



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต  
ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

**Attitude Towards Product Quality Management of Operators  
in Air Condition Parts Factory**

นายณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2557

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต  
ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

**Attitude Towards Product Quality Management of Operators  
in Air Condition Parts Factory**

นายณัฐวุฒิ โรจน์นिरุตติกุล

12696353

ได้รับทุนสนับสนุนงานวิจัยจากเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2557

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย) เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตใน โรงงาน  
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์  
แหล่งเงิน เงินรายได้

ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวนเงินที่ได้รับการสนับสนุน 130,000 บาท

ระยะเวลาทำการวิจัย 1 ปี ตั้งแต่ ตุลาคม 2556 ถึง กันยายน 2557

หัวหน้าโครงการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวุฒิ โรจนันันรุตติกุล

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ และ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานฝ่ายผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนระบบปรับอากาศรถยนต์ จำนวน 256 ตัวอย่าง ที่ได้จากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตอยู่ในระดับค่อนข้างดี
2. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจและค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ร้อยละ 49.9

คำสำคัญ : สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนา เจตคติ การจัดการคุณภาพ

**Research Title:** Attitude Towards Product Quality Management of Operators in Air Condition Parts Factory

**Researcher:** Assistant Professor Dr. Nuttawut Rojniruttikul

**Administration and Management College**

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the attitude towards product quality management of operators in air condition parts factory and 2) to study the factor affecting attitude towards product quality management of operators in air condition parts factory. The research instrument was the questionnaire. Data were collected from 256 production operators of air condition parts factory by simple random sampling method and analyzed by using statistical program. Statistics include percentages, arithmetic means, and standard deviations. Multiple linear regression analysis was used to test the hypothesis. The results of the research were as follows:

- 1) In overall, the attitude towards product quality management of operators in air condition parts factory was quite good.
- 2) Working environment and training and development had the influence on attitude towards product quality management of production operator. In addition, management policy, organizational support, and compensation and motivation did not affect the attitude towards product quality management. All independent variables could affect the attitude towards product quality management of production operator at 49.9%

**Keywords:** working environment, training and development, attitude, quality management

# สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	2
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ.....	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ.....	11
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ.....	13
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	23
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย.....	23
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	25
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ.....	30
4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์.....	31
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์.....	32

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	34
5.1 สรุปผลการวิจัย .....	34
5.2 อภิปรายผลการวิจัย.....	35
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	36



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# THAI PHD RESEARCH

An online research library for ASEAN scholars

Friday, August 22, 2014

## Research Journal of Business Management

Publisher: Academic Journals Inc., USA



Research Journal of Business Management is an international peer-reviewed journal publishing research analysis and inquiry into issues of importance to the business community. Scope of the journal covers: general management, business law, public responsibility and ethics, marketing theory and applications, business finance and investment, general business research, business and economics education, production/operations management, organizational behavior and theory, strategic management policy, management organization, statistics and econometrics, personnel and industrial relations, technology and innovation.

eISSN: 2152-0437

pISSN: 1819-1952

Editor-in-Chief: Reza Farzipoor Saen

### ASEAN and other Asian English Publications

- Cambodia-Phnom Penh Post
- Shanghai Daily
- Singapore's Straits Times
- Thailand - Bank of Thailand
- Thailand Board of Investment
- Thailand MICT
- Thailand-Bangkok Post
- Thailand-Digital Advertising Association (Thailand)
- Vietnam Education Foundation
- Vietnam.net

### Blog Archive

- ▼ 2014 (800)
  - ▶ December (9)
  - ▶ November (39)
  - ▶ October (130)
  - ▶ September (123)
  - ▼ August (160)
    - One In Five People Ready To Adapt Bugs In Their Di...
    - Vietnam welcomes around 5.5 million intl tourists...
    - Special Report: BOT says Thai economy below growth...
    - AEC Garment Industry Competitiveness: A Structural...
    - Helsinki's Plan To Make Private Cars Obsolete
    - More Thai investors eyeing to enter Myanmar despite...
    - Registration for ASEAN professionals urged in DOST...
    - ASEAN Vietnam emerges as promising luxury-car mark...
    - ASEAN POWER LAOS THAILAND
    - Vietnam has BKG plans for airport use and passage...
    - Bracing for the ASEAN Community
    - things are not well in the China real-estate marke...
    - The Korea Tourism Organization presents a new vist...
    - China Has Lost 55% Of Its Most Valuable Resource=W...
    - China Industrial Commodity Collapse As Sentiment...
    - THAILAND RUBBER INDUSTRY STATISTICS
    - Top 20 Russian startups fail
    - Thai producers expand their market share in Viet N...

### Online First

#### AEC Garment Industry Competitiveness: A Structural Equation Model of Thailand's Role

Chavalit Nimlaor, Jirasek Trimetsoontorn and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Structural Equation Modelling of Service Quality and Corporate Image that Affect Customer Satisfaction in Private Nursing Homes in the Bangkok Metropolitan Region

Lanchakorn Satsanguan, Wannoo Fongsuwan and Jirasek Trimetsoontorn

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Franchising in Indonesia from Franchisee Perspective: A Case on Early Childhood Education Franchising in Indonesia

Lim Sanny

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Model of Factors Influencing Waste Management in Phuket

Chieweham Sivakunakorn, Urasa Buatama and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Environmental Impact Factors on Thai Biomass Power Projects: A Structural Equation Model

Somboon Aueatchasai and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Thailand's Provincial Electricity Authority Queuing Performance Management System

Surapong Siripongdee and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Factors Affecting High Performance Organizations Within Bangkok's Metropolitan Administration (BMA) Government Offices

Chaleampol Nuchudom and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

#### Organizational Structure and Technology Acceptance of RFID Technology on Performance Management: A Structural Equation Model of the Bangkok Bus Transit Systems

Namchoke Somapa and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

Posted by Teacher Charlie at Friday, August 22, 2014

Recommend this on Google

No comments:

Post a Comment

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ผู้อื่นได้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต  
หากกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารนี้ไว้ด้วยทุกครั้งไปใช้

# THAI PHD RESEARCH

An online research library for ASEAN scholars

Friday, August 22, 2014

## Research Journal of Business Management

Publisher: Academic Journals Inc., USA



Research Journal of Business Management is an international peer-reviewed journal publishing research analysis and inquiry into issues of importance to the business community. Scope of the journal covers: general management, business law, public responsibility and ethics, marketing theory and applications, business finance and investment, general business research, business and economics education, production/operations management, organizational behavior and theory, strategic management policy, management organization, statistics and econometrics, personnel and industrial relations, technology and innovation.

eISSN: 2152-0437

pISSN: 1819-1932

Editor-in-Chief: Reza Farzipoor Saen

Online First

### AEC Garment Industry Competitiveness: A Structural Equation Model of Thailand's Role

Chavalit Nimlaor, Jirasek Trimetsoontorn and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Structural Equation Modelling of Service Quality and Corporate Image that Affect Customer Satisfaction in Private Nursing Homes in the Bangkok Metropolitan Region

Lanchakorn Satsanguan, Wannoo Fongsuwan and Jirasek Trimetsoontorn

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Franchising in Indonesia from Franchisee Perspective: A Case on Early Childhood Education Franchising in Indonesia

Lim Sanny

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Model of Factors Influencing Waste Management in Phuket

Chiewcham Sivakunakorn, Urasa Buatama and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Environmental Impact Factors on Thai Biomass Power Projects: A Structural Equation Model

Somboon Aueatchasai and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Thailand's Provincial Electricity Authority Queuing Performance Management System

Surapong Siripongdee and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Factors Affecting High Performance Organizations Within Bangkok's Metropolitan Administration (BMA) Government Offices

Chaleampol Nuchudom and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

### Organizational Structure and Technology Acceptance of RFID Technology on Performance Management: A Structural Equation Model of the Bangkok Bus Transit Systems

Namchoke Somapa and Wannoo Fongsuwan

[Abstract] [Fulltext PDF] [References]

Posted by Teacher Charlie at Friday, August 22, 2014

Recommend this on Google

No comments:

Post a Comment

## ASEAN and other Asian English Publications

- Cambodia-Phnom Penh Post
- Shanghai Daily
- Singapore's Straits Times
- Thailand - Bank of Thailand
- Thailand Board of Investment
- Thailand MCT
- Thailand-Bangkok Post
- Thailand-Digital Advertising Association (Thailand)
- Vietnam Education Foundation
- Vietnam.net

## Blog Archive

- ▼ 2014 (800)
  - ▶ December (9)
  - ▶ November (39)
  - ▶ October (130)
  - ▶ September (125)
  - ▼ August (60)
    - One In Five People Ready To Adapt Bugs In Their Di...
    - Vietnam welcomes around 5.5 million intl tourists...
    - Special Report: BOT says Thai economy below growth...
    - AEC Garment Industry Competitiveness: A Structural...
    - Helsinki's Plan To Make Private Cars Obsolete
    - More Thai investors eyeing to enter Myanmar despite...
    - Registration for ASEAN professionals urged in DOST...
    - ASEAN Vietnam emerges as promising luxury-car mark...
    - ASEAN POWER LAOS THAILAND
    - Vietnam has BIG plans for airport use and passage...
    - Eracing for the ASEAN Community
    - Things are not well in the China real-estate market...
    - The Korea Tourism Organization presents a new visi...
    - China Has Lost 55% Of Its Most Valuable Resource=W...
    - China Industrial Commodities Collapse As Sentiment...
    - THAILAND RUBBER INDUSTRY STATISTICS
    - Top 10 reasons stamps fail
    - Thai producers expand their market share in Viet N...



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของลิขสิทธิ์  
หากกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารด้วยทุกครั้งไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

อุตสาหกรรมยานยนต์ และชิ้นส่วนยานยนต์เป็นภาคอุตสาหกรรมที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนานอุตสาหกรรมหนึ่งของประเทศไทย โดยในอดีตตั้งแต่ปี 2504 อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนยานยนต์เป็นอุตสาหกรรมทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ ซึ่งทางภาครัฐให้การคุ้มครองอุตสาหกรรมประเภทนี้เพื่อให้สามารถอยู่รอดได้ ซึ่งในปัจจุบันอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับภาคอุตสาหกรรมภายในประเทศ โดยภาครัฐได้กำหนดให้อุตสาหกรรมยานยนต์เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมหลักเพื่อการพัฒนาภาคอุตสาหกรรม รวมถึงการเป็นสินค้าส่งออกที่สำคัญซึ่งส่งผลกระทบต่อรายจ่ายตัว และการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดการจ้างงานแรงงานในภาคอุตสาหกรรมอย่างต่อเนื่องอีกเป็นจำนวนมาก

จากการเจริญเติบโตของอัตราผลผลิตรถยนต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์เจริญเติบโตเคียงคู่กันมาอย่างต่อเนื่องเช่นเดียวกัน แต่ด้วยการเปิดเสรีทางการค้าในแต่ละภูมิภาคของโลก ได้เป็นปัจจัยทำให้การแข่งขันรุนแรงมากขึ้นทั้งทางด้านราคา และคุณภาพของสินค้า โดยเฉพาะผู้ผลิตจากต่างประเทศ เช่น จีน อินเดีย เวียดนาม มาเลเซีย และอินโดนีเซีย เป็นต้น รวมถึงปัญหาที่มีผลกระทบจากต่างประเทศ เช่น การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ปัญหาซับไพร์มประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งถือเป็นคู่ค้ารายใหญ่ของประเทศไทย และปัญหาภายในประเทศ เช่น ปัญหาค่าเงินบาทที่แข็งตัว ปัญหาราคาน้ำมันที่ทำสถิติสูงที่สุดเป็นประวัติการณ์ จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว ส่งผลทำให้ต้นทุนการผลิตสินค้าพุ่งสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว ตรงข้ามกับยอดขาย หรือส่วนแบ่งการตลาดที่มีแต่จะคงที่หรือลดลง ส่งผลให้อุตสาหกรรมยานยนต์ของไทยจำเป็นต้องมีการปรับปรุงการดำเนินงาน การพัฒนาเทคโนโลยีในการผลิต และกระบวนการผลิตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อก้าวไปสู่การเป็นผู้นำทางเศรษฐกิจ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งที่มีแนวโน้มการขยายตัวทางธุรกิจที่มากขึ้น หลายองค์กรในอุตสาหกรรมยานยนต์ในปัจจุบันจึงได้สรรหากลยุทธ์ทางธุรกิจ และเทคโนโลยีที่หลากหลาย นำมาใช้พัฒนาองค์กรอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพ (Quality) เป็นปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงในการปฏิบัติงาน ทั้งภาคการผลิต และการบริการ คุณภาพนั้นถือเป็นอาวุธที่สำคัญยิ่งในการต่อสู้กับภาวะวิกฤตเศรษฐกิจในขณะนี้ จากภาพข่าวหลายครั้งจะพบว่า ปัญหาการเรียกเก็บสินค้าคืนจากบริษัทผู้ผลิต เนื่องจากพบว่าสินค้านั้น ไม่ได้มาตรฐาน หรือมีการปลอมปนของวัตถุดิบที่เป็นอันตราย ซึ่งจะเห็นว่าผู้บริโภคในปัจจุบันใส่ใจและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ความสำคัญ โดยการเลือกใช้สินค้าที่ดีมีคุณภาพสูงขึ้น ทำให้ผู้ผลิตในปัจจุบันต้องมีการปรับตัว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าดังกล่าว จะเห็นว่าเกือบทุกหน่วยงานได้นำเอาระบบบริหารคุณภาพต่างๆ เข้ามาใช้ เช่น ISO 9001 TS/ISO 16949 เพื่อทำให้มั่นใจว่าจะสามารถผลิตสินค้าได้ดี และมีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นในหลายๆ องค์การจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการสร้าง และทำการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์เพื่อทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยมุ่งเน้นในเรื่อง การลดต้นทุนการผลิต การเพิ่มคุณภาพของกระบวนการผลิต การส่งเสริมกิจกรรมการเพิ่มผลผลิต (Productivity) โดยการนำแนวคิด หรือเครื่องมือต่างๆ เช่น กิจกรรม 5ส กลุ่มกิจกรรมส่งเสริมคุณภาพ หรือ QCC (Quality Control Cycle) การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ หรือ TQM (Total Quality Management) การบำรุงรักษาที่ทุกคนมีส่วนร่วม หรือ TPM (Total Preventive Maintenance) การบริหารการผลิตแบบทันเวลา หรือ JIT (Just In Time) กิจกรรมข้อเสนอแนะ (Suggestion) กิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการผลิต และเป็นการยกระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการปรับปรุงและพัฒนาเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตซึ่งเป็นบุคคลากรที่มีความสำคัญต่อการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อองค์การ หรือผู้บริหารในการกำหนดนโยบายคุณภาพ หรือแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนา เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต และเพื่อการอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์การ

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต

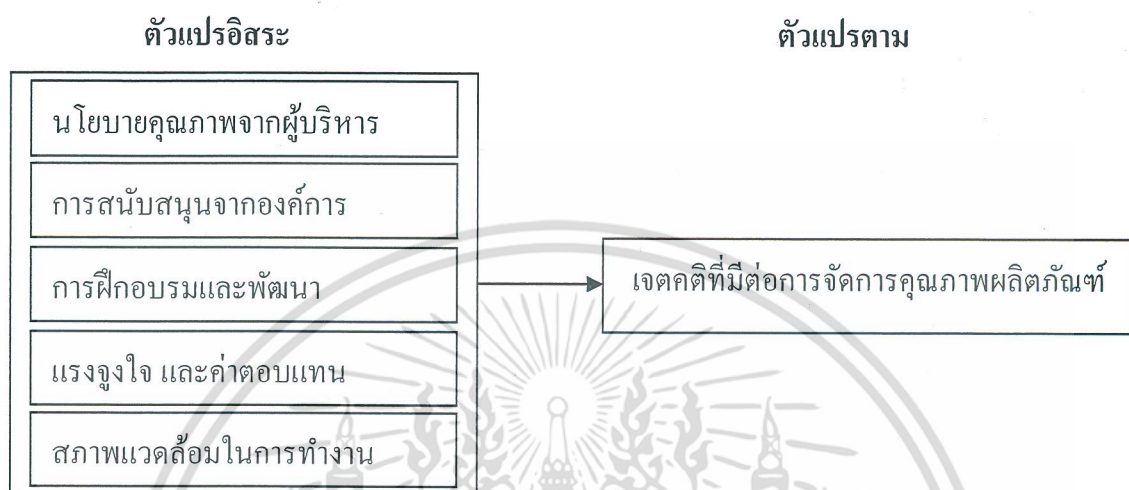
## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจ และค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.4 กรอบแนวคิดของการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาบทความ แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการสรุปโดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

### 1.5.1 ประชากรในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายผลิตภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์ โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 465 คน

### 1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่

1. นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร
2. การสนับสนุนจากองค์กร
3. การฝึกอบรมและพัฒนา
4. แรงจูงใจ และค่าตอบแทน
5. สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

### 1.5.3 ขอบเขตเวลาในการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.

2557 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติทางด้านคุณภาพ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ที่มีทั้งทางบวกและทางลบ
2. นโยบายคุณภาพ หมายถึง ข้อความที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ ความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพและเป็นการกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรได้ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน
3. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยทั้งเรื่องงานและไม่สัมพันธ์กับงาน จากการได้รับการยอมรับ การยกย่อง การช่วยเหลือจากองค์กร และบุคคลอื่นในองค์กร เช่น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน
4. การฝึกอบรมและพัฒนา หมายถึง วิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ มีทักษะ เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร
5. แรงจูงใจและค่าตอบแทน หมายถึง สิ่งที่บริษัทจัดให้บุคลากรในรูปแบบโดยตรง คือ เงินเดือน ค่าจ้าง รูปแบบโดยอ้อมคือ ประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่บุคลากร เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ และบริการความสะดวก
6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งแวดล้อมรอบตัวที่ต้องประสบอยู่ทุกวันเรียกอย่างหนึ่งว่า “สภาวะในการทำงาน” ซึ่งมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาของทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยไว้หลายแนวคิด โดยศึกษาจากตำรา เอกสาร วารสาร รายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวในการศึกษาได้ครอบคลุมและชัดเจนขึ้น โดยประกอบด้วยสาระสำคัญตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ

##### 2.1.1 นโยบายคุณภาพ

บรรจง จันทมาศ (2545: 85) กล่าวว่า นโยบายคุณภาพ หมายถึง ข้อความที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์การ เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ ความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพและเป็นการกำหนดทิศทางวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ นอกจากนี้ยังเป็นกรอบหรือแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์การ ได้ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

จากความหมายของนักวิชาการผู้วิจัยได้ให้ความหมายของนโยบายว่า ข้อความที่แสดงถึงเจตนารมณ์และความมุ่งมั่นด้านคุณภาพ ในการกำหนดเป้าหมายขององค์การ

นโยบายคุณภาพที่ดีต้องมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือต้องเป็น RAM

1. Realistic สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
2. Achievable สามารถทำให้สำเร็จได้
3. Measurable สามารถวัดหรือประเมินค่าได้

นโยบายคุณภาพต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษร จะเป็นถ้อยคำ ข้อความเป็นประโยคบางองค์การมีลักษณะเป็นข้อความอธิบายหรือเป็นสโลแกนเพื่อทุกคนจำได้ เช่น

1. มุ่งสร้างสรรค์คุณภาพในผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้ลูกค้าเชื่อมั่นและพึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ผลิตสินค้าและบริหารตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. เราสร้างคุณค่า รักษาคุณธรรม

4. คุณภาพเป็นเลิศ เกิดจากพัฒนา ผลิตภัณฑ์ล้ำค่า ลูกค้าพอใจ

นโยบายคุณภาพต้องมีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร ความมุ่งมั่น ความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านคุณภาพขององค์กร ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งแสดงถึงเจตนาขององค์กรที่จะปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

### ประโยชน์ของนโยบายคุณภาพ

สำหรับประโยชน์ของนโยบายคุณภาพ นั้นสามารถกล่าวได้เป็นดังนี้

1. ทราบถึงแนวทางในการดำเนินงานด้านคุณภาพทั้งองค์กร
2. ทราบถึงความมุ่งมั่นและความต้องการขององค์กร
3. ทำให้ได้มาซึ่งคุณภาพตามที่ประสงค์ไว้
4. ทำให้เกิดความร่วมมือและมีความผูกพันของมวลสมาชิกทั้งองค์กร

จากความหมายข้างต้นพอสรุปได้ว่า นโยบายคุณภาพ หมายถึง ข้อความที่ลงนามโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อแสดงให้เห็นถึงเจตนารมณ์ ความมุ่งมั่นในด้านคุณภาพ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ 1) การตั้งปณิธาน หรือวัตถุประสงค์หลักขององค์กร 2) เป้าหมายและวิสัยทัศน์ในการวางแผน 3) สภาพแวดล้อมทางสังคม เศรษฐกิจ ที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ และ 4) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ซึ่งมีความสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง นำไปปฏิบัติได้ในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กร

#### 2.1.2 การสนับสนุนจากองค์กร

จากนิยามการสนับสนุนของนักวิชาการหลายท่านพบว่า มีการให้นิยามในหลายมุมมองแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปนิยามการสนับสนุนเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างและความคล้ายคลึง ดังนี้

การสนับสนุน หมายถึง ระดับขององค์กรที่ให้ความสนใจและสมัครใจที่จะสนับสนุนทั้งเรื่องงานและเรื่องที่ไม่สัมพันธ์กับงาน เช่น ความสนใจเรื่องของสวัสดิการของพนักงานในทุกระดับ (Pritchard and Karasick 1973 อ้างถึงใน Milton.1981 : 465)

การสนับสนุนขององค์กร หมายถึง พนักงานได้รับความอบอุ่นมีมิตรภาพที่ดี ได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน รวมถึงการสนับสนุนจากหัวหน้างานเพื่อความก้าวหน้า (Steers. 1977)

จากการสรุปนิยามการสนับสนุน หมายถึง การที่พนักงาน ได้รับมิตรภาพอันดี โดยได้รับการยอมรับและความช่วยเหลือเพื่อความก้าวหน้า จากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ทั้ง

เรื่องงานและไม่สัมพันธ์กับงาน การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรศนะ โจชุ่มฉั้น (2543: 21-22) ให้ความหมายของการสนับสนุนจากองค์การว่าหมายถึง การที่บุคคลได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ติดต่อสัมพันธ์กัน ในด้านวัตถุประสงค์ของ ข้อมูลข่าวสาร ความรู้จากสื่อต่าง ๆ หรือการให้ความช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำรวมไปถึง การสนับสนุนในด้านการยอมรับ การยกย่อง และการเห็นคุณค่าในสิ่งที่เขาได้ปฏิบัติอยู่เพื่อที่จะทำให้เขามีกำลังใจ และทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการสนับสนุนนั้นบุคคลจะได้รับ จากบุคคลอื่นในองค์การ

จากการสรุปนิยามการสนับสนุนและการสนับสนุนจากองค์การข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่าการให้การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยทั้งเรื่องงานและไม่สัมพันธ์กับงาน จากการได้รับการยอมรับ การยกย่อง และช่วยเหลือจากองค์การ และบุคคลอื่นในองค์การ

### 2.1.3 การฝึกอบรม

พนม วิจิตรจัน (2545) ให้ความหมายของการฝึกอบรม คือ การเรียนรู้ประสบการณ์ที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรในแต่ละบุคคล เพื่อปรับปรุงความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น โดยมีกระบวนการที่มีระเบียบแบบแผน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะสำหรับองค์การ หรือหน่วยงานต่าง ๆ

เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง (2543) กล่าวถึงความหมาย การฝึกอบรมว่า เป็นแนวทางและความพยายามที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้แนวใหม่ ได้รับความชำนาญในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและแก้ปัญหา ตลอดจนทัศนคติที่จะปรับปรุงงานเปลี่ยนแปลงงานให้ดีขึ้นตามแนวทางที่องค์การกำหนด

คณัย เทียนพุ่ม (2540: 39) วัตถุประสงค์โดยตรงในการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อ

1. ทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ (Knowledge) เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่
2. ทำให้มีทักษะที่สามารถปฏิบัติงานได้มากกว่าหรือเท่ากับมาตรฐานที่บริษัทกำหนด
3. ทำให้เกิดทัศนคติหรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทิศทางที่บริษัทพึงปรารถนา

ขงยุทธ เกษสาคร (2546) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้ คือกระบวนการ (process) อย่างหนึ่งในการพัฒนาองค์กร โดยอาศัยการดำเนินงานอย่างเป็นระบบขั้นตอนมีการวางแผนที่ดี และเป็นการทำที่ต่อเนื่องโดยไม่มีวันหยุดยั้ง ซึ่งการกระทำทั้งหมดก็เพื่อความมุ่งหมายในการเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge)

ชูชัย สมิติไกร (2544) ให้ความหมายของการฝึกอบรมดังนี้ หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ของบุคลากรอันจะช่วยปรับปรุงให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

Good (1973) อ้างอิงจาก ฉัตรพงศ์ พีระวราสิทธิ (2549: 11) ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการให้ความรู้ และฝึกทักษะแก่บุคคลภายใต้เงื่อนไขบางประการ แต่ยังไม่เป็นระบบเหมือนกับการศึกษาในสถาบันทั่วไป

จากความหมายของการฝึกอบรมที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถ มีทักษะ เกิดเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการสร้างประสบการณ์จากการฝึกปฏิบัติจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาองค์กร

1. การฝึกอบรมก่อนเข้าทำงานใหม่ เป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรก่อนที่จะปฏิบัติงาน เนื่องจากสถาบันการศึกษาไม่สามารถจัดหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกหน่วยงานได้ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องฝึกอบรมบุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้ ได้แก่ การปฐมนิเทศ การทดลองและการฝึกงาน เป็นต้น

2. การฝึกอบรมหลังจากการเข้าทำงานใหม่ เป็นการพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล ได้แก่ การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง การฝึกอบรมก่อนเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่าประโยชน์ของการฝึกอบรมคือ ช่วยปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพ เสริมสร้างขวัญ กำลังใจ และทัศนคติที่ถูกต้อง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับตัวให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม ตลอดจนเป็นการยกระดับความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามทิศทาง เป้าหมาย และนโยบายขององค์กร

#### 2.1.4 แรงจูงใจและค่าตอบแทน

แรงจูงใจ คือพลังผลักดันให้คนมีพฤติกรรม และยังกำหนดทิศทางและเป้าหมายของพฤติกรรมนั้นด้วย คนที่มีแรงจูงใจสูง จะใช้ความพยายามในการกระทำไปสู่เป้าหมายโดยไม่ลดละ แต่คนที่มีแรงจูงใจต่ำ จะไม่แสดงพฤติกรรม หรือไม่ก็ล้มเลิก การกระทำ ก่อนบรรลุเป้าหมาย ความหมายของแรงจูงใจและการจูงใจ

แรงจูงใจ (Motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง เคลื่อนไหว (move) ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย (Walters.1978: 218) กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั่นเอง

แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ในสภาวะสิ่งแวดล้อม (Loundon

and Bitta.1988 : 368) ไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ
2. เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

### ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรม หลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและ อาหารมาดื่มกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้น ได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

#### 1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives)

แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์การคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์การ กระทำการต่างๆ ในองค์การ เจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาหลง องค์การจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกัน ค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ ประทับกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุด โดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ มิใช่เพราะเกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

#### 2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives)

แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับ ยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับการยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงาน ทำงานเพียงเพื่อแลกกับค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียง เพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว

ได้ค่าความดีความชอบ เป็นต้น หรือการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำตอบแทน

ชงชัย สันติวงศ์ (2539) ให้ความหมายว่า เงินเดือนเป็นวิธีการจ่ายค่าตอบแทนที่มีรูปแบบแน่นอนที่จะเหมือนกันหรือเท่ากันสำหรับช่วงเวลาของการจ่ายต่อครั้ง และไม่ขึ้นหรือสัมพันธ์โดยตรงกับจำนวนชั่วโมงของการทำงาน โดยจะได้รับเงินเต็มจำนวนโดยไม่หักในกรณีการขาดงาน สืบเนื่องจากการเจ็บป่วยที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงาน เพื่องานที่พนักงานได้ทำ โดยทั่วไปมักเป็นรูปแบบของเงินหรืออาจเป็นค่าตอบแทนรูปแบบอื่น เช่น สวัสดิการ และบริการที่หน่วยงานจัดให้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2539) ได้ให้ความหมายของ ค่าตอบแทนว่า สิ่งที่หน่วยงานจ่ายให้กับพนักงาน เพื่องานที่พนักงานได้ทำ โดยทั่วไปมักเป็นรูปแบบของเงิน หรืออาจเป็นค่าตอบแทนในรูปแบบอื่น เช่น สวัสดิการ และบริการที่หน่วยงานจัดให้

วรนาถ แสงมณี (2547 : 9-1) ได้ให้ความหมายของ ค่าตอบแทนว่าการจ่ายให้กับการทำงานที่อาจเรียกว่าเป็นค่าจ้างหรือเงินเดือนก็ได้ เงินค่าจ้าง หมายถึง เงินที่คนงานได้รับโดยถือเกณฑ์จำนวนชั่วโมงการทำงาน ค่าจ้างจะขึ้นลงตามชั่วโมงการทำงาน ส่วนเงินเดือนได้แก่รายได้ที่ได้รับประจำ ในจำนวนคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงตามชั่วโมงการทำงานหรือจำนวนผลผลิต

จากความหมายค่าตอบแทนของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ค่าตอบแทน หมายถึง เงินที่จ่ายให้สำหรับการทำงาน ที่องค์กรจัดให้บุคลากร ในรูปแบบโดยตรง คือ เงินเดือน ค่าจ้าง รูปแบบโดยอ้อมคือ ประโยชน์อื่นใดที่ให้แก่บุคลากร เช่น การประกันชีวิต ประกันอุบัติเหตุ ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ และบริการความสะดวก

### 2.1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

Moos (อ้างถึงใน ศิวพร เล็งไพบูลย์, 2545 : 50-51) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่รวมเป็นบรรยากาศในการทำงาน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันกับเพื่อนร่วมงาน การนิเทศงาน สายการบังคับบัญชา ความมีอิสระในการทำงาน แรงกดดันในการทำงาน การควบคุมงานนวัตกรรม ความชัดเจนในการทำงาน และสภาพทางกายภาพของสถานที่ทำงาน

พงศ์ หรดาล (ม.ป.ป. : 246) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่แวดล้อมในขณะที่ทำงาน เช่น สภาพการทำงาน ชั่วโมงการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า สังคมและการติดต่อสื่อสารในการทำงาน ซึ่งสามารถกำหนดความพึงพอใจได้

จรววยพร ธรณินทร์ (2539 : 35) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในขณะที่ทำงาน เช่น หัวหน้างาน ผู้ควบคุมงาน เพื่อนร่วมงาน เครื่องจักร และอุปกรณ์ต่างๆ อากาศที่หายใจ แสงสว่าง เสียง ความสิ้นสะอาด พื้น และสารเคมีอื่นๆ รวมทั้งเชื้อโรคต่างๆ จากความหมายของสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่อยู่รอบตัวพนักงานในขณะที่ทำงาน ซึ่งประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

### 2.2.1 ความหมายของเจตคติ

ศิริรัตน์ วิชาช่าง (2535: 48) กล่าวว่า เจตคติหมายถึง ความคิดหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นวัตถุหรือสถานการณ์ที่มากระทบต่อบุคคลนั้นหรือทำให้บุคคลนั้นมีแนวโน้มที่จะประพฤติหรือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การกระทำนั้นอาจจะมาจากทางบวกหรือทางลบต่อวัตถุหรือสถานการณ์นั้นก็ได้

นพมาศ ชีรวะลิน (2539 : 89) กล่าวว่าเจตคติหรือทัศนคติคือ ความเชื่อและความรู้สึกบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมและเราได้เจตคติมาโดยการเรียนรู้ เมื่อเราเรียนแล้วเจตคติจะอยู่ค่อนข้างคงทนและสุดท้ายแม้ว่าเจตคติจะถูกอิทธิพลของประสบการณ์แต่มันก็มีอำนาจของการพฤติกรรมได้

Allport (1935 : 810) กล่าวว่าเจตคติ คือสภาพความพร้อมของสมองและประสาท อันได้มาจากประสบการณ์และการตอบสนองทั้งทางตรงและโดยอิทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกัน

Gary (1992 : 127) กล่าวว่าเจตคติคือแนวโน้มการแสดงออกทางอารมณ์อย่างมั่นคงเพื่อตอบสนองเฉพาะอย่างต่อสิ่งของ สถานการณ์ บุคคล หรือประเภทของบุคคล

Coon (1998 : 677) กล่าวว่าเจตคติ คือการผสมผสานของความเชื่อและอารมณ์ ที่ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะตอบสนองต่อบุคคลอื่น สิ่งของ หรือสถานการณ์ในเชิงบวกหรือเชิงลบ

Feldman (1998 : 330) กล่าวว่าเจตคติ คือการเรียนรู้ แนวโน้มในการแสดงพฤติกรรมที่ชอบหรือไม่ชอบอย่างเฉพาะเจาะจงต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิดเห็น

Zimbardo et al. (1999) กล่าวว่าการประเมินผลเป็นบวกหรือลบของคน วัตถุ เหตุการณ์ กิจกรรม ความคิด หรือเกี่ยวกับบางสิ่งในสภาพแวดล้อมรอบๆ ตัวของบุคคล

ดังนั้นอาจสรุปความหมายของเจตคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดๆ ซึ่งแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในลักษณะชอบ ไม่ชอบ อาจเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย พอใจ ไม่พอใจ ต่อสิ่งใดๆ ในลักษณะเฉพาะตัวตามทิศทางของทัศนคติที่มีอยู่ และเป็นตัวกำหนดแนวทางของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง

### 2.2.2 องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การรู้ (Cognition) ประกอบด้วยความเชื่อของบุคคลที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ เช่น ทัศนคติต่อลัทธิคอมมิวนิสต์ สิ่งสำคัญขององค์ประกอบนี้ก็คือ จะประกอบด้วยความเชื่อที่ได้เอกสารเป็นเอกสารที่สวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประเมินค่าแล้วว่าน่าเชื่อถือหรือไม่น่าเชื่อถือ ดีหรือไม่ดี และยังรวมไปถึง ความเชื่อในใจว่าควรจะมีปฏิกิริยาตอบโต้อย่างไรต่อเป้าหมายทัศนคตินั้นจึงจะเหมาะสมที่สุด ดังนั้น การรู้และแนวโน้มพฤติกรรมจึงมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด

2. ความรู้สึก (Feeling) หมายถึง อารมณ์ที่มีต่อเป้าหมาย เจตคติ นั้น เป้าหมายจะถูกมองด้วยอารมณ์ชอบหรือไม่ชอบ ถูกใจหรือไม่ถูกใจ ส่วนประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึกนี้เองที่ทำให้บุคคลเกิดความตึงเครียด ซึ่งอาจกระตุ้นให้มีปฏิกิริยาตอบโต้ได้ หากมีสิ่งขัดกับความรู้สึกมากกระทบ

3. แนวโน้มพฤติกรรม (Action tendency) หมายถึง ความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับเจตคติ ถ้าบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อเป้าหมาย เขาจะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมช่วยเหลือหรือสนับสนุนเป้าหมายนั้น ถ้าบุคคลมีเจตคติในทางลบต่อเป้าหมาย เขาก็จะมีความพร้อมที่จะมีพฤติกรรมทำลาย หรือทำร้าย เป้าหมายนั้นเช่นกัน

การเกิดเจตคติ และเจตคติเกิดจากอะไร

เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ของบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่กำเนิด หากแต่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบสิ่งใดต้องภายหลัง เมื่อตนเองได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ๆ แล้ว ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่า เจตคติเกิดขึ้นจากเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การรวบรวมความคิดอันเกิดจากประสบการณ์หลาย ๆ อย่าง
2. เกิดจากความรู้สึกที่ร่ายพิมพ์ใจ
3. เกิดจากการเห็นตามคนอื่น

ชม ภูมิภาค (2516 : 66-67) ได้อธิบายเรื่องการเกิดเจตคติว่าเกิดจากการเรียนรู้และโดยมากก็เป็นการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning) ดังนั้นปัจจัยที่ทำให้เกิดเจตคติจึงมีหลายประการเช่น

1. ประสบการณ์เฉพาะ เมื่อคนเราได้รับประสบการณ์ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะมีลักษณะในรูปแบบที่ผู้ได้รับรู้สึกว่าได้รางวัลหรือถูกลงโทษ ประสบการณ์ที่ผู้รู้สึกเกิดความพึงพอใจย่อมจะทำให้เกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นแต่ถ้าเป็นประสบการณ์ที่ไม่เป็นที่พึงพอใจก็ย่อมจะเกิดเจตคติที่ไม่ดี

2. การสอน การสอนนั้นอาจจะเป็นทั้งแบบที่เป็นแบบแผนหรือไม่เป็นแบบแผนก็ได้ ซึ่งเราได้รับจากคนอื่น องค์การที่ทำหน้าที่สอนเรามีมากมายอาทิเช่น บ้าน วัด โรงเรียน สื่อมวลชนต่างๆ เรามักจะได้รับเจตคติที่สังคมมีอยู่และนำมาขยายตามประสบการณ์ของเราการสอนที่ไม่เป็นแบบแผนนั้นส่วนใหญ่เริ่มจากครอบครัวตั้งแต่เด็ก ๆ มาแล้วพ่อแม่พี่น้องมักจะบอกเราว่าสิ่งนั้นไม่ดี สิ่งนี้ไม่ดีหรือใครควรทำอะไรมีความสำคัญอย่างไร การสอนส่วนมากเป็นแบบยัดทะนานและมักได้ผลดีเสียด้วยในรูปแบบการปลูกฝังเจตคติ

3. ตัวอย่าง (Model) เจตคติบางอย่างเกิดขึ้นจากการเลียนแบบในสถานการณ์ต่างๆ เราเห็นคนอื่นประพฤติ เราเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมคนอื่นออกมาเป็นรูปของเจตคติถ้าเรายอมรับนับถือ

เอกลักษณะอันเป็นเอกลักษณ์ของวัฒนธรรมไทยที่หล่อหลอมคนไทยให้มีความเป็นไทยแท้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หรือเคารพคนอื่นๆ นั้นเราก็มักยอมรับความคิดของเขาตามที่เรารู้สึก เช่น เด็กชายแดงเห็นบิดาคุณยายการกีฬาทางโทรทัศน์ประจำเขาก็จะแปลความหมายว่ากีฬานั้นเป็นเรื่องน่าสนใจและจะต้องดูหรือถ้าเขาเห็นพ่อแม่ระมัดระวังต่อชุดรับแขกในบ้านมากกว่าของที่อยู่ในสนามหญ้าหลังบ้านเขาก็จะเกิดความรู้สึกว่าของในบ้านต้องระวังรักษาเป็นพิเศษซึ่งการเรียนรู้เช่นนี้พ่อแม่ไม่จำเป็นต้องพูดว่าอะไรเลย เด็กจะเฝ้าสังเกตการณ์ปฏิบัติของพ่อแม่ต่อบุคคลอื่นอย่างถี่ถ้วนจะเรียนรู้ว่าใครควรคบใครควรนับถือ ใครไม่ควรนับถือ

4. ปัจจัยที่เกี่ยวกับสถาบัน ปัจจัยทางสถาบันมีอยู่เป็นอันมากที่มีส่วนสร้างสนับสนุนเจตคติของเราตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนในวัด ในโบสถ์ การแต่งกายของคนในสถานการณืทางสังคมต่างๆ เป็นสิ่งให้แนวเจตคติของคนเราเป็นอันมาก

สถานะที่มีผลต่อการก่อเกิดของเจตคตินั้นมีหลายอย่าง อาทิเช่น

ประการแรกขึ้นอยู่กับการศึกษาที่เราคิดว่าเราเป็นพวกเดียวกัน (Identification) เด็กที่ยอมรับว่าตนเองเป็นพวกเดียวกับพ่อแม่ย่อมจะรับเจตคติของพ่อแม่ง่ายขึ้น หรือที่โรงเรียนหากเด็กถือว่าครูเป็นพวกเดียวกับตนเองย่อมจะรับความเชื่อถือหรือเจตคติของครู

ประการที่สองขึ้นอยู่กับว่าเจตคตินั้นคนอื่นๆ เป็นจำนวนมากเชื่ออย่างนั้นหรือคิดอย่างนั้น (Uniformity) การที่เราจะมีเจตคติเข้ากลมเกลียวเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้นั้นอาจจะมีสาเหตุอื่นอีก เช่น โอกาสที่จะได้รับเจตคติแตกต่างกันไปนั้น ไม่มีประการหนึ่งอีกประการหนึ่งหากไม่เห็นด้วยกับส่วนใหญ่เราเกิดความรู้สึกว่าส่วนใหญ่ปฏิบัติหรือนอกจากรูปแบบที่สามการที่เรามีเจตคติตรงกับคนอื่นทำให้เราพูดติดต่อกับคนอื่นเข้าใจ เมื่อเราเจริญเติบโตจากเด็กเป็นผู้ใหญ่นั้นแน่ที่สุดที่เราจะพบความแตกต่างของเจตคติมากมาย ในบ้านนั้นนับว่าเป็นแหล่งเกิดเจตคติตรงกันที่สุดแต่พอมีเพื่อนฝูงเราจะเห็นว่าเจตคติของเพื่อนฝูงและของพ่อแม่ของเขาแตกต่างกันบ้าง ในโรงเรียนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในระดับการศึกษาชั้นสูงเราจะพบความแตกต่างของเจตคติมากมายดังนั้นเราจะเห็นได้ว่าเจตคติแรกๆ ที่เราได้รับนั้นค่อนข้างจะคงทนถาวร เจตคตินั้นมักจะสามารถนำไปใช้กับสถานการณ์ใหม่ที่คล้ายกันเช่น คนที่มีพ่อคุณเข้มงวดเขาจะเกิดความมั่งร้ายต่อพ่อ อาจจะคิดว่าผู้บังคับบัญชานั้นคุณเข้มงวดและเกิดความรู้สึกมั่งร้ายต่อผู้บังคับบัญชาก็ได้หรือคนงานที่ไม่ชอบหัวหน้างานอาจจะนำความไม่ชอบนั้นไปใช้ต่อบริษัท หรือเกลียดบริษัทไปด้วย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพ

### 2.3.1 การบริหารงานคุณภาพในองค์กร

ความหมายของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร คือ กระบวนการบริหารงานที่ประกอบด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ คุณภาพ การวางแผนงานคุณภาพ ระบบการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ระบบการตรวจสอบหรือการประเมินผล และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้งานเพื่อการศึกษานับเป็นเอกสารที่สงวนไว้เพื่อใช้ในการศึกษา  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอบสนองความต้องการของลูกค้า ของพนักงานและของสังคมหลักการบริหารงานคุณภาพในองค์กร

หลักการพื้นฐานของการบริหารงานคุณภาพในองค์กร ประกอบด้วย

1. มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือการมุ่งเน้นที่ลูกค้า โดย

1.1 สำรวจตรวจสอบและทดสอบความต้องการของลูกค้า ตั้งแต่ความคาดหวังที่ลูกค้าต้องการจากองค์กร ผลิตภัณฑ์ หรือบริการ จนถึงความพึงพอใจเมื่อลูกค้าได้รับสินค้าหรือบริการแล้ว

1.2 ตรวจสอบความต้องการของลูกค้า โดยให้ความคาดหวังมีความสอดคล้องกับความพอใจ

1.3 ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้าเทียบกับความคาดหวังหรือไม่ ต้องปรับปรุงในเรื่องอะไร

1.4 สร้างระบบความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับองค์กร เพื่อให้องค์กรได้รับข้อมูลความต้องการที่ถูกต้อง โดยการจัดระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

1.5 สร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ให้ทั่วทั้งองค์กรร่วมตอบสนองความต้องการของลูกค้า (พนักงานทุกคนมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการของลูกค้า)

2. บริหารงานอย่างเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำขององค์กรใช้หลักการบริหารอย่างเป็นผู้นำ เพื่อนำทางให้เพื่อนร่วมงานในองค์กรไปสู่เป้าหมายคุณภาพ ทั้งนี้ต้องคงไว้ซึ่งบรรยากาศการทำงานที่มีประสิทธิภาพด้วย แนวทางการบริหารงานอย่างเป็นผู้นำ ได้แก่

2.1 กำหนดวิสัยทัศน์ ให้ชัดเจนตรงตามความต้องการของลูกค้า

2.2 ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย แล้วสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานมุ่งมั่นสู่เป้าหมาย

2.3 สร้างค่านิยมส่งเสริมคุณภาพในองค์กรด้วยการฝึกอบรม

2.4 สร้างคุณค่าการทำงานด้วยการส่งเสริมระบบความร่วมมือให้เกิดขึ้นภายในองค์กร

2.5 สร้างจริยธรรมที่ดีในการทำงานด้วยการเป็นแบบอย่างให้พนักงานเห็น

2.6 สร้างความเชื่อมั่นขจัดความกลัวและความไม่มั่นคงขององค์กร ด้วยการสร้างความสามัคคี และมีส่วนร่วมในการบริหารงาน

2.7 สร้างความสำเร็จด้วยการจัดทรัพยากรอย่างพอเพียง

2.8 สร้างความเข้าใจระหว่างพนักงานกับผู้บริหารด้วยระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of people) สมาชิกทุกคนขององค์กรมีความสำคัญ ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ โดยเปิดโอกาสให้พนักงานร่วมคิด ร่วมสร้างสรรค์ หรือร่วมปรับปรุงแก้ไขปัญหาการทำงาน มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ห้ามนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.1 องค์การยอมรับความสามารถของพนักงานและบทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.2 พนักงานมีความตระหนักในความเป็นเจ้าขององค์การ

3.3 สร้างกิจกรรมให้พนักงานมีส่วนร่วม

3.4 สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องในบทบาทการมีส่วนร่วมของพนักงาน

3.5 เปิดโอกาสให้พนักงานได้เพิ่มพูนประสบการณ์ ความรู้ และทักษะ ทั้งจากภายในองค์การ และภายนอกองค์การ

3.6 ส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน

3.7 ประเมินผลงาน โดยรวมเอาผลงานความคิดสร้างสรรค์ไว้ด้วยกัน

4. การบริหารโดยกระบวนการ (Process Approach to management) กระบวนการประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินการ และผลลัพธ์จากการดำเนินงาน กระบวนการบริหารงานคุณภาพในองค์การ ได้แก่

4.1 ปัจจัยนำเข้า คือ ความต้องการของลูกค้า มีข้อบังคับที่ชัดเจน วัดและประเมินตามข้อบังคับได้ นอกจากนี้ยังต้องให้ความสำคัญต่อบริษัทสนับสนุนอื่นๆ ด้วย

4.2 กระบวนการดำเนินงาน มีการออกแบบกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน ให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่น ต่อเนื่อง มีระบบการควบคุมงาน การฝึกอบรม อุปกรณ์ และวัสดุอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการดำเนินงาน โดยกำหนดความรับผิดชอบและหน้าที่อย่างชัดเจน

4.3 ผลลัพธ์จากการดำเนินงาน มีการประเมินผลลัพธ์ที่ได้ ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นและผลกระทบจากภายในและภายนอกขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อลูกค้า

5. การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to management) คือ การมององค์การจากโครงสร้าง ที่ประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ซึ่งมีหน้าที่เฉพาะ แต่การบริหารงานอย่างเป็นระบบ คือความสามารถในการเชื่อมโยงความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกัน ให้ระบบความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากพอจะสร้างผลงานคุณภาพขององค์การ การบริหารให้ระบบความสัมพันธ์เกิดประสิทธิภาพทำได้โดย

5.1 วางโครงสร้างขององค์การให้เกิดระบบความสัมพันธ์ที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ไม่คลุมเครือ แบ่งแยกหน้าที่แต่มีความเกี่ยวข้อง

5.2 สร้างระบบความสัมพันธ์ โดยตั้งจุดประสงค์คุณภาพร่วมกัน

5.3 กำหนดวิธีการดำเนินงาน ให้เชื่อมโยงกันอย่างราบรื่น

5.4 การประเมินผลของฝ่ายและหน่วยงาน เป็นการประเมินโดยมองการเชื่อมโยงระหว่างฝ่ายหรือหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.5 การปรับปรุงงานของฝ่ายและหน่วยงานต้องคำนึงถึงผลกระทบต่อคุณภาพโดยรวมขององค์การ

6. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement) การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง คือ การสร้างมาตรฐานให้เกิดขึ้น โดยการปฏิบัติดังนี้

6.1 กำหนดนโยบายการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.2 สร้างระบบการบริหารให้มีกระบวนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.3 จัดการฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับ ใช้ระเบียบวิธี PDCA ในการปฏิบัติงาน และดำเนินการปรับปรุงงานทันทีที่เห็นปัญหา หรือจุดบกพร่อง

6.4 จัดกิจกรรมและปัจจัยสนับสนุนการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6.5 การประเมินผลอย่างเป็นระบบ มีแผนการประเมิน มีเกณฑ์การประเมิน และมีข้อบ่งชี้ที่ชัดเจน ย่อมทำให้พนักงานประจักษ์ในความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

7. ใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานของการตัดสินใจ การตัดสินใจใดๆ ถ้าใช้ข้อมูลที่ต้องการ และมีระบบการจับเก็บที่เชื่อถือได้ เป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้น และถ้าผ่านกระบวนการวิเคราะห์มาแล้ว อย่างเป็นระบบย่อมทำให้การตัดสินใจมีประสิทธิภาพ การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจทำได้โดย

7.1 จัดให้มีการรวบรวม และเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ

7.2 ข้อมูลมีความถูกต้อง เชื่อถือได้และใหม่เสมอ

7.3 มีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้หลักการทางสถิติ

7.4 เลือกใช้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและตรงประเด็น

7.5 การตัดสินใจนอกจากจะให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแล้ว ยังต้องใช้ประสบการณ์ และการคาดการณ์ล่วงหน้าที่เหมาะสมด้วย

8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันผู้ส่งมอบหรือตัวแทนจำหน่ายมีความสัมพันธ์กับองค์การ โดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างองค์การกับผู้ส่งมอบจึงต้องส่งเสริมให้ทั้งสองฝ่ายร่วมกันสร้างคุณภาพเพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน แนวทางการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของผลประโยชน์ร่วมกันได้แก่

8.1 คัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีประสิทธิภาพ

8.2 สร้างระบบความสัมพันธ์ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

8.3 สร้างระบบการสื่อสาร หรือเครือข่ายการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

8.4 ติดต่อสัมพันธ์กันด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส

8.5 ให้ความจริงใจกับการพัฒนาระบบความสัมพันธ์ โดยเน้นการสร้างคุณภาพ

ให้กับทั้ง 2 ฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 2.3.4 ระบบการบริหารงานคุณภาพ

ข้อกำหนดระบบบริหารงานคุณภาพอยู่ในมาตรฐาน ISO 9001:2000 โดยองค์การต้องจัดระบบการบริหารงานที่ส่งผลให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์การ ระบบบริหารงานหมายถึง โครงสร้างและหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์การ ระบบบริหารงานจะเกิดประสิทธิภาพและสร้างคุณภาพได้ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่อไปนี้

1. การกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ เพราะนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ คือแนวทางหลักที่หน่วยงานทุกหน่วยงานต้องยึดมั่นและปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพ มีกระบวนการดังนี้

1.1 การศึกษาและวิจัยตลาด เป็นการศึกษา 2 มิติ ได้แก่ มิติความต้องการของลูกค้า และมิติของคู่แข่งในตลาด

1.2 การศึกษาและวิเคราะห์ผลิตภัณฑ์ เป็นการทบทวน ทดสอบและประเมินผลผลิตภัณฑ์ หรืองานบริการที่ดำเนินการอยู่ หรือที่คิดค้นขึ้นใหม่ว่า ตรงกับความต้องการของลูกค้า และสามารถแข่งขันในตลาดได้

2. การกำหนดความคาดหวัง มาตรฐาน เป้าหมายของผลิตภัณฑ์หรืองานบริการจากการศึกษาความต้องการของลูกค้าและตลาด เพื่อให้ฝ่ายผลิต และฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องมีความชัดเจนในการดำเนินงาน

3. การกำหนดกระบวนการผลิต และการบริการ เมื่อมีความชัดเจนด้านมาตรฐานและเป้าหมายของผลิตภัณฑ์และงานบริการ เราก็สามารถกำหนดกระบวนการผลิต และการบริการได้

4. การวางแผนงานคุณภาพเพื่อกำหนดการใช้ทรัพยากร ในการผลิตหรือการให้บริการอย่างเหมาะสม พอเพียง และเกิดประสิทธิภาพการทำงาน แผนงานหลัก แผนงานประจำปี หรือแผนพัฒนาองค์การ เป็นต้น และมีการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่ตั้งไว้

5. การปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาไว้ซึ่งมาตรฐานความต้องการของลูกค้า โดยการตรวจสอบผลการปรับปรุงงานต่อไป ความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า รวมถึงสภาพการแข่งขันในตลาดไม่คงที่แน่นอน มีการเปลี่ยนแปลงตามสถานะของเศรษฐกิจและสังคม ดังนั้น การศึกษาและวิจัยตลาดจึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

6. สร้างระบบหรือ หน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์การ นอกเหนือจากหน่วยงานที่มีอยู่ เช่น ฝ่ายการจัดซื้อ ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายผลิต ฝ่ายการเงิน ฯลฯ จะต้องสร้างระบบหรือหน่วยงานเพิ่มประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

6.1 ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพทำให้การเชื่อมโยงหน่วยงานต่างๆ มีความสัมพันธ์กัน เข้าใจตรงกัน และสร้างคุณภาพร่วมกันระบบการสื่อสารควรเป็นระบบสื่อสาร

เอกสบบน 2 ทาง คือ ทำได้ทั้งส่งข้อมูลและรับข้อมูล การศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 ระบบการประเมินคุณภาพและระบบการตรวจสอบคุณภาพที่มีมาตรฐาน มีความชัดเจน มีข้อบ่งชี้ที่ทุกหน่วยงานรับทราบร่วมและต้องมีแผนการตรวจสอบที่แน่นอนด้วย

6.3 ระบบการฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร ที่มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องสัมพันธ์กับระบบการปรับปรุงงาน

6.4 ระบบลูกค้าสัมพันธ์ ที่สามารถสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพในการเชื่อมโยง และแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ผลิตและผู้จำหน่ายหรือลูกค้าระบบการบริหารงานคุณภาพยังต้องใช้หลักการการบริหารงานคุณภาพในองค์การทั้ง 8 ข้อ ที่กล่าวถึงในข้อ 2 ด้วย

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุธิ สมุทรประภูต (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 เป็นมาตรฐานที่มีความสำคัญมากต่ออุตสาหกรรมในปัจจุบันนี้ การวิจัยจึงมีจุดประสงค์เพื่อ ศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม โดยศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด เพื่อนำผลที่ได้นำไปใช้ประโยชน์แก่สังคมส่วนรวม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด จำนวน 184 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามลักษณะทั่วไป แบบวัดความรู้ แบบวัดทัศนคติและแบบวัดการยอมรับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกัน พบว่า มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการทำงานของบริษัทไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ 0.01

ไพโรสนต์ กันติมูล (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต กรณีศึกษา : บริษัทผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด (CPAC) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยมุ่งเน้นใน 2 ประเด็นหลัก ได้แก่ การศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานผลิตที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 5 ด้าน ได้แก่

เอกสารด้านประโยชน์ที่ได้รับจากระบบคุณภาพ ISO 9000 ด้านการปฏิบัติงาน ด้านเอกสารและข้อมูล ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้านการตรวจสอบติดตามคุณภาพภายใน และด้านภาพพจน์ของบริษัทและทำการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานผลิต 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มพนักงานผลิตที่อยู่ในโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 กับกลุ่มพนักงานผลิตที่อยู่ในโรงงานที่ยังไม่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา โดยทำการส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานผลิตที่ปฏิบัติงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ ทั้งหมดจำนวน 179 ชุด เป็นกลุ่มพนักงานที่อยู่ในโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 53 ชุด และ 126 ชุด ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานผลิตมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับผ่านเกณฑ์การประเมิน และพบว่าพนักงานผลิตกลุ่มที่สังกัดโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความรู้แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของระดับความรู้เป็น 7.98 และ 7.36 ตามลำดับ ในด้านทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 พบว่า พนักงานผลิตมีทัศนคติในทุกด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านเอกสารและข้อมูลที่อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าพนักงานผลิตที่สังกัดในโรงงานที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 มีทัศนคติในทุกด้านไม่แตกต่างกัน

เรณู หอมมณฑา (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในองค์กร (กรณีศึกษา : บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด หน่วยงานการผลิตผลิตภัณฑ์ Piranha)” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางด้านกลุ่มประชากรเป้าหมายในการศึกษา และ ระดับความรู้ ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานในหน่วยงานการผลิต ผลิตภัณฑ์ Piranha ของบริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ จำกัด ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ในองค์กร โดยคาดว่าผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถวัดประสิทธิภาพของการนำมามาตรฐานดังกล่าวมาใช้ และอาจนำไปประยุกต์ใช้กับการบริหารคุณภาพภายในองค์กรของ ฮานาฯ ในสาขาอื่นๆ ได้ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านคุณภาพและมาตรฐานที่เกิดขึ้น ส่วนใหญ่มาจากการทำงานที่ไม่ชัดเจนมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปัญหาความซ้ำซ้อนของระบบงาน ต้นทุนในการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานสูงขึ้น พนักงานขาดความรู้และการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพียงพอ เกิดความล่าช้าในการติดตามและแก้ปัญหาต่างๆ ในบริษัท และ โครงสร้างการดำเนินงานของบริษัทปัจจุบันสำหรับประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949:2002 มาใช้ พบว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นกว่าเดิม ช่วยสร้างภาพพจน์และโอกาสให้กับบริษัทมากยิ่งขึ้น เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาดมากยิ่งขึ้น เพิ่มโอกาสในการขยายตลาด และช่วยให้การบริหารงานเป็นระบบมากขึ้น ในส่วนการศึกษาความรู้ของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความเข้าใจปานกลางในเรื่องของกลุ่มมือการทำงาน การควบคุมเครื่องจักร การใช้ อุปกรณ์ การผลิตและการป้องกัน หน้าที่ อำนาจ และความรับผิดชอบในการทำงาน ในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อทัศนคติของพนักงานพบว่ายอมรับสมมุติฐานทั้งหมด อาจเป็นเพราะระบบบริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่สามารถนำออกจำหน่ายหรือเผยแพร่ได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ ISO/TS 16949:2002 เป็นระบบใหม่ที่เพิ่งนำมาใช้ในประเทศไทย ดังนั้นก่อนที่จะเริ่มนำมาใช้พนักงานทุกระดับได้รับการฝึกอบรมให้ทราบถึงประโยชน์และความสำคัญ และในของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความเข้าใจพนักงาน ส่วนใหญ่ยอมรับ ยกเว้น ปัจจัยส่วนบุคคล ในเรื่องของอายุที่ปฏิเสธ สมมุติฐาน อาจเป็นเพราะพนักงานในฝ่ายผลิตมีช่วงอายุที่แตกต่างกันมาก ตั้งแต่ 18-46 ปีขึ้นไป ดังนั้น ช่วงอายุที่แตกต่างกันก็จะมี การรับรู้และความเข้าใจที่แตกต่างกัน

อนุพันธ์ พันธุ์อมร (2551 : บทคัดย่อ) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 2) เปรียบเทียบระดับความรู้ต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เปรียบเทียบระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ ที่ทำระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 359 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธีการทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) การเปรียบเทียบรายคู่ โดยวิธี LSD และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (r) การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรู้ที่มีต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา ของพนักงานอยู่ในระดับสูง
2. เจตคติที่มีต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา ของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีมาก
3. ผลการเปรียบเทียบความรู้ที่มีต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ เพศ และแผนกที่สังกัดต่างกัน มีความรู้ต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีความรู้ต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการเปรียบเทียบระดับเจตคติที่มีต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ เพศ และแผนกที่สังกัดต่างกัน มีระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้ คือ อายุ ระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติ

เอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี ของพนักงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ บริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ระดับความรู้และระดับเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี มีความสัมพันธ์ทางบวก

กฤตชน สัมอื้น (2554 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเพื่อ 1) ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน 2) ระดับเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน และ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติ ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร กระบวนการและเครื่องมือ การจัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม การวัดผล การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล และการเรียนรู้ภายในองค์กรที่มีต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่าง คือ หัวหน้างานในอุตสาหกรรม จำนวน 116 ราย โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความรู้ของหัวหน้างานที่มีต่อระบบห้องสะอาดอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 22.82 2) เจตคติของหัวหน้างานที่มีต่อระบบห้องสะอาดแบ่งตามด้านที่ทำการศึกษ พบว่า ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 ด้านข้อกำหนดการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.97 ด้านวิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพอใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.10 3) วัฒนธรรมในองค์กรและการสื่อสารภายในองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) การเรียนรู้ภายในองค์กร การยกย่องชมเชย และการให้รางวัล เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 5) ความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาด

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอ เรียบเรียงสาระสำคัญตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนระบบปรับอากาศรถยนต์ โดยมีพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 465 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (ยูทช ไกรวรรณ.2553)

$$n = \frac{N}{(1+ Ne^2)} \quad (3.1)$$

เมื่อ	n	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	จำนวนประชากรทั้งหมด 465 คน
	e	ค่าความคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรการวิจัยครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ร้อยละ 5 หรือ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากจำนวนประชากรพนักงานฝ่ายผลิตทั้งหมดจำนวน 465 คน เมื่อนำมาคำนวณหาจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane ที่มีค่าความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะทำให้ได้จำนวนตัวอย่าง  $n$  เท่ากับ 215 คน

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะถูกส่งไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ โดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิดที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบ โดยมีขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1. ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ ตำราวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์

2. จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านำมาสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามดังกล่าวมีส่วนประกอบสำคัญ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การ ลักษณะแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale) ประกอบด้วยนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ ลักษณะแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด (Likert Scale)

3. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับร่างนำไปทดลองใช้กับผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 30 ราย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เหมาะสม ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูล

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูลเพื่อการวิจัย

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาได้แล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วน สมบูรณ์จากนั้นนำมาตรวจการให้คะแนนและนำผลคะแนนมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีการจำแนกรายละเอียดในการวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ผลการศึกษาเชิงพรรณนา โดยการนำเสนอค่าสถิติเป็นจำนวน และร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางพร้อมคำอธิบาย สำหรับข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูล ปัจจัยด้านองค์การ

2. การวิเคราะห์ผลการศึกษาเชิงพรรณนาโดยการนำเสนอค่าสถิติเป็นค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) สำหรับปัจจัยด้านองค์การและเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพ โดยใช้การแปลความหมายดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยปัจจัยด้านองค์การและเจตคติที่มีต่อการจัดการ

คุณภาพ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับปัจจัยด้านองค์การ	ระดับเจตคติ
	1.000 - 1.500	น้อยที่สุด	ไม่ดี
	1.501 - 2.500	น้อย	ค่อนข้างไม่ดี
	2.501 - 3.500	ปานกลาง	ปานกลาง
	3.501 - 4.500	มาก	ค่อนข้างดี
	4.501 - 5.000	มากที่สุด	ดี

การแปลความหมายของส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 74)

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000-0.999 หมายถึง ระดับปัจจัยด้านองค์การหรือเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.000 ขึ้นไป หมายถึง ระดับปัจจัยด้านองค์การหรือเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพแตกต่างกันมาก

#### 3.5.3 การทดสอบสมมติฐาน

นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามมาทดสอบสมมติฐาน โดยสมมติฐานการวิจัยที่ต้องการทดสอบ แสดงดังตารางที่ 3.2

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.2 สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์	Multiple Linear Regression

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่นำมาใช้ในครั้งนี้ ได้แก่

#### 1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยใช้สูตรดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (3.2)$$

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

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

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}{n(n-1)}} \quad (3.3)$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

เป็นสถิติที่ใช้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต โดยวิธีการวิเคราะห์แบบ Multiple Linear Regression ดังต่อไปนี้

#### การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

เป็นการศึกษาอิทธิพลของตัวแปรอิสระ (Independent variable) หลายตัวแปรพร้อมกันว่าจะมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variable) อย่างไรบ้าง ซึ่งตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเรียกว่าตัวแบบการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เขียนได้เป็น

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \dots + \beta_k X_{ki} + \varepsilon_i \quad (3.4)$$

เมื่อ	$Y_i$	= ค่าสังเกตที่ $i$ ของตัวแปรตามของประชากร เมื่อ $i = 1, 2, \dots, n$
	$X_{ji}$	= ค่าที่สังเกตที่ $i$ ของตัวแปรอิสระที่ $j$ เมื่อ $j = 1, 2, \dots, k$
	$\beta_0$	= ค่าที่ตัดแกน Y ของสมการเส้นตรง (เมื่อ $X_j$ ทุกค่าเป็น 0)
	$\beta_j$	= ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ $j$
	$\varepsilon_i$	= ค่าความคลาดเคลื่อนที่ $i$
	$k$	= จำนวนตัวแปรอิสระ
	$n$	= ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

#### ข้อสมมติ (Assumption) ของความคลาดเคลื่อน

1.  $\varepsilon_i$  มีการแจกแจงแบบปกติ (Normal distribution) โดยมีค่าคาดหวัง (Expected value) เป็นศูนย์และมีความแปรปรวนคงที่
2.  $\varepsilon_i$  และ  $\varepsilon_j$  สำหรับ  $i \neq j$  เป็นอิสระต่อกัน
3.  $X_{ji}$  แต่ละค่าเป็นอิสระต่อกัน

#### สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ

ค่าประมาณค่า  $Y_i$  ที่กำหนดได้จากกลุ่มตัวอย่าง เขียนเป็นสมการเรียกว่า สมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ โดยสมการเป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\hat{y}_i = b_0 + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} \dots + b_k X_{ki} \quad (3.5)$$

โดยที่  $\hat{y}_i$  เป็นค่าประมาณของ  $Y_i$  และ  $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$  เป็นค่าประมาณ  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  ตามลำดับ ในการหาตัวประมาณ  $b_0, b_1, b_2, \dots, b_k$  ของ  $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$  จะหาได้โดยใช้วิธี least squares method

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณจะใช้เมตริกซ์เป็นเครื่องมือ ได้สูตรการประมาณค่าดังนี้

$$b = (X'X)^{-1} X'Y \quad (3.6)$$

เมื่อ

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

**การทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ**

ในการทดสอบสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ เพื่อทดสอบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกัน มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{(b'X'Y - n\bar{Y}^2)/k}{(Y'Y - b'X'Y)/(n-k-1)} \quad (3.7)$$

เมื่อ  $k$  คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

$n$  คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด

$\bar{Y}$  คือ ค่าเฉลี่ย

**การตัดสินใจ** เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ  $= \alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = k, (n-k-1)$  หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่า  $F$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่ามากกว่า หรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  นั่นคือ ยอมรับว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ในรูปเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ  $\alpha$

ถ้าค่า  $F$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า  $F$  จากตารางที่  $df = k, (n-k-1)$  หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $F$  มากกว่าค่า  $F$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  นั่นคือ ยอมรับว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

หากผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีอิทธิพลต่อตัวแปรตามในรูปเชิงเส้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยบางส่วน (Partial regression coefficient) แต่ละค่า โดยมีสมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบคือ

$$H_0 : \beta_j = 0$$

$$H_1 : \beta_j \neq 0$$

สถิติที่ทดสอบ

$$t = \frac{b_j - \beta_j}{S_{b_j}} \quad (3.8)$$

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

$$\text{Var}(b_j) = \sigma^2 (X'X)^{-1} \quad (3.9)$$

เมื่อ  $\sigma^2$  คือค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อน ซึ่งประมาณได้จากสูตร

$$\sigma^2 = \frac{Y'Y - b'X'Y}{n-k-1} \quad (3.10)$$

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ =  $\alpha$

ถ้าค่า  $t$  ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า  $t_{\alpha/2}$  จากตารางที่  $df = n-k-1$  หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า  $t$  มากกว่าค่า  $t$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ  $\alpha$  จะยอมรับ  $H_0$  แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่  $j$  มีค่าเป็นศูนย์ ( $\beta_j = 0$ )

ถ้าค่า  $t$  ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าค่า  $t_{\alpha/2}$  (กรณีไม่มีทิศทาง) หรือ  $t_{\alpha}$  (กรณีมีทิศทาง) จากตารางที่  $df = n-k-1$  หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า  $p$ -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมี

ค่า  $t$  มากกว่าค่า  $t$  ที่คำนวณได้ ถ้าค่า  $p$ -value มีค่าน้อยกว่า  $\alpha$  จะปฏิเสธ  $H_0$  ยอมรับ  $H_1$  แสดงว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่  $j$  ไม่มีค่าเป็นศูนย์ ( $\beta_j \neq 0$ )

### การแปลความหมาย

เมื่อผลการทดสอบพบว่า  $b_j$  มีนัยสำคัญ (ปฏิเสธ  $H_0$ ) หมายความว่าเมื่อ  $X_j$  เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย  $Y$  จะเปลี่ยนแปลงไป แปลความได้ว่าเมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระที่  $j$  เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย ค่าของตัวแปรตามจะเปลี่ยนแปลงไป  $b_j$  หน่วย เมื่ออิทธิพลของตัวแปรอิสระอื่น ๆ คงที่

### Coefficient of determination, $R^2$

ในการใช้สมการไปพยากรณ์ค่า  $Y$  ค่า  $R^2$  บ่งบอกถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์โดยบอกให้ทราบถึงสัดส่วนหรือร้อยละความแปรปรวนของ  $Y$  ซึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยสมการการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ คำนวณจากสูตร

$$R^2 = \frac{b'X'Y - n\bar{Y}^2}{Y'Y - n\bar{Y}^2} \times 100, \quad 0 \leq R^2 \leq 1 \quad (3.11)$$

### การกำหนดค่าตัวแปร

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กำหนดค่าตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

$k$  = จำนวนตัวแปรอิสระเท่ากับ 5

$n$  = ขนาดตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 215

$Y$  = ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

POL = นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร

SUP = การสนับสนุนจากองค์กร

TRA = การฝึกอบรมและพัฒนา

INT = แรงจูงใจและค่าตอบแทน

ENV = สภาพแวดล้อมในการทำงาน

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์ โดยผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 256 ราย โดยผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

#### 4.1 ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านองค์การซึ่งประกอบด้วยนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์การ การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงานได้ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับ และลำดับที่ของปัจจัยด้านองค์การ

ปัจจัยด้านองค์การ	n = 256		ระดับ	ลำดับที่
	$\bar{X}$	S.D.		
นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร	4.172	0.783	มาก	1 <sup>a</sup>
การสนับสนุนจากองค์การ	4.094	0.771	มาก	4
การฝึกอบรมและพัฒนา	4.074	0.806	มาก	5
แรงจูงใจและค่าตอบแทน	4.145	0.781	มาก	3
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.172	0.793	มาก	1 <sup>a</sup>
โดยรวม	4.131	0.670	มาก	-

หมายเหตุ a หมายถึง ลำดับที่เท่ากัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 พบว่าโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนระบบปรับอากาศรถยนต์มีปัจจัยด้านองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.131 และมีระดับปัจจัยด้านองค์การไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.670 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสามารถเรียงตามลำดับได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.172 และมีระดับนโยบายคุณภาพจากผู้บริหารไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.783

สภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.172 และมีระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.793

ลำดับที่ 3 แรงจูงใจและค่าตอบแทน พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.145 และมีระดับแรงจูงใจและค่าตอบแทนไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.781

ลำดับที่ 4 การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.094 และมีระดับการสนับสนุนจากองค์กร ไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.771

ลำดับที่ 5 การฝึกอบรมและพัฒนา พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.074 และมีระดับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่แตกต่างกันมากโดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.806

#### 4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

ตัวแปรตาม	n = 256		ระดับ
	$\bar{X}$	S.D.	
เจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์	4.054	0.790	ค่อนข้างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนระบบปรับอากาศรถยนต์มีเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.054 และพนักงานฝ่ายผลิตแต่ละคนมีเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.790

### 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ภายในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์

สมมติฐานการวิจัย นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ผลการวิเคราะห์ ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นแบบพหุคูณ ปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต

ปัจจัย	$b_j$	t	p-value
ค่าคงที่	0.708	3.199	0.002
นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร	-0.044	-0.543	0.588
การสนับสนุนจากองค์กร	0.106	1.387	0.167
การฝึกอบรมและพัฒนา	0.302	4.424	0.000**
แรงจูงใจ และค่าตอบแทน	0.142	1.878	0.062
สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.305	4.456	0.000**

$R^2 = 0.499$ ;  $F = 49.797$ ;  $p\text{-value} = 0.000^{**}$

หมายเหตุ \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ค่า  $R^2$  เท่ากับ 0.499 ซึ่งอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถ อธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ร้อยละ 49.9 โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการ จัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตในเชิงเส้นตรงมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการ คุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตในเชิงเส้นตรง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วน นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจและค่าตอบแทนไม่มีผลต่อเจตคติ ที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 5

# สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการสรุปผลการวิจัยเรื่องเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต รวมถึงการอภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ ซึ่งประกอบด้วยข้อเพื่อการนำไปใช้และข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต โดยเรียงลำดับตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

### 5.1 สรุปผลการวิจัย

#### 5.1.1 ปัจจัยด้านองค์กร

โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์มีปัจจัยด้านองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านนโยบายคุณภาพจากผู้บริหารและสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับมากเป็นลำดับที่หนึ่ง รองลงมาคือ แรงจูงใจและค่าตอบแทน การสนับสนุนจากองค์กรและการฝึกอบรมและพัฒนา ตามลำดับ

#### 5.1.2 ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่าพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศรถยนต์มีเจตคติที่มีการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างดี

#### 5.1.3 สรุปผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานการวิจัย** นโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร การฝึกอบรมและพัฒนา แรงจูงใจและค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความผันแปรของเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ได้ร้อยละ 49.9 โดยปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตในเชิงเส้นตรงมากที่สุด รองลงมาคือ การฝึกอบรมและพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตในเชิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เส้นตรง ส่วนนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจและค่าตอบแทน ไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิต ผลของการวิจัยสามารถอภิปรายได้ดังนี้

### 5.2.1 ระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

เมื่อพิจารณาระดับเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตมีเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับค่อนข้างดี ทั้งนี้เนื่องมาจากโรงงานผลิตชิ้นส่วนระบบปรับอากาศรถยนต์ให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังมีการสื่อสารให้พนักงานตระหนักถึงการปฏิบัติตามข้อกำหนดคุณภาพและวิธีการปฏิบัติงาน จึงทำให้พนักงานฝ่ายผลิตรับรู้ถึงประโยชน์และความสำคัญของการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ พนักงานฝ่ายผลิตจึงมีเจตคติอยู่ในระดับค่อนข้างดี

### 5.2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นปัจจัยที่มีผลทางบวกต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตในเชิงเส้นตรง ส่วนนโยบายคุณภาพจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากองค์กร แรงจูงใจและค่าตอบแทนไม่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ของพนักงานฝ่ายผลิตมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานจะช่วยสร้างบรรยากาศการทำงานให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพผลิตภัณฑ์ ดังนั้นหากโรงงานมีการสื่อสารถึงเครื่องมือหรือแนวปฏิบัติในสายการผลิต รวมถึงผลการปฏิบัติงานในแต่ละวันอย่างต่อเนื่อง จะช่วยเสริมสร้างให้พนักงานมีเจตคติที่ดีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การฝึกอบรมและพัฒนา ยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการสร้างเจตคติที่ดีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ตัวอย่างหรือกรณีศึกษา องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการจัดการคุณภาพ อันจะเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรมีความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้

โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วน ระบบปรับอากาศยนต์ควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและการฝึกอบรมพนักงานให้ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการคุณภาพ

#### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

งานวิจัยในอนาคตควรมีการวิจัยในเชิงลึกถึงปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะช่วยเสริมสร้างเจตคติที่มีต่อการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์ เช่น วัฒนธรรมองค์กร การจัดการการเปลี่ยนแปลง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กานดา จันทร์เข้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอ. เอส. พรินติ้งเฮาส์
- กิตติศักดิ์ พลอยพานิชเจริญ. 2548. การแก้ไขปัญหาธุรกิจโดยวิธีทางสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- กฤตชน สัมอัน. 2550. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้และเจตคติเกี่ยวกับระบบห้องสะอาดของหัวหน้างานในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมการผลิตยา ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการจัดการอุตสาหกรรมวิทยาลัยการบริหารและจัดการ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กุลวดี แห่งทอง. 2553. การประยุกต์ใช้งานสื่อประสม. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ แขนงมัลติมีเดีย. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- เกรียงศักดิ์ เขียวยิ่ง. 2543. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เข็มทอง แสงวง. 2544. ความต้องการและปัญหาการพัฒนาบุคลากรของข้าราชการครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ. กศ.ม.มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จรววยพร ธรณินทร์. 2539. เอกสารประกอบชุดวิชาความเครียดและความฉ้อในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิรศักดิ์ ศิริรัตนพล. 2550. รูปแบบการจัดการความรู้ด้านการสอนของคณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล. ปรินญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.
- จินตนา บุญชวน. 2541. การศึกษาความต้องการและการจัดรูปแบบเกี่ยวกับสวัสดิการการเงินและค่าตอบแทนอื่นของข้าราชการครู. การวิจัยกรุงเทพ ฯ กองวิชาการการบริหารงานบุคคล. สำนักงานข้าราชการครู.
- จำลอง ดิษยวณิช. 2545. ความเครียด ความวิตกกังวลและสุขภาพ. เชียงใหม่ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เชียงใหม่. โรงพิมพ์แสงศิลป์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ฉัตรพงศ์ พิระวราสิทธิ์. 2549. การเปรียบเทียบผลการเรียนรู้ด้วยบทเรียนบนเครือข่ายเพื่อการฝึกอบรมการจัดการเรียนการสอนบนเครือข่าย ระหว่างครูสังกัดเทศบาลเมืองกับครูสังกัดเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคาม เขต 1. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชัยยุทธ กลีบบัว และ พรรณระพี สุทธิวรรณ. 2552. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม การมองโลกในแง่ดี กับความเหนื่อยหน่ายของพนักงานในการทำงาน. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ชม ภูมิภาค. 2516. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช
- ชูชัย สมितिไกร. 2544. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูชัย สมितिไกร. 2551. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. 2537. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิระ ประवालพฤกษ์. 2538. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. เอกสารวิชาการ ฉบับที่ 83 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา กรมการศาสนา.
- ณัฐพล ธีรขาว. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เคอิน ออโตพาร์ท (ประเทศไทย) จำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ดนัย เทียนพุด. 2540. กลยุทธ์การพัฒนาคณะสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บู๊คแบงก์.
- ทรศนะ ใจชุ่มชื่น. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิตตน พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ทรัพย์มณี สุทธิโพธิ์. 2545. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรระดับบริหารในโรงงานอุตสาหกรรม ขอนแก่น. รายงานการศึกษาปัญหาพิเศษ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ทิตยา สุวรรณชฎ. 2520. ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทองพันชาง พงษ์วารินทร์. 2551. จิตสำนึกคุณภาพอาวรุศสำคัญเพื่อความอยู่รอด [Online]  
เข้าถึงได้จาก <http://www.peoplevalue.co.th/>

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11.  
กรุงเทพฯ : บิศจินเนสอาร์แอนด์ดี.

ชิตี เปรินทร์. 2550. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อระดับการรับรู้ระบบความปลอดภัยและระดับพฤติกรรม  
ความปลอดภัยของพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานกลุ่มบริษัทไทยซัมมิท. วิทยานิพนธ์วิทยา  
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย. สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

ธงชัย สันติวงษ์. 2539. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.

นัทธา เถาสมบัติ 2550. ทักษะคิของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดนครปฐมที่มีต่อ  
ค่าตอบแทน.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นพคุณ นิสามณี. 2547. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์ผลิตตำราเรียนสถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

นพมาศ ชีรเวคิน. 2534. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นพมาศ ชีรเวคิน. 2539. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

น้อย ศิริโชติ. 2523. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร. อักษรศาสตร์.

บรรจง จันทมาศ. 2545. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000:2000. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพฯ :  
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ประชุม รอดประเสริฐ. 2543. นโยบายและการวางแผน: หลักการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ :  
โรงพิมพ์จามจุรี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2539. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : กรุงเทพซอฟต์แวร์  
เทคโนโลยีเฮ้าส์.

พนม วิจิตรจัน. 2545. เจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำการฝึกอบรมมาใช้ในการพัฒนาบุคลากร  
กรณีศึกษา: บริษัท อินเทล ลิฟวิ่ง จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา  
วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พงศ์ หรดาล. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.พ., ม.ป.ป.

พวงเพชร วัชรอยู่. 2526. แรงจูงใจในการทำงาน. โอเดียนสโตร์. กรุงเทพฯ

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

เพื่อเผยแพร่ แสงแก้ว. 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์. ม.ป.ท. นั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ไพโรสนต์ กันติมูล. 2543. ความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานผลิต  
กรณีศึกษา : บริษัทผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบก่อสร้าง จำกัด (CPAC). สารนิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิตวิทยาลัย  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พูนเพิ่ม วาริรัตน์. 2552. การจัดการคุณภาพโดยรวม. วารสารกรมอิเล็กทรอนิกส์ทหารเรือ.  
[Online] เข้าถึงได้จาก <http://www.navy.mi.th/electwww/magaz/magazine/no15/TQM.pdf>
- มัลลิกา ต้นสอน. 2546. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- มัลลิกา ทิพย์สาคร. 2551. การศึกษาเจตคติที่มีต่อวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐานของนักเรียนชั้น  
มัธยมศึกษาปีที่ 4/1 – 5. ครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์พื้นฐาน/ หัวหน้างานวัดผลช่วงชั้นที่ 4.  
โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา. โรงเรียนอัสสัมชัญนครราชสีมา ปีการศึกษา 2551.
- ยูทธ์ ไกรวรรณ. 2553. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยงยุทธ เกษสาคร. 2546. เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ. พรินต์ติ้ง.
- รังสิมา หอมเศรษฐี. 2542. ปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพจิตของพนักงานที่ถูกลดค่าตอบแทน  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รอง รัตนพล. 2545. สภาพการทำงานของพนักงานต้อนรับหญิงบนเครื่องบินของ บริษัท  
การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์
- เรณู หอมมณฑา. 2545. ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ  
ISO/TS16949:2002 มาใช้ในองค์กร (กรณีศึกษา : บริษัท ฮานา เซมิคอนดักเตอร์ กรุงเทพ  
จำกัด หน่วยงานการผลิตผลิตภัณฑ์ Piranha). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2545. การบริหารค่าจ้างและเงินเดือน. กรุงเทพมหานคร : บพิธการพิมพ์
- วิรัช โอบุญชัยมพราย. 2550. ความรู้เจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงาน  
แผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยี  
พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วิจิตร อวระกุล. 2537. การฝึกอบรม. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิเชียร วิทยอุดม. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ริสเซฟิล์มและไซเท็กส์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วรรณารต แสงมณี. 2553. องค์การ: ทฤษฎี การออกแบบ และการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์  
กรุงเทพฯ : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วรรณนิชา จันทร์เปรม. 2548. การให้การสนับสนุนจากองค์การกับการรับรู้การได้รับการสนับสนุน  
จากองค์การของพนักงานธนาคารของพนักงานระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิต  
วิทยาลัย. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศิริรัตน์ วิษาช่าง. 2535. เจตคติต่อการอ่านและสัมฤทธิ์ผลทางการอ่านอย่างมีวิจารณ์ของวัยรุ่น  
ที่มีนิสัยในการดูโทรทัศน์ต่างกัน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสอน  
ภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศิวพร เต็งไพบูลย์. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน  
ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานลำ รongที่นั่งของ  
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สวรัตน์ สวชนไพบูลย์. 2548. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานกับความผูกพันต่อ  
องค์การ. ของพนักงานระดับปฏิบัติการ วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบัน  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สิทธิโชค วรรณสันติกุล. 2546. จิตวิทยาสังคม : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดเคชั่น

สิริอร วิชชาวุธ. 2544. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สุชา จันทร์เอม และสุรางค์ จันทร์เอม. 2520. จิตวิทยาพัฒนาการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

สุชาดา สีสุวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความ  
พึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทแองโกล-  
ไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุทธิ สมุทรประภูต. 2540. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานใน  
โรงงาน อุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกล  
การและนิสสัน จำกัด วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม  
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุระ เพชรโรจน์. 2551. การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรจัดทำบทเรียน e-Learning ในการจัดการ  
เรียนรู้ โรงเรียนเชียงใหม่ประชานุสรณ์ อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด, เชียงใหม่ประชา  
นุสรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมคิด บางโม. 2544. **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่3. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
สนใจ ลักษณะ. 2542. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือสถาบันราชภัฏสวน  
สุนันทา.

สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. พิมพ์ครั้งที่ 5. ไทยวัฒนาพานิช.

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์. 2525. **การพัฒนาบุคคล**. กรุงเทพมหานคร. ออฟเซทโปรดักชั่น.

อนุพงษ์ พันธุ์อมร. 2551. **ความรู้และเจตคติต่อระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดีของพนักงาน  
อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอช เค สปริง (ประเทศไทย)  
จำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมบัณฑิต  
วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

เอกพล สุจริต. 2545. **เจตคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารงานแบบมุ่งคุณภาพทั่วทั้งองค์กร  
บริษัท ขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

อำนาจ เดชชัยศรี. 2542. **นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ฟิสิกส์เซ็นเตอร์,

Al-Najjar, B., & Alsyouf, I. (2003), **Selecting the most efficient maintenance approach using  
fuzzy multiple criteria decision making**, Journal of Production Economics

Allport, G.W. 1935. "Attitude." **Handbook of Social Psychology**. Winchester, MA: Clark  
University Press.

Coon, D. 1998. **Introduction to Psychology : Exploration and Application**. 8th edition, Brooks  
: Cole Publishing Company.

Dollard, J., Doob, L., Miller, N., Mowrer, O., & Sears, R. 1939. **Frustration and aggression**.  
New Haven, CT: Yale University Press

Drucker P.F. 1999. **Management Challenges for the 21st Century**, Butterworth-Heinemann,  
Oxford

Eisenberger, R., Huntington, R. Hutchison, S. and Sowa, D. 1986. **Perceived organizational  
support**. Journal of Applied Psychology, Vol 71, pp. 500-507.

Eisenberger, R., Stinglhamber, F. Vandenberghe, C., Sucharski, I.L. and Rhoades, L. 2002.  
**Perceived supervisor support: Contributions to perceived organizational support  
and employee retention**. Journal of Applied Psychology, Vol 87. No 3, pp. 565-573.

Feldman, R. S. 1998. **Social Psychology**. (2nd ed.). New York : Prentice-Hall Inc.

Gary, J. 1992. **Organization Behavior : Understanding Life at Work**. 3th edition, New York

Heizer, Jay and Render, Barry. 2006. **Operations Management**, 8th edition, Prentice-Hall

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

HarperCollins Publishing Inc.

Milton, C.R. 1981. **Human Behavior in Organizations : Three Levels of Behavior**. New Jersey. Prentice-Hill

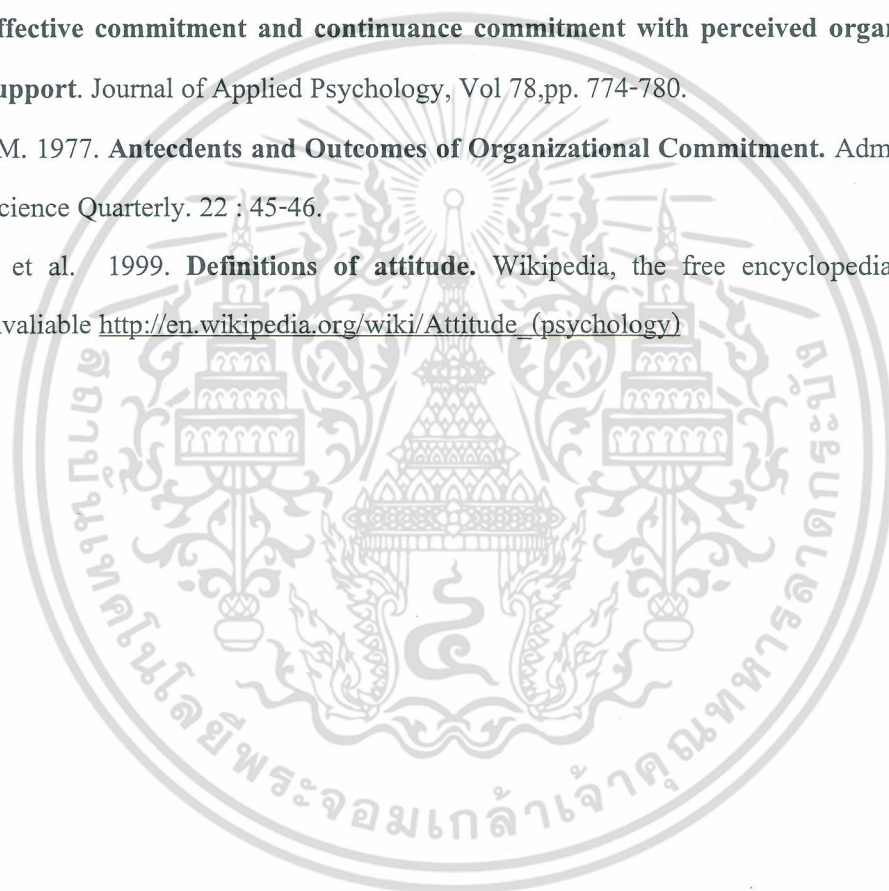
Roger A. Kerin, Steven W. Hartley, William Rudelius, Lau Geok Theng. 2009. **Marketing in asia**. 9th edition, McGraw-Hill Companies, Inc.

Schultz, D.P. and S.E. 1982. **Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organization Psychology**. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

Shore, L.M., and Wayne, S. J. 1993. **Commitment and employee behavior : Comparison of affective commitment and continuance commitment with perceived organizational support**. Journal of Applied Psychology, Vol 78,pp. 774-780.

Steers, R.M. 1977. **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly. 22 : 45-46.

Zimbardo et al. 1999. **Definitions of attitude**. Wikipedia, the free encyclopedia [Online] Available [http://en.wikipedia.org/wiki/Attitude\\_\(psychology\)](http://en.wikipedia.org/wiki/Attitude_(psychology))



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้