณน้อยกว่า t ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 นั่นคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานกับประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน นั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p -value ถ้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α แสดงว่าตัวแปรคู่หนึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ถ้า r มีเครื่องหมายลบ จะมีความสัมพันธ์กลับกัน ถ้าไม่มีเครื่องหมาย แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือตามกัน (บุญธรรม กิจปริดา บริสุทธิ์, 2545 : 180-182)

เกณฑ์ระดับความสัมพันธ์พิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540 : 144)

ค่า r มีค่ามากกว่า 0.81	มีระดับความสัมพันธ์สูง
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.61 – 0.8	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.41 – 0.6	มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง 0.21 – 0.4	มีระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
ค่า r มีค่าต่ำกว่า 0.2	มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานและศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่เป็นตัวอย่างในการศึกษา

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ

4.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำมาตรฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มตัวอย่าง ของพนักงานบริษัท กุศล อิเล็คทริก จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงานและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงาน จำนวน 250 ฉบับ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (n = 250คน)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	51.6
หญิง	121	48.4
รวม	250	100.0
2. อายุ (ปี)		
21 – 30	81	32.4
31 – 40	95	38.0
41 – 50	61	24.4
มากกว่า 50	13	5.2
รวม	250	100.0
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	27.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	84	33.6
อนุปริญญา/ ปวส.	35	14.0
ปริญญาตรี	63	25.2
รวม	250	100.0
4. ตำแหน่งในการทำงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	157	62.8
พนักงานสำนักงาน	54	21.6
หัวหน้างาน	39	15.6
รวม	250	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ไม่เกิน 3 ปี	110	44.0
4-9 ปี	69	27.6
มากกว่า 9 ปี	71	28.4
รวม	250	100.0
6. ประสบการณ์ในการปฏิบัติ งานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008		
ไม่เกิน 3 ปี	116	46.4
4-9 ปี	79	31.6
มากกว่า 9 ปี	55	22.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ได้ตอบแบบสอบถามได้ผลการศึกษาดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 และเพศหญิงมีจำนวน 121 คนคิดเป็นร้อยละ 48.4

อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมา มีอายุระหว่าง 21-30 จำนวน 81 คนคิดเป็นร้อยละ 32.4 อายุระหว่าง 41-50 จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปมีจำนวน 13คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับปริญญาตรีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 และระดับอนุปริญญา/ปวส.จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ตำแหน่งในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 รองลงมาเป็นพนักงานสำนักงานจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 และหัวหน้างานจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมามีระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 4-9 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 27.6 และมีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 28.4

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 250 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานไม่เกิน 3 ปี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมามีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 4-9 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 และมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 9 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการนำมาตรฐาน ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2.1 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงานบริษัท อลูมิเนียมไทย จำกัด จำแนกผลการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ การรับรู้ทางด้านประเภทข่าวสาร และแหล่งข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

4.2.1.1 ประเภทข่าวสาร

ประเภทของข่าวสารที่รับรู้ มี 9 ประเภทที่ทำการศึกษา ได้แก่ นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ ISO 9001:2008 มาใช้ วัตถุประสงค์ที่บริษัทฯ ต้องนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้ วิธีการปฏิบัติงานฯ ความคืบหน้าของการดำเนินงาน ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ แผนการดำเนินงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 การจัดทำคู่มือคุณภาพและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดต่างๆของ ISO 9001 : 2008 และมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน (n = 250 คน)

ประเภทข่าวสาร	\bar{X}	S.D	การรับรู้ข่าวสาร	ลำดับที่
นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ	3.78	0.83	มาก	1
ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้	3.77	0.82	มาก	2
วัตถุประสงค์ที่บริษัทฯต้องนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้	3.75	0.87	มาก	3
วิธีการปฏิบัติงานฯ	3.66	0.81	มาก	4
ความคืบหน้าของการดำเนินงาน ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ	3.60	0.83	มาก	5
แผนการดำเนินงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ	3.56	0.90	มาก	6
หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	3.54	0.87	มาก	7
การจัดทำคู่มือคุณภาพและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน	3.54	0.86	มาก	8
ข้อกำหนดต่างๆของ ISO 9001 : 2008	3.47	0.84	มาก	9
ภาพรวม	3.62	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์พบว่ารับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 แสดงว่าระดับการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ประเภทข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพเป็นรายข้อพบว่า

การรับรู้ข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพทุกข้ออยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นดังนี้

นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบ

บริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.83

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.82

วัตถุประสงค์ที่บริษัทฯ ต้องนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.87

วิธีการปฏิบัติงานภายใต้ ISO 9001 : 2008 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.81

ความถี่ในการดำเนินการดำเนินงาน ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.83

วิธีการปฏิบัติงานภายใต้ ISO 9001 : 2008 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.90

หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.87

การจัดทำคู่มือคุณภาพและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.86

ข้อกำหนดต่างๆของ ISO 9001 : 2008 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.84

4.2.1.2 แหล่งข้อมูลข่าวสาร

แหล่งข้อมูลข่าวสารที่รับรู้มี 7 แหล่งที่นำมาศึกษา ได้แก่ การประชุมในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบในที่ประชุม เอกสารของบริษัทฯ เจ้าหน้าที่ ISO ของบริษัทฯ จากการบอกเล่าของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน นิตยสาร/วารสาร เว็บไซต์ของ BVQI และเว็บไซต์ของบริษัท โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน (n = 250 คน)

แหล่งข้อมูลข่าวสาร	\bar{X}	S.D	การรับรู้ข่าวสาร	ลำดับที่
การประชุมในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน	3.54	0.91	มาก	1
ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบในที่ประชุม	3.51	0.84	มาก	2
เอกสารของบริษัทฯ	3.45	0.93	มาก	3
เจ้าหน้าที่ ISO ของบริษัทฯ	3.37	0.90	ปานกลาง	4
จากการบอกเล่าของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน	3.27	0.96	ปานกลาง	5
นิตยสาร/วารสาร	2.95	1.06	ปานกลาง	6
เว็บไซต์ของ BVQI และเว็บไซต์ของบริษัท	2.86	1.30	ปานกลาง	7
ภาพรวม	3.27	0.78	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์พบว่ารับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 แสดงว่าระดับการรับรู้ทางด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับการรับรู้ทางด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ทางด้านแหล่งข้อมูลของระบบบริหารคุณภาพเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับการรับรู้ทางด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย เป็นดังนี้

การประชุมในหน่วยงานที่ทำนปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.91

ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบในที่ประชุม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.84

เอกสารของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.93

ข้อที่มีระดับการรับรู้ทางด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ย เป็นดังนี้

เจ้าหน้าที่ ISO ของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.90

จากกรบอกเล่าของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.96

นิตยสาร/วารสาร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.10

เว็บไซต์ของ BVQI และเว็บไซต์ของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.13

4.2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงานบริษัท กุศลธออิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มี 10 ข้อที่นำมาศึกษา ได้แก่ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรถือเป็น

หนึ่งในหลักการบริหารคุณภาพ วัตถุประสงค์ของ ISO 9001: 2008 คือเพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการบริหารงานในองค์กรได้ครบวงจร ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานที่ใช้รับรองสินค้าหรือบริการ ISO 9001 : 2008 เป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและต่างประเทศด้วย ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน ISO 9001 : 2008 นำมาใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น วัตถุประสงค์คุณภาพไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร องค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2008 แล้วไม่ต้องมีการตรวจการประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีก ISO 9001 : 2008 ไม่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน (n = 250 คน)

ความรู้ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความรู้ความเข้าใจ	ลำดับที่
การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรถือเป็นหนึ่งในหลักการบริหารคุณภาพ	0.95	0.22	มาก	1
วัตถุประสงค์ของ ISO 9001: 2008 คือเพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการบริหารงานในองค์กรได้ครบวงจร	0.92	0.27	มาก	2
ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานที่ใช้รับรองสินค้าหรือบริการ	0.90	0.30	มาก	3
ISO 9001 : 2008 เป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและต่างประเทศด้วย	0.90	0.30	มาก	4

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจ	\bar{X}	S.D	ระดับความรู้ความเข้าใจ	ลำดับที่
ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน	0.86	0.34	มาก	5
ตามความหมายของ ISO 9001 : 2008 คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ให้หมายถึง "บริการ" ด้วย	0.86	0.34	มาก	6
ISO 9001 : 2008 นำมาใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น	0.42	0.50	น้อย	7
วัตถุประสงค์คุณภาพไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร	0.36	0.49	น้อย	8
องค์กรที่ได้การรับรอง ISO 9001 : 2008 แล้วไม่ต้องมีการตรวจการประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีก	0.35	0.48	น้อย	9
ISO 9001 : 2008 ไม่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0.28	0.45	น้อย	10
ภาพรวม	0.68	0.16	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์พบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.68 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพความรู้อยู่ในระดับมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.16 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรถือเป็นหนึ่งในหลักการบริหารงานคุณภาพ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.22

วัตถุประสงค์ของ ISO 9001 : 2008 คือเพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการบริหารงานในองค์กรได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.27

ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานที่ใช้รับรองคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.30

ISO 9001 : 2008 เป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและต่างประเทศด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.30

ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.34

ตามความหมายของ ISO 9001 : 2008 คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้อ้างอิงถึง “บริการ” ด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.34

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพน้อย เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ISO 9001 : 2008 นำมาใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.49

วัตถุประสงค์คุณภาพไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.48

องค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2008 แล้วไม่ต้องมีการตรวจการประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.48

ISO 9001 : 2008 ไม่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.45

4.2.3 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน

4.2.3.1 การมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานของพนักงานบริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด มี 5 ข้อ ได้แก่ ร่วมแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพระบุไว้ในใบคำร้องขอแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR) ร่วมเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ร่วมวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ร่วมระบุลักษณะปัญหาด้านคุณภาพที่พบเห็นในหน่วยงาน ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ร่วมจัดทำ Procedure Manual และ Working Instruction และมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน (n = 250 คน)

การมีส่วนร่วมตัดสินใจ	\bar{X}	S.D	ระดับการมีส่วนร่วมตัดสินใจ	ลำดับที่
ร่วมแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพระบุไว้ในใบคำร้องขอแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR)	3.54	1.01	มาก	1
ร่วมเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.52	0.97	มาก	2
ร่วมวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามฯ	3.51	1.04	มาก	3
ร่วมระบุลักษณะปัญหาด้านคุณภาพที่พบเห็นในหน่วยงาน	3.49	0.93	มาก	4
ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ร่วมจัดทำ Procedure Manual และ Working Instruction	3.40	1.04	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.49	0.90	มาก	

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์พบว่าการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาในระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ร่วมแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพระบุไว้ในใบคำร้องขอให้แก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR) โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.01

ร่วมเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.97

ร่วมวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.04

ร่วมระบุลักษณะปัญหาด้านคุณภาพที่พบเห็นในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.93

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจปานกลาง มีหนึ่งข้อคือ

ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ร่วมจัดทำ Procedure Manual และ Working Instruction โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.04

4.2.3.2 การมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานของพนักงานบริษัท กุลธรอเลิศทริค จำกัด มี 5 ข้อ ได้แก่ ปฏิบัติตามโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด นำนโยบาย

คุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพมาใช้ปฏิบัติ ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008 อย่างเคร่งครัด นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ศึกษาเอกสารต่างๆในระบบบริหารคุณภาพให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ และมีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน (n = 250 คน)

การมีส่วนร่วมปฏิบัติ	\bar{X}	S.D	ระดับการมีส่วนร่วมปฏิบัติ	ลำดับที่
ปฏิบัติตามโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด	3.88	0.85	มาก	1
น่านโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพมาใช้ปฏิบัติ	3.81	0.85	มาก	2
ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008 อย่างเคร่งครัด	3.80	0.86	มาก	3
นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001 : 2008 มาใช้	3.78	0.84	มาก	4
ศึกษาเอกสารต่างๆในระบบบริหารคุณภาพให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ	3.74	0.87	มาก	5
ภาพรวม	3.80	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์พบว่าการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมปฏิบัติมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมปฏิบัติมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ปฏิบัติตามโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วม

ปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.85

นำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.85

ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008 อย่างเคร่งครัด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.86

นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.84

ศึกษาเอกสารต่างๆในระบบบริหารคุณภาพให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และพนักงานแต่ละคนมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.87

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานปฏิบัติงาน แบ่งประโยชน์ที่ได้ออกเป็น 2 ด้านคือ ด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ดังต่อไปนี้

4.3.1 ด้านประโยชน์ต่อตนเอง

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ด้านประโยชน์ต่อตนเองมี 10 ประเด็นที่นำมาศึกษา ได้แก่ ทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น ทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมากขึ้น ทำให้ท่านมีการทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน ทำให้ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวก ทำให้ผลงานของ

ท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่ทำอยู่แล้ว ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น ทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป และมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีประโยชน์ต่อตนเอง (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็นฯด้านประโยชน์ต่อตนเอง	ลำดับที่
ทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น	4.28	0.49	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น	4.23	0.55	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมากขึ้น	4.18	0.58	เห็นด้วย	3
ทำให้ท่านมีการทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น	4.16	0.59	เห็นด้วย	4
ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน	4.15	0.57	เห็นด้วย	5
ทำให้ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดีด้วยความสะดวก	4.12	0.57	เห็นด้วย	6
ทำให้ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง	4.07	0.63	เห็นด้วย	7
ทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่ทำอยู่แล้ว	4.07	0.63	เห็นด้วย	8
ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น	3.04	1.07	ไม่แน่ใจ	9
ทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป	3.01	1.07	ไม่แน่ใจ	10
ภาพรวม	3.83	0.44	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่าระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองอยู่ในระดับเห็นด้วยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.44 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับระดับความคิดเห็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงตามค่าเฉลี่ยมีดังนี้

ทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.49

ทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.55

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองที่เห็นด้วย เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.58

ทำให้ท่านมีการทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59

ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.57

ทำให้ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวก โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

: 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.57

ทำให้ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.63

ทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่ทำอยู่แล้ว โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.63

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองที่ไม่แน่ใจ เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองแตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.07

ทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.07

4.3.2 ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมี 14 ประเด็นที่นำมาศึกษา ได้แก่ ทำให้ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ ทำให้การทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดีขึ้น ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจมากขึ้น ทำให้หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ทำให้หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้หน่วยงานของท่านมีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานถูกควบคุมและอยู่ในจุดใช้งานได้อย่างเหมาะสม ทำให้หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานได้เหมาะสมขึ้น ทำให้หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้สามารถป้องกันการเกิดซ้ำของข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ตรวจพบในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานกันของพนักงานในหน่วยงาน

ทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน โดยไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ และมีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็นฯด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน	ลำดับที่
ทำให้ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ	4.30	0.56	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1
ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ	4.24	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2
ทำให้การทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดีขึ้น	4.23	0.58	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3
ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจมากขึ้น	4.23	0.59	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4
ทำให้หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน	4.21	0.50	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ทำให้หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.20	0.51	เห็นด้วย	6
ทำให้หน่วยงานของท่านมีมาตรฐานเดียวกัน	4.18	0.62	เห็นด้วย	7
ทำให้เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานถูกควบคุมและอยู่ในจุดใช้งานได้อย่างเหมาะสม	4.17	0.57	เห็นด้วย	8

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน	ลำดับที่
ทำให้หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ได้เหมาะสมขึ้น	4.16	0.52	เห็นด้วย	9
ทำให้หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว	4.15	0.59	เห็นด้วย	10
ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.15	0.59	เห็นด้วย	11
ทำให้สามารถป้องกันการเกิดซ้ำของข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ตรวจพบในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ	4.14	0.64	เห็นด้วย	12
ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานกันของพนักงานในหน่วยงาน	4.13	0.56	เห็นด้วย	13
ทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน โดยไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ	3.07	1.16	ไม่แน่ใจ	14
ภาพรวม	4.11	0.41	เห็นด้วย	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 แสดงว่าระดับความคิดเห็นที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานอยู่ในระดับเห็นด้วยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองเป็นรายชื่อพบว่า

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงตามค่าเฉลี่ยมีดังนี้

ทำให้ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.56

ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59

ทำให้การทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.58

ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59

ทำให้หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.50

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เห็นด้วย เรียงตามค่าเฉลี่ยมีดังนี้

ทำให้หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.51

ทำให้หน่วยงานของท่านมีมาตรฐานเดียวกัน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.62

ทำให้เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานถูกควบคุมและอยู่ในจุดใช้งานได้อย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.57

ทำให้หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานได้เหมาะสมขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.52

ทำให้หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59

ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.59

ทำให้สามารถป้องกันหรือลดข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ตรวจพบในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.64

ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานกันของพนักงานในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.56

ข้อที่มีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ไม่แน่ใจมีหนึ่งข้อคือ

ทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน โดยไม่คุ้มเท่ากับผลที่ได้รับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 1.16

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.4.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีเพศแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศด้วยวิธี t-test (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้าน	เพศ	\bar{X}	p-value
ประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.84	0.73
	หญิง	3.82	
ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	ชาย	4.16	0.07
	หญิง	4.06	

จากตารางที่ 4.9 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.73 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.84 และเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.82

ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร เท่ากับ 0.07 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุศลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.16 และเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.06

4.4.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2

พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีอายุแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามอายุด้วยวิธี One-way ANOVA (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้าน	อายุ (ปี)	\bar{X}	p-value
ประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน	21 – 30	3.983	0.002**
	31 – 40	3.768	
	41 – 50	3.743	
	มากกว่า 50	3.831	
ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	21 – 30	4.156	0.471
	31 – 40	4.114	
	41 – 50	4.046	
	มากกว่า 50	4.121	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.002 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอายุ 21-30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.983 อายุ 31-40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.768 อายุ 41-50 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.743 และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.831

ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.471 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยอายุ 21-30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.1561 อายุ 31-40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.114 อายุ 41-50 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.046 และอายุมากกว่า 50 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.121

จากตารางที่ 4.10 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน อายุ 21-30 ปี มีค่าเท่ากับ 0.002 และอายุ 41-50 ปี มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.11 มีดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

อายุ (ปี)	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่			
			1	2	3	4
21-30	3.9827	1	-	0.001**	0.001**	0.234
31-40	3.7684	2	-	-	0.712	0.621
41-50	3.7426	3	-	-	-	0.499
มากกว่า 50	3.8308	4	-	-	-	-

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.983 และ 3.831 ตามลำดับ

พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.983 และ 3.743 ส่วนอายุคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.12 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี One-way ANOVA

(n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้าน	ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value
ประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน	มัธยมต้น	3.937	0.005**
	มัธยมปลาย/ ปวช.	3.838	
	อนุปริญญา/ ปวส.	3.906	
	ปริญญาตรี	3.681	
ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	มัธยมต้น	4.083	0.710
	มัธยมปลาย/ ปวช.	4.103	
	อนุปริญญา/ ปวส.	4.182	
	ปริญญาตรี	4.115	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยระดับการศึกษามัธยมต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.937 มัธยมปลาย/ปวช. มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.838 อนุปริญญา/ปวส. มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.906 และปริญญาตรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.681

ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.710 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน โดยระดับการศึกษามัธยมต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.083

มัธยมปลาย/ปวช. มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.103 อนุปริญญา/ปวส. มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.182 และปริญญาตรี มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 4.115

จากตารางที่ 4.12 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษามัธยมต้น มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.13 มีดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
มัธยมต้น	3.9368	1	-	0.158	0.727	0.001**
มัธยมปลาย/ปวช.	3.8381	2	-	-	0.432	0.028*
อนุปริญญา/ปวส.	3.9057	3	-	-	-	0.013*
ปริญญาตรี	3.6810	4	-	-	-	-

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมต้น มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานระดับการศึกษามัธยมต้น มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานเท่ากับ 3.937 และ 3.681 ตามลำดับ

ระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับระดับปริญญาตรี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับการศึกษามัธยมปลาย/ปวช. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.838 และ 3.681 ตามลำดับ

ระดับการศึกษานุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับระดับปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานระดับการศึกษานุปริญญาตรี/ปวส. มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.906 และ 3.681 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4

พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.14 ดังนี้

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามตำแหน่งงานด้วยวิธี One-way ANOVA (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้าน	ตำแหน่งงาน	\bar{X}	p-value
ประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน	พนักงานปฏิบัติการ	3.862	0.007**
	พนักงานสำนักงาน	3.900	
	หัวหน้างาน	3.636	
ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	พนักงานปฏิบัติการ	4.076	0.001**
	พนักงานสำนักงาน	4.288	
	หัวหน้างาน	4.009	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.007 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุศลร อีเล็คทริก จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.15

ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.001 มีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุศลร อีเล็คทริก จำกัด ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างตำแหน่งงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่		
			1	2	3
พนักงานปฏิบัติการ	3.862	1	-	0.573	0.004**
พนักงานสำนักงาน	3.900	2	-	-	0.004**
หัวหน้างาน	3.636	3	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าหัวหน้างาน มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานปฏิบัติการและพนักงานสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานปฏิบัติการ พนักงานสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าหัวหน้างาน ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.862, 3.900 และ 3.636 ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งงานคู่อื่นๆมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ระหว่างตำแหน่งงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่		
			1	2	3
พนักงานปฏิบัติการ	4.076	1	-	0.001**	0.352
พนักงานสำนักงาน	4.288	2	-	-	0.001**
หัวหน้างาน	4.009	3	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.16 พบว่าพนักงานสำนักงาน มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

แตกต่างจากพนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานปฏิบัติการ พนักงานสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าหัวหน้างาน ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 4.076, 4.288 และ 4.009 ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งงานคู่อื่นๆมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5

ระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.17 ดังนี้

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามระยะเวลาในการทำงานด้วยวิธี One-way ANOVA (n = 250 คน)

ความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานในด้าน	ระยะเวลาในการทำงาน	\bar{X}	p-value
ประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 3 ปี	3.897	0.010*
	4-9 ปี	3.870	
	มากกว่า 9 ปี	3.700	
ประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	ไม่เกิน 3 ปี	4.164	0.001**
	4-9 ปี	4.179	
	มากกว่า 9 ปี	3.964	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.18

ค่า p-value ในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.001 มีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัดที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

ระยะเวลาในการ ทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่		
		1	2	3
ไม่เกิน 3 ปี	3.897	-	0.675	0.003**
4-9 ปี	3.870	-	-	0.240
มากกว่า 9 ปี	3.700	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 9 ปี มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 9 ปี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.897 และ 3.700 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการทำงานคู่อื่นๆมีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ระหว่างระยะเวลาในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (n = 250 คน)

ระยะเวลาในการ ทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่		
			1	2	3
ไม่เกิน 3 ปี	4.164	1	-	0.810	0.001**
4-9 ปี	4.179	2	-	-	0.002**
มากกว่า 9 ปี	3.964	3	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 พบว่าระยะเวลาในการทำงาน (มากกว่า 9 ปี) มีระดับความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาในการทำงานระหว่าง 4-9 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 4-9 ปี มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี และระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 9 ปี ซึ่งค่าเฉลี่ยด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานเท่ากับ 4.179, 4.164 และ 3.964 ตามลำดับ ส่วนระยะเวลาในการทำงานคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

4.4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ แตกต่างกัน โดยวิธี Pearson's correlation แสดงในตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.20 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation

ตัวแปร	ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติ			
	ด้านต่อประโยชน์ต่อตนเอง		ด้านต่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008	-0.175**	0.005	-0.143*	0.024

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ต่อตนเองจากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรจากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพฯ มาก มีการเปลี่ยนสถานที่ทำงานบ่อย เมื่อมาทำงานในสถานที่ใหม่จึงมักคิดว่าระบบการบริหารคุณภาพฯ ของสถานที่ใหม่อาจจะยังไม่เรียบร้อย ยังไม่สามารถทำประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

อย่างที่ควรจะเป็น เพราะเคยมีประสบการณ์มาแล้วว่าระบบบริหารคุณภาพฯ นั้นสามารถทำประโยชน์ได้มากกว่านี้ จึงทำให้ความสัมพันธ์มีค่าติดลบ

4.5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ตามสมมติฐานที่ 2-4 ดังต่อไปนี้

4.5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีสมมติฐานทางสถิติที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ต่างกันไม่มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H_1 : พนักงานที่มีการรับรู้ข่าวสารในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Pearson's correlation ระหว่างการรับรู้ข่าวสารทั้งทางด้านประเภทข่าวสารและแหล่งข้อมูลข่าวสาร กับ ประโยชน์ด้านต่อตนเอง และต่อหน่วยงาน และองค์กร แสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ข่าวสาร ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของ พนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการ ปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation

ตัวแปร		ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน			
		ด้านต่อประโยชน์ต่อตนเอง		ด้านต่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	
		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
การรับรู้ข่าวสาร	ประเภทข่าวสาร	0.351**	0.000	0.421**	0.000
	แหล่งข้อมูลข่าวสาร	0.457**	0.000	0.471**	0.000

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การรับรู้ข่าวสารด้านประเภทข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.351 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารด้านประเภทข่าวสารและความคิดเห็นต่อประโยชน์ด้านตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

การรับรู้ข่าวสารด้านประเภทข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.421 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารด้านประเภทข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ข่าวสารด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.457 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ข่าวสารด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.421 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารด้านแหล่งข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็น ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

4.5.2 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับ ประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

H_0 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นด้านประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Pearson's correlation ระหว่างความรู้ความเข้าใจกับความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร แสดงในตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 ค่าสัมประสิทธิ์และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 และความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation

ตัวแปร	ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน			
	ด้านต่อประโยชน์ต่อตนเอง		ด้านต่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	
	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ	0.423**	0.000	0.230**	0.000

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.423 หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นต่อประโยชน์ด้านตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.230 หมายความว่า ความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ

4.5.3 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4

การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

H_0 : พนักงานมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี Pearson's correlation ระหว่างการมีส่วนร่วมกับความคิดเห็นของพนักงานด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร แสดงในตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ค่าสัมประสิทธิ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธี Pearson's correlation

ตัวแปร		ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน			
		ด้านต่อประโยชน์ต่อตนเอง		ด้านต่อประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร	
		ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
การมีส่วนร่วม	รวม	0.316**	0.000	0.386**	0.000
	ตัดสินใจ	0.364**	0.000	0.442**	0.000

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่า การมีส่วนร่วมตัดสินใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.316 หมายความว่า การมีส่วนร่วมตัดสินใจและความคิดเห็นต่อประโยชน์ด้านตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

การมีส่วนร่วมตัดสินใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.386 หมายความว่า การมีส่วนร่วมตัดสินใจและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

การมีส่วนร่วมปฏิบัติและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อตนเองมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.364 หมายความว่า การมีส่วนร่วมปฏิบัติและความคิดเห็นต่อประโยชน์ด้านตนเองมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

การมีส่วนร่วมปฏิบัติและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.442 หมายความว่า การมีส่วนร่วมปฏิบัติและความคิดเห็นด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัย เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน บริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อการนำมาตราฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ที่มีต่อประโยชน์จากการนำมาตราฐานระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของหน่วยงาน ที่มีต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด จำนวน 250 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติพรรณนาคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน คือ การทดสอบ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ซึ่งสรุปผลการศึกษาดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์งานวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลงานวิจัยโดยแยกเป็นข้อ ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 51.6
2. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 38
3. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 33.6
4. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 62.8

5. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.0

6. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ที่มีประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.4

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อการนำมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ

5.1.2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.1.2.1.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประเภทของข่าวสาร

ผลการวิเคราะห์พบว่ารับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.62 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.71 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารมากเกี่ยวกับประเภทของข่าวสารระบบบริหารคุณภาพเป็นมีอยู่ 9 ข้อคือ นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้ วัตถุประสงค์ที่บริษัทฯ ต้องนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้ วิธีการปฏิบัติงานภายใต้ ISO 9001 : 2008 ความดีหน้าของการดำเนินงาน ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ วิธีการปฏิบัติงานภายใต้ ISO 9001 : 2008 หลักการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 การจัดทำคู่มือคุณภาพและควรนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน และข้อกำหนดต่างๆของ ISO 9001 : 2008 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.77, 3.75, 3.66, 3.60, 3.56, 3.54, 3.54 และ 3.47 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก

5.1.2.1.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านแหล่งข้อมูลข่าวสาร

ผลการวิเคราะห์พบว่ารับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.27 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.78 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประเภทของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารมากเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารระบบบริหารคุณภาพเป็นมีอยู่ 3 ข้อคือ การประชุมในหน่วยงานที่ท่าน

ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบในที่ประชุม และเอกสารของบริษัทฯ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.51 และ 3.45 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก ส่วนระดับประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารปานกลาง เกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารระบบบริหารคุณภาพเป็นมืออยู่ 4 ข้อคือ เจ้าหน้าที่ ISO ของบริษัทฯ จากการบอกเล่าของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน นิตยสาร/วารสาร และเว็บไซต์ของ BVQI และเว็บไซต์ของบริษัทฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37, 3.27, 2.95 และ 2.86 ตามลำดับ โดยที่ พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกัน

5.1.2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์พบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 0.68 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพความรู้ที่อยู่ในระดับมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.16 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาก มีอยู่ 6 ข้อคือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรถือเป็นหนึ่งในหลักการบริหารงานคุณภาพ วัตถุประสงค์ของ ISO 9001 : 2008 คือเพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการบริหารงานในองค์กรได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานที่ใช้รับรองคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ISO 9001 : 2008 เป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและต่างประเทศด้วย ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน และตามความหมายของ ISO 9001 : 2008 คำว่า “ผลิตภัณฑ์” ให้นิยามถึง “บริการ” ด้วย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.95, 0.92, 0.90, 0.90, 0.86 และ 0.86 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก ส่วนระดับประสิทธิภาพความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพน้อยมีอยู่ 4 ข้อคือ ISO 9001 : 2008 นำมาใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น วัตถุประสงค์คุณภาพไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร องค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2008 แล้วไม่ต้องมีการตรวจประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีก และ ISO 9001 : 2008 ไม่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.42, 0.36, 0.35 และ 0.28 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลข่าวสารของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ไม่แตกต่างกันมาก

5.1.2.3 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน

5.1.2.3.1 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในด้านร่วมตัดสินใจ

ผลการวิเคราะห์พบว่าการมีส่วนร่วมตัดสินใจในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.49 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.90 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจมากมีอยู่ 4 ข้อคือ ร่วมแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพระบุไว้ในใบคำร้องขอให้แก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR) ร่วมเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ร่วมวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน และร่วมระบุลักษณะปัญหาด้านคุณภาพที่พบเห็นในหน่วยงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54, 3.52 และ 3.51 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกันมาก ส่วนระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมตัดสินใจปานกลางมีอยู่ 1 ข้อคือ ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ร่วมจัดทำ Procedure Manual และ Working Instruction โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกันมาก

5.1.2.3.2 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในด้านร่วมปฏิบัติ

ผลการวิเคราะห์พบว่าการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.80 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมปฏิบัติมากและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.77 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพการมีส่วนร่วมปฏิบัติมาก มีอยู่ 5 ข้อคือ ปฏิบัติตามโครงสร้าง หน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด นำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008 อย่างเคร่งครัด นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน และศึกษาเอกสารต่างๆในระบบบริหารคุณภาพให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.81, 3.80, 3.78 และ 3.74

ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมปฏิบัติในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก

5.1.3 ความคิดเห็นของพนักงานพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.1.3.1 ความคิดเห็นของพนักงานพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเอง

ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเอง ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.83 แสดงว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองระดับเห็นด้วยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.44 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่เห็นด้วยอย่างยิ่งมีอยู่ 2 ข้อคือ ทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น และทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.23 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการมีส่วนร่วมตัดสินใจการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่เห็นด้วยมีอยู่ 6 ข้อคือ ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมากขึ้น ทำให้ท่านมีการทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้นในการปฏิบัติงานทำให้ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวก ทำให้ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง และทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่ทำอยู่แล้ว พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18, 4.16, 4.15, 4.12, 4.07 และ 4.07 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่ไม่แน่ใจมีอยู่ 2 ข้อคือ ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น และทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 3.01 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อตนเองไม่แตกต่างกันมาก

5.1.3.2 ความคิดเห็นของพนักงานพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร

ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 4.11 แสดงว่าระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรในระดับเห็นด้วยและมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.41 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีอยู่ 5 ข้อคือ ทำให้ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเป็นที่เชื่อถือได้และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ ทำให้การทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นระบบและมีมาตรฐานที่ดีขึ้น ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากหน่วยงานของท่านมีความพึงพอใจมากขึ้น และทำให้หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการทำงานอย่างเป็นขั้นเป็นตอน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 4.24, 4.23, 4.23 และ 4.21 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานและองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่เห็นด้วย มีอยู่ 8 ข้อคือ ทำให้หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้หน่วยงานของท่านมีมาตรฐานเดียวกัน ทำให้เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานถูกควบคุมและอยู่ในจุดใช้งานได้อย่างเหมาะสม ทำให้หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงาน ได้เหมาะสม ทำให้หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในหน่วยงานสามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้สามารถป้องกันการเกิดซ้ำของข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ตรวจพบในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานกันของพนักงานในหน่วยงาน พิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.18, 4.17, 4.16, 4.15, 4.15, 4.14 และ 4.13 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงานและองค์กร ไม่แตกต่างกันมาก พิจารณาระดับประสิทธิภาพความคิดเห็นของพนักงานที่ไม่แน่ใจ มีอยู่ 1 ข้อคือ ทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรมพนักงาน โดยไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และพนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ไม่แตกต่างกัน

5.1.4 ข้อมูลผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประโยชน์ต่อตนเองและในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ในด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนอายุคู่อื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีมัธยมปลาย/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. มีระดับความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน แตกต่างกับระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระดับการศึกษาอื่น ๆ มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร และพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

0.01 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.5 ข้อมูลผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีผลต่อความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

5.1.5.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีการรับรู้ข่าวสารในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานในส่วนของประเภทข่าวสารและแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.5.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.5.3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน กับการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 : การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

ผลการศึกษาพบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภาคย์ ปูณามระ (2549: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานสายวิศวกรรมมีความเห็นด้วยต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับปานกลาง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับมาก และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง และชนมัตติ นนทนานันท์ (2554: 105) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานนั้นมีประสบการณ์ พื้นฐานความรู้หรือระดับการศึกษา และมีการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพอยู่เสมอ อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพในการทำงานจึงทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเกี่ยวกับด้านคุณภาพ เพื่อจะได้ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนา ระบบคุณภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เป็น

เครื่องมือช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า และการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้เป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์การให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพมีหลักการคือ มีการกำหนดให้มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง หรือที่เรียกว่าวงจร PDCA ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ประหยัด เชิดชูชาติ (2552:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด ที่พบว่า ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็น เกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ ได้รับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอนด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้น ด้านการฝึกอบรมก่อนการดำเนินการ และด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพในระดับมาก

5.2.2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

พิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในกรทำงาน และประสบการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

เพศ

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์มิต นนทนานันท์ (2554: 101) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ ไรซิง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่ที่ปฏิบัติการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ที่มีจำนวนไม่แตกต่างกันมาก จึงมีความเป็นไปได้ที่มีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อายุ

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตาม

สมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของภาคย์ ปุรณามระ (2549: 97) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า อายุเป็นตัวแปรอิสระเพียงตัวเดียวที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า อายุของพนักงานช่วงวัยกลางคนระหว่าง 31-45 ปี จะมีความคิดเห็นที่มีเหตุผลมากกว่าวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 20-35 ปี

ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์มดี นนทนานันท์ (2554: 107) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ทางหน่วยงานต้นสังกัด หรือทางบริษัทจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในเรื่องระบบบริหารคุณภาพพร้อมกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความรู้ความเข้าใจที่ไม่เหมือนกันแตกต่างกันออกไป

ตำแหน่งงาน

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์มดี นนทนานันท์ (2554: 108) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เพราะพนักงานในแต่ละตำแหน่งงาน มีลักษณะการทำงานที่ไม่เหมือนกัน จึงมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงานไม่เหมือนกัน

ระยะเวลาในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาคั้งนี้คือ ของภาคย์ ปุรณามระ (2549: 97) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระที่ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ประหยัด เชิดชูชาติ (2552:บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา การศึกษาความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 บริษัท ซี แอนด์ ที เมทอล โปรดักส์ จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง และการเข้าร่วม การฝึกอบรมแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยภาพรวม และรายด้าน คือด้านการรับทราบนโยบายขององค์กร ด้านการฝึกอบรมก่อนดำเนินการ ด้านการศึกษาคู่มือคุณภาพ ด้านการดำเนินงานตามขั้นตอน และด้านผลของงาน/คุณภาพงานที่เกิดขึ้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานมานานจะมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบมากกว่า พนักงานที่เริ่มงานได้ไม่นานหรือมีอายุงานน้อยกว่า ดังนั้นจึงมีความคิดเห็นในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน

ประสพการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีประสพการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน แยกต่างหากมีความคิดเห็นต่อประโยชน์จากการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 - 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภวีย์ ปุระณามระ (2549: 98) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ประสพการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะประสพการณ์ในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพของพนักงานแต่ละคนไม่เท่ากัน โดยเฉพาะพนักงานที่เปลี่ยนงานบ่อยๆ โดยที่ทำงานเก่ามีระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเมื่อเปลี่ยนงานใหม่ทำให้มีประสพการณ์การปฏิบัติภายใต้ระบบบริหารคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาครั้งนี้ของ ชนม์มดี นนทนานันท์ (2554: 108) ที่ศึกษาเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรติ่ง จำกัด พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

5.2.3 เปรียบเทียบ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วม ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ; 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

พิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ได้แก่ การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ข่าวสาร ของพนักงานในส่วนของประเภทข่าวสารและแหล่งข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับ ความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงาน และองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคย์ ปุณณามระ (2549: 98) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงาน เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานได้รับข่าวสารด้านระบบบริหารคุณภาพ ที่มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยแล้ว เนื่องจากข่าวสารในระบบ

บริหารคุณภาพต่างๆมีการเพิ่มเติมข้อมูลในบางเรื่องเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และเมื่อพนักงานได้รับข้อมูลใหม่ๆ ทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการนำไปประยุกต์ใช้งานจริง เพื่อ

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนม์มดี นนทนานันท์ (2554: 104) ที่ศึกษาเรื่องความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง และยังพบว่าบริษัท ได้มีการตรวจติดตามภายในเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ระบบคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทว่าได้มีการดำเนินระบบคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งการตรวจติดตามภายในหรือการตรวจติดตามจากลูกค้านั้นจะเป็นการเพิ่มความรู้และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สามารถเข้าใจเปรียบเทียบและนำไปประยุกต์ใช้

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สิงห์หัตถ์ (2546:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001-ฉบับปี 2000 พบว่า 3 อันดับแรกของการความคิดเห็นที่มีคะแนนสูงสุดของด้านสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมและความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานคือ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในเรื่องระบบคุณภาพและมาตรฐานการทำงานที่ดีมากยิ่งขึ้น ทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้เกิดคุณภาพในตัวผลิตภัณฑ์ ทำให้พนักงานมีความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ร่วมลงตำแหน่งอื่นๆ มากยิ่งขึ้น

การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มีความสัมพันธ์กับประโยชน์ต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานต่อประโยชน์จากการนำระบบบริหารคุณภาพมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ต่อตนเองและด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระชาติ บุญนัด (2546:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อย พบว่า ด้านการจัดเก็บเอกสาร ช่วยให้มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ ทำให้การค้นหาเอกสารสะดวกรวดเร็ว ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร

ทำให้การจัดเก็บเอกสารมีประสิทธิภาพ และช่วยให้มีการจัดเก็บดูแลรักษาเอกสารอย่างมีคุณภาพ ด้านการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีระบบและมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ และช่วยให้การปฏิบัติงานมีระเบียบวินัยในตนเองมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาคย์ ปุณณามระ (2549: 98) ที่ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงาน เมื่อพิจารณาโดยรวม พบว่า ปัจจัยด้านงาน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรมบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเมื่อพิจารณาแต่ละตัวแปร พบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในหน่วยงาน เป็นตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. พนักงานปฏิบัติการ และพนักงานสำนักงาน ส่วนใหญ่จะได้รับการฝึกอบรมในช่วงเข้าทำงานใหม่ และหลังจากนั้นจะได้รับการฝึกอบรมเพียงเล็กน้อย ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปริมาณการสั่งซื้อของลูกค้าในช่วงเวลานั้นๆ ดังนั้นทางบริษัทควรที่จะมีการดำเนินการฝึกอบรมพนักงานเป็นประจำ ทุกๆ 3 เดือน พร้อมกับทำการทดสอบความรู้ที่พนักงานได้รับจากการฝึกอบรม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ และทราบถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 จนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

2. ผู้บริหารระดับสูง ควรเสริมสร้างกิจกรรมที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 เพื่อให้พนักงานเกิดความตระหนักเรื่องคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะและการปรับปรุง ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ให้ดีกว่าเดิม เช่น การให้รางวัล การให้คำชมเชย และการให้วุฒิบัตร แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี รวมไปถึงการมีแนวคิดในการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง

3. จากผลการวิจัย พบว่าความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร อยู่ในระดับเห็นด้วย กล่าวได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ด้านประโยชน์ต่อตนเอง และด้านประโยชน์ต่อหน่วยงานและองค์กร ดังนั้นทางผู้บริหารระดับสูงควรที่จะเพิ่มการฝึกอบรม เพื่อให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจ ในเนื้อหา สาระต่างๆของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 จนนำไปสู่การปฏิบัติงานที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่แน่นอน เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน และสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนจัดการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น การวิเคราะห์ปัญหา การแก้ไขปัญหาและการป้องกันปัญหาที่จะเกิดปัญหาซ้ำ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีการแสดงความคิดเห็น ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในระดับมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท กุลธร อิเล็กทริก จำกัด ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพียงบริษัทเดียว ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษา บริษัทในกลุ่มกุลธร ที่ได้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 บริษัทอื่นด้วย ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผลการวิจัยที่ทำการศึกษา
2. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะศึกษาว่ามีตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงาน ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์. 2527. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- เกศินี จุฑาวิจิตร. 2540. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.
- โกวิท วงศ์สุรวัฒน์. 2546. พื้นฐานรัฐศาสตร์กับการเมืองในศตวรรษที่ 21. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครปฐม: โรงพิมพ์สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน
- ชนม์มณี นนทนานันท์. 2554. “ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัท ไทยปาร์กเกอร์ โรซิง จำกัด” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- ชูชาติ วิรเศรณี. 2544. ISO 9000 สำหรับนักบริหารมืออาชีพ. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. นนทบุรี: โรงพิมพ์ไทเนรมิตกิจ อินเตอร์โปรเกรสซิฟ.
- ทองใบ สุดชาติ. 2543. เอกสารคำสอนรายวิชาภาวะผู้นำและการชูงใจ. อุบลราชธานี: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงศ์. 2535. หลักการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธงชัย สันติวงศ์ และ ชัยยศ สันติวงศ์. 2533. พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2551. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพมหานคร: บิสนิตเนสตาร์แอนด์ดี.
- นพมาศ ธีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคมกับชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรจง จันทมาศ. 2547. การบริหารงานคุณภาพและเพิ่มผลผลิต. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- บริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด. 2558. ประวัติบริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. 2533. การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS. กรุงเทพมหานคร: ฟิสิกส์เซ็นเตอร์การพิมพ์.

- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2529. การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2529. การบริหารและการจัดระเบียบบริหารราชการไทย.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ประหยัด เชิดชูชาติ. 2552. “ความคิดเห็นของพนักงานเกี่ยวกับการดำเนินงานโดยใช้ระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 : 2000 กรณีศึกษา บริษัท ซีแอนด์ที เมทอลโปรดักส์ จำกัด”
วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา เทคโนโลยีอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
- ฝ่ายหน่วยตรวจ สถาบันรับรองมาตรฐาน. 2008. Quality Management System.
กรุงเทพมหานคร: MASIC
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8.
กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. 2544. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏ
พระนคร.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2544. ทฤษฎีองค์การสาธารณะ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: ศักดิ์โสภณาการ
พิมพ์.
- ไพศาล หวังพานิช. 2526. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช
จำกัด.
- ภัทรา นิคมานนท์, ผศ. 2534. การประเมินผลและการสร้างแบบทดสอบ. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ
- ภาคย์ ปุณนามระ. 2549. “ความคิดเห็นของพนักงานสายวิศวกรรม บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย
จำกัด ต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน”
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนัส ไพฑูลย์เจริญลาภ. 2552. เอกสารประกอบการสอนวิชาสถิติและวิจัย. กรุงเทพมหานคร:
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รังรี นพเกตุ. 2540. จิตวิทยาการรับรู้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพริก.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร: นาน
มีบุ๊คพับลิเคชั่น.
- วันชัย มีชาติ. 2544. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: โครงการผลิตตำรา
และเอกสารการสอน คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- วิภาพร มาพบสุข. 2545. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- วีรชาติ บุญนาค. 2546. “ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบัญชีและการเงินต่อการใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 กรณีศึกษา ธุรกิจสายสัตว์น้ำ บริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด(มหาชน) และ บริษัททย่อย” วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2545. **จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและปฏิบัติการ**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริพร สิงห์หล้า. 2549. “ทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมส่งออกเครื่องนุ่งห่มขนาดใหญ่ที่มีการปฏิบัติงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ฉบับปี 2000” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- ศิริพร ขอพรกลาง. 2547. **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สกายบุ๊กส์ จำกัด.
- สมยศ นาวิกาน. 2545. **การบริหารแบบมีส่วนร่วม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์กร: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม. 2558. **ประมาณการโดยศูนย์วิจัย กลีกรไทย**. 10 เมษายน 2558
- อรรรณ อุบลเยี่ยม. 2542. **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เท็กซ์แอนด์เจอร์นัลพับลิเคชั่น จำกัด.
- อุมาพร ศิริพันธุ์. 2557. **มาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000**. 20 ธันวาคม 2558.
- Isaak, A.C. 1981. **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry**. (3rd ed.). Illinois: The Dorsey Press.
- Oskamp, S. 1997. **Attitude and Opinions**. New Jersey: Prentice-Hall Inc.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท กุลธรอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด
ต่อการประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

แบบสอบถามชุดนี้ จัดทำเพื่อรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชา บริหารธุรกิจ คณะการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ตามความเป็นจริง

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายไพฑูรย์ คุณชาไพโร
ผู้วิจัย

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ส่วนที่ 2 สอบถาม การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานกับระบบบริหารคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

- 2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- 2.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008
- 2.3 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ใน

หน่วยงาน

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย \surd ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน (ข้อละ 1 คำตอบ)

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

() มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า

() มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

() อนุปริญญา / ปวส.

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท หรือสูงกว่า

4. ตำแหน่งงาน () พนักงานปฏิบัติการ () พนักงานสำนักงาน () หัวหน้างาน

5. ระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัทแห่งนี้.....ปี

6. ประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 ปี

(รวมทุกบริษัทที่ท่านมีประสบการณ์ทำงาน)



**ส่วนที่ 2 สอบถาม การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจ และการมีส่วนร่วมที่มีต่อระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน**

2.1 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

คำชี้แจง ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 จากบริษัทฯ ในประเด็น
ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับการรับรู้ข่าวสารของ
ท่าน (กรุณาตอบทุกข้อ/ข้อละ 1 คำตอบ)

ประเภท / แหล่งข่าวสาร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ประเภท					
1. ข้อกำหนดต่างๆ ของ ISO 9001 : 2008					
2. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของบริษัทฯ					
3. การจัดทำคู่มือคุณภาพและการนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
4. หลักการบริหารคุณภาพของ ISO 9001 : 2008					
5. แผนการดำเนินงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ					
6. วิธีการปฏิบัติงานภายใต้ ISO 9001 : 2008					
7. วัตถุประสงค์ที่บริษัทฯ ต้องนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้					
8. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำ ISO 9001 : 2008 มาใช้					
9. ความคืบหน้าของการดำเนินงาน ISO 9001 : 2008 ของบริษัทฯ					
แหล่งข้อมูลข่าวสาร (เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ)					
10. เว็บไซต์ของ BVQI และเว็บไซต์ของบริษัทฯ					
11. ผู้บังคับบัญชาแจ้งให้ทราบในที่ประชุม					
12. จากการบอกเล่าของผู้ร่วมงานในหน่วยงาน					
13. เจ้าหน้าที่ ISO ของบริษัทฯ					
14. การประชุมในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงาน					
15. เอกสารของบริษัทฯ					
16. นิตยสาร/วารสาร					
รวม					

2.2 แบบทดสอบ ความรู้ เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่าน

(กรุณาตอบทุกข้อ/ข้อละ 1 คำตอบ)

ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1. ISO 9001 : 2008 เป็นมาตรฐานที่ใช้รับรองคุณภาพของสินค้าหรือบริการ		
2. ISO 9001 : 2008 นำมาใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น		
3. ISO 9001 : 2008 เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน		
4. วัตถุประสงค์ของ ISO 9001 : 2008 คือเพื่อให้สามารถควบคุมกระบวนการบริหารงานในองค์กรได้ครบวงจรตั้งแต่ต้นจนจบ		
5. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรถือเป็นหนึ่งในหลักการบริหารงานคุณภาพ		
6. ตามความหมายของ ISO 9001 : 2008 คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ให้นิยามถึง "บริการ" ด้วย		
7. องค์กรที่ได้รับการรับรอง ISO 9001 : 2008 แล้วไม่ต้องมีการตรวจการประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีก		
8. วัตถุประสงค์คุณภาพไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพขององค์กร		
9. ISO 9001 : 2008 ไม่เปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		
10. ISO 9001 : 2008 เป็นระบบบริหารคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่างๆและต่างประเทศด้วย		

2.3 การมีส่วนร่วมในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในหน่วยงาน
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือที่ตรงกับความรู้ความเข้าใจของท่าน
 (กรุณาตอบทุกข้อ/ข้อละ 1 คำตอบ)

ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ท่านมีส่วนร่วมตัดสินใจ					
1. ร่วมให้ข้อมูลในการจัดทำคู่มือคุณภาพของหน่วยงาน เช่น ร่วมจัดทำ Procedure Manual และ Working Instruction					
2. ร่วมระบุลักษณะปัญหาด้านคุณภาพที่พบเห็นในหน่วยงาน					
3. ร่วมเสนอแนะและแก้ไขปรับปรุงกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น					
4. ร่วมวิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริงของปัญหาที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน					
5. ร่วมแก้ไขสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ตรวจติดตามคุณภาพระบุไว้ในใบคำร้องขอให้แก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR)					
ร่วมปฏิบัติ					
6. นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมเรื่อง ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน					
7. นำนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพของหน่วยงานมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
8. ปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2008 อย่างเคร่งครัด					
9. ศึกษาเอกสารต่างๆในระบบบริหารคุณภาพให้เข้าใจก่อนนำไปปฏิบัติ					
10. ปฏิบัติตามโครงสร้างหน้าที่ความรับผิดชอบของตนตามที่กำหนดไว้ในคู่มือคุณภาพของหน่วยงานอย่างเคร่งครัด					
รวม					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเรื่องประโยชน์ในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดการเครื่องหมาย \surd ลงใน () หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวของท่าน (ข้อละ 1 คำตอบ)

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระบบบริหารคุณภาพที่มีประโยชน์ต่อตนเองในการปฏิบัติงาน					
1. ทำให้ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพมากขึ้น					
2. ทำให้ท่านปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น					
3. ทำให้การทำงานยุ่งยากขึ้น					
4. ทำให้ท่านเสียเวลาในการปฏิบัติตามขั้นตอนมากเกินไป					
5. ทำให้ท่านมีความมั่นใจมากขึ้นในการปฏิบัติงาน					
6. ทำให้ท่านมีการทำงานเป็นทีมกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น					
7. ทำให้ท่านมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของท่านมากขึ้น					
8. ทำให้ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้อง					
9. ทำให้ท่านประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ด้วยความสะดวก					
10. ทำให้ท่านต้องทำงานซ้ำซ้อนกับงานประจำที่ทำอยู่แล้ว					
รวม					

ข้อความ	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ระบบบริหารคุณภาพฯ ที่มีประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
11. ทำให้หน่วยงานของท่านมีการวางแผนในการทำงาน อย่างเป็นขั้นเป็นตอน					
12. ทำให้หน่วยงานของท่านมีการแบ่งหน้าที่และความ รับผิดชอบของพนักงานได้เหมาะสมขึ้น					
13. ทำให้เอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการปฏิบัติงานถูก ควบคุมและอยู่ในจุดใช้งานได้อย่างเหมาะสม					
14. ทำให้หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงกระบวนการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง					
15. ทำให้หากพบข้อบกพร่องหรือปัญหาในหน่วยงาน สามารถตรวจสอบได้อย่างรวดเร็ว					
16. ทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการจากหน่วยงานของท่านมี ความพึงพอใจมากขึ้น					
17. ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานกันของพนักงานใน หน่วยงาน					
18. ทำให้หน่วยงานของท่านมีมาตรฐานเดียวกัน					
19. ทำให้การทำงานของหน่วยงานของท่านเป็นระบบและมี มาตรฐานที่ดีขึ้น					
20. ทำให้สามารถป้องกันการเกิดซ้ำของข้อบกพร่องหรือ ปัญหาที่ตรวจพบในหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ					
21. ทำให้บริษัทสามารถใช้ทรัพยากรและบุคลากรอย่างมี ประสิทธิภาพมากขึ้น					
22. ทำให้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรเป็นที่เชื่อถือได้ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ					
23. ทำให้บริษัทฯ เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการอบรม พนักงานโดยไม่คุ้มค่ากับผลที่ได้รับ					
24. ทำให้ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีต่อบริษัทฯ					
รวม					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล

นายไพฑูรย์ คุณชาไพโร

วัน เดือน ปีเกิด

15 มีนาคม 2518

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540 วิทยาศาสตร์บัณฑิต

สาขา เทคโนโลยีเครื่องกล คณะอุตสาหกรรมศาสตร์

สถาบันราชภัฏพระนคร

พ.ศ. 2540 อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต

สาขา วิศวกรรมเครื่องกล คณะวิศวกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2540 – 2545 ตำแหน่ง ผู้ควบคุมแผนกซ่อมบำรุง

บริษัท ไทยโตโยต้าเอ็นโซ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมปารค์เวย์ซิตี้
232 หมู่ที่ 1 ถนนทางหลวง 304 กบินทร์บุรี ปราจีนบุรี 25110

พ.ศ. 2545 – ปัจจุบัน ตำแหน่งหัวหน้าแผนกผลิต

บริษัท อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง
125 ถนนคลองกรุง ลำปลายมาศ ลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

