

ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ
พนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิง จำกัด

KNOWLEGDE AND OPINIONS TOWARD ISO 9001 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EMPLOYEES IN THAI PARKERIZING
COMPANY LIMITED.

ชนม์มณี นนทนานันท์
CHONMADEE NONTANANUN

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษากฎหมายหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม
วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMITL-2011-AMC-M-251-010

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ
พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด

KNOWLEDGE AND OPINIONS TOWARD ISO 9001 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EMPLOYEES IN THAIPARKERIZING
COMPANY LIMITED.



T119776

ชนม์มดี นนทนานันท์

CHONMADEE NONTANANUN



เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 119776
ปีเดือน,ป. 12 ส.ค. 2555

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2554

KMITL-2011-AMC-M-251-010

**KNOWLEDGE AND OPINIONS TOWARD ISO 9001 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EMPLOYEES IN THAI PARKERIZING
COMPANY LIMITED.**

CHONMADEE NONTANANUN

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

2011

KMITL-2011-AMC-M-251-010

COPYRIGHT 2011

ADMINISTRATION AND MANAGEMENT COLLEGE

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ใบรับรองวิทยานิพนธ์

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ
พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
KNOWLEDGE AND OPINIONS TOWARD ISO 9001 QUALITY
MANAGEMENT SYSTEM OF EMPLOYEES IN THAIPARKERIZING
COMPANY LIMITED.

นักศึกษา

นางสาวชนม์มดี นนทนานันท์

รหัสประจำตัว

52631355

ปริญญา

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ผศ.ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์		ลายมือชื่อ
ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ	โรจน์นริตติกุล	
ผศ.ดร.มนัส	ไพฑูรย์เจริญฤติก	
ผศ.ดร.จิระเสกข์	ตรีเมธสุนทร	
รศ.ดร.วรรณารถ	แสงมณี	
ดร.ธีระ ชินภัทร	รามเดชะ	

วัน/เดือน/ปี ที่สอบ 22 เมษายน 2554 เวลา 14.30 น. เป็นต้นไป

สถานที่สอบ ณ ห้อง สมาคมศิษย์เก่าบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการรับรองแล้ว



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

คณบดี วิทยาลัยการบริหารและจัดการ

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2554

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
นักศึกษา	นางสาวชนม์มณี นนทนานันท์
รหัสประจำตัว	52631355
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2554
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด 2) เปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 3) เปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 240 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย และสถิติที่นำมาใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบสมมติฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson production moment correlation) ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัดส่วนใหญ่มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง และมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับเห็นด้วย

2. พนักงานที่มีเพศและการสื่อสารที่ต่างกันจะมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในการทำงาน และประเภทของพนักงานที่ต่างกันจะมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลคือ ประสบการณ์ในการทำงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ต่างกันจะมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานที่มี เพศ และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

4. ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

Thesis Title	Knowledge and opinions toward ISO 9001 quality management system of employees in Thaiparkerizing company limited
Student	Ms. Chonmadee Nontananun
Student ID.	52631355
Degree	Master of Science
Program	Industrial Management
Year	2011
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Manat Pithuncharumlap
Thesis Co Advisor	Assistant Professor Dr. Jirasek Trimetsoontorn

ABSTRACT

The purposes of this research are: 1) To study knowledge and opinions of Thaiparkerizing employees on operating the ISO 9001 quality management system. 2) To compare differences between knowledge and opinions of Thaiparkerizing Co., Ltd. employees on operating the ISO 9001 quality management system that divides individual factor such as gender, education level, work experience, positions, employee status and ISO 9001 training participation. 3) To compare differences between knowledge and opinions of Thaiparkerizing Co., Ltd. employees on operating the ISO 9001 quality management system that divides communication of quality system ISO 9001 opinions for Thaiparkerizing Co., Ltd. employees. 4) To study a relationship between knowledge and opinions of Thaiparkerizing Co., Ltd. employees on operating the ISO 9001 quality management system. A sampling technique applied in this study was a Simple Random Sampling, which includes 240 Thaiparkerizing employees. A research instruments used in collecting data was questionnaire. Other statistics techniques adopted in the research consist of percentage, arithmetic mean, standard deviation, t-test, One Way Analysis of Variance, and Pearson production moment correlation. The study found the following results:

1. Most of Thaiparkerizing Co., Ltd. employees had high of operating the ISO 9001 quality management system and the opinions on operating the ISO 9001 quality management system was agree level.

2. Thaiparkerizing employees' knowledge of operating the ISO 9001 quality management system was different when their gender, communication of quality system ISO

9001, education levels, positions and employment status were different. There were statistically significant differences at the 0.05 and 0.01 levels. On the other hand, there was no significant difference in the Thaiparkerizing employees' knowledge when there were differences in work experience and ISO 9001 training participation.

3. Thaiparkerizing employees' opinions on operating the ISO 9001 quality management system were different when their gender and communication of quality system ISO 9001 opinions were different. There was statistically significant difference at the 0.05 level. On the other hand, other individual factor there was no significant differences in the Thaiparkerizing employees' opinions on operating the ISO 9001 quality management system when there were differences.

4. There was not relationship between the employees' knowledge and opinions on operating the ISO 9001 quality management system.

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในคำแนะนำ และคำปรึกษาจาก ผศ. ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผศ. ดร. จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี และผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ที่ประกอบด้วย รศ. ดร. วรณารด แสงมณี ผศ. ดร. ณัฐวุฒิ โรจน์นิรัตติกุล และ ดร. ชีระ ชินภัทร รามเดชะ ที่ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผศ. ดร. สุภารัตน์ รักชลธิ อาจารย์ประจำภาคเคมี คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง คุณทรงธรรม อังคนารักดี กรรมการอาวุโส บริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด คุณพิสิษฐ โชติโรจน์ผล ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ บริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด และคุณนิสิต บุญรอด ผู้จัดการแผนกแก๊สแก๊สเวทย์ และแก๊สบางปู บริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่ช่วยตรวจสอบแบบสอบถาม และแนะนำการแก้ไขแบบสอบถาม เพื่อให้มีความน่าเชื่อถือ ความถูกต้อง จนสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัยเพื่อเป็นพื้นฐานในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่ช่วยสละเวลาในการตอบแบบสอบถามสำหรับการนำข้อมูลไปใช้ในวิทยานิพนธ์ ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ บริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่ช่วยทำการแจกแบบสอบถามไปยังแผนกต่างๆ และขอบคุณเพื่อนๆ จากวิทยาการจัดการอุตสาหกรรมรุ่น 13 ที่เป็นแรงกระตุ้น ให้คำปรึกษา และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำวิทยานิพนธ์ตลอดมา

ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการทุกท่าน ในวิทยาลัยการบริหารและจัดการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่อำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบพระคุณ บิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ได้ให้การส่งเสริมในการศึกษา คำปรึกษา และให้การสนับสนุนผู้วิจัยมาโดยตลอด คุณค่าและประโยชน์อันพึงได้รับจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

ชนม์มติ นนทนานันท์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	X
สารบัญภาพ.....	XIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	6
1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	9
1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	12
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	12
2.1.1 ความหมายของความรู้.....	12
2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	13
2.1.3 ประเภทของความรู้.....	15
2.1.3.1 ความรู้ชัดแจ้ง.....	15
2.1.3.2 ความรู้แบบฝังลึก.....	16
2.1.4 วิธีการวัดความรู้.....	16
2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	18
2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น.....	18
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	18
2.2.3 ประเภทของความคิดเห็น.....	19
2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น.....	19
2.2.5 การวัดความคิดเห็น.....	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร.....	21
2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร.....	21
2.3.2 กระบวนการสื่อสารในองค์กร.....	22
2.3.3 เส้นทางการสื่อสารในองค์กร.....	23
2.3.4 หลักการสื่อสารในองค์กร.....	24
2.3.5 อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร.....	25
2.3.6 ความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่มีต่อการสื่อสาร.....	28
2.3.7 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ.....	29
2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001.....	31
2.4.1 ความหมายของมาตรฐาน ISO 9001.....	31
2.4.2 ประวัติความเป็นมาของระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000.....	33
2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ.....	35
2.4.4 วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000.....	37
2.4.5 หลักการของมาตรฐาน ISO 9001: 2000.....	37
2.4.6 ประโยชน์ของระบบ ISO 9001: 2000 ต่อองค์กร.....	38
2.4.7 ประโยชน์ของระบบ ISO 9001: 2000 ต่อพนักงาน.....	39
2.5 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด.....	39
2.5.1 ระบบบริหารคุณภาพ.....	39
2.5.2 โครงสร้างองค์กร.....	40
2.5.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ.....	41
2.5.4 นโยบายคุณภาพ.....	41
2.5.5 วัตถุประสงค์คุณภาพ.....	42
2.5.6 แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ.....	42
2.5.7 Business process and procedure.....	43
2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	46
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	49
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	49

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	53
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	66
4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	70
4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	71
4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	78
4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	85
4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	90
4.7 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	92
4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็น ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด.....	94

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.9 ผลความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด.....	94
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	98
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	99
5.2 อภิปรายผล.....	104
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	115
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย.....	126
ภาคผนวก ข หนังสือทางราชการ.....	135
- หนังสือเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	136
- หนังสือผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์.....	140
- หนังสือรับรองผลการพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารเศรษฐศาสตร์ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.....	141
ภาคผนวก ค ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	142
ภาคผนวก ง ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9001: 2008.....	144
ประวัติผู้เขียน.....	163

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 การบิดเบือนการสื่อสาร โดยแบ่งเป็นการบิดเบือน โดยตั้งใจ และไม่ตั้งใจ.....	25
2.2 Business process and procedure.....	43
3.1 แสดงจำนวนพนักงานในแต่ละโรงงานของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด.....	49
3.2 แสดงการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติ งานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001.....	51
3.3 แสดงการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001.....	51
3.4 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	52
3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	56
3.6 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	62
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	66
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในการ ปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน.....	68
4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็น ประสิทธิภาพการสื่อสาร.....	70
4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความรู้ในการ จัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน.....	71
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับของความคิดเห็นในการจัดการด้าน ระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม.....	71
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ใน การจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test.....	78
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ใน การจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	79
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ใน การจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD.....	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	81
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามตำแหน่งในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	82
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มตำแหน่งในการทำงานต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	82
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประเภทของพนักงานด้วยวิธี t-test.....	83
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี t-test.....	84
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test.....	85
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามระดับการศึกษาด้วยวิธี One-way ANOVA.....	86
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานด้วยวิธี One-way ANOVA.....	87
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามตำแหน่งในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประเภทของพนักงาน ด้วยวิธี t-test.....	89
4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี t-test.....	90
4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	91
4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	91
4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี One-way ANOVA.....	92
4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD.....	93
4.24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี Pearson's correlation.....	94
4.25 แสดงค่าร้อยละของจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001.....	95

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แผนภูมิแสดงส่วนแบ่งทางการตลาดทางด้านธุรกิจออบซูบแข็งด้วยความร้อนและ หุบเคลือบผิวป้องกันสนิม.....	3
1.2 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่าง Claim และ Complaint ของแผนก Gas Bangpoo ในปี 2008.....	4
1.3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบข้อมูล Non Conforming Report (NCR) ของแต่ละแผนก ในปี 2005-2009.....	4
1.4 กราฟแสดงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในปี 2009.....	5
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2.1 แสดงการวัดระดับการเรียนรู้ด้านความรู้ ความคิด ตามแนวความคิดของบลูม และคณะ.....	17
2.2 สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้	22
2.3 รูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์กรที่นำไปใช้ได้จริง.....	27
2.4 รูปแบบของระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นรูปแบบของกระบวนการ.....	38
2.5 แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด.....	40
2.6 แผนผังแสดงความความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ.....	42
2.7 แผนผังกระบวนการทำงานของผลิตภัณฑ์เคมี.....	44
2.8 แผนผังกระบวนการทำงานด้านการบริการหุบ โลหะ.....	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการแข่งขันทางด้านธุรกิจอย่างมากมาย โดยเฉพาะธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมที่มีลักษณะคล้ายกัน ดังนั้นผู้ประกอบการจำเป็นต้องพัฒนาระบบพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละอุตสาหกรรมเพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล ซึ่งระบบคุณภาพที่เป็นพื้นฐานของอุตสาหกรรมคือมาตรฐาน ISO 9001 โดยมาตรฐานดังกล่าวจะเป็นมาตรฐานในการชี้วัดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ เพิ่มโอกาส ความน่าเชื่อถือในด้านทางธุรกิจ และสามารถเพิ่มการแข่งขันในอุตสาหกรรมได้ด้วย เพราะว่าในยุคปัจจุบันผู้ประกอบการต้องทำการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นอีกมาตรฐานหนึ่งที่ประเทศคู่ค้าให้การยอมรับอย่างแพร่หลายและได้รับการยอมรับว่าเป็นเงื่อนไขสำคัญในการค้าโลก เช่น ตั้งแต่ปี 2530 กลุ่มสหภาพยุโรป (European Union-EU) กำหนดให้ประเทศคู่ค้าทุกประเทศ ต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9000 มิฉะนั้นจะไม่สามารถนำสินค้าเข้าประเทศประชาคมยุโรปได้ ดังนั้นจำเป็นต้องนำมาตรฐาน ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการผลิตและการบริการ จนกลายเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการค้าโลก โดยเฉพาะกับคู่ค้าระหว่างประเทศที่ดำเนินนโยบาย ในการติดต่อธุรกิจกับองค์กรที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9000 จึงส่งผลกระทบต่อทำให้เกิดเงื่อนไขในการว่าจ้างผู้ส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มอุตสาหกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9000 ตามไปด้วย (ทวี บุตรสุนทร. 2543: 37)

มาตรฐาน ISO 9001 เป็นเทคนิคขององค์กรอย่างหนึ่งสำหรับการสร้างระบบคุณภาพภายในองค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดการบริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เพื่อมุ่งหวังให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นกระบวนการต่างๆ ที่ทำให้ได้มาซึ่งใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001 และกระบวนการต่างๆ ของมาตรฐานที่ต้องปฏิบัติ นับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กรทั้งหมด ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต่างๆ มีผลต่อสภาพการทำงานและสภาพจิตใจของพนักงานองค์กรนั้นๆ ทั้งในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และเกิดความต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ โดยองค์กรจะต้องได้รับความร่วมมือจากพนักงานทุกคนและทุกระดับ ซึ่งการยอมรับในการนำมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในองค์กรเป็นการสนับสนุนให้องค์กรพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและตลอดไป การยอมรับจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัย

ต่างๆ เหล่านี้ เช่น ความรู้ในมาตรฐาน ISO 9001 บุคลิกภาพ ความผูกพัน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวหากได้มีการส่งเสริมและชี้แจงให้กับพนักงานทุกคนได้เข้าใจ ก็จะมีส่วนช่วยให้การนำมาตรฐาน ISO 9001 มาใช้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

บริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจการผลิตและจำหน่ายเคมีภัณฑ์สำหรับป้องกันสนิม, ล้างคราบน้ำมัน, เคลือบผิวโลหะป้องกันสนิม ซึ่งดำเนินการผลิตโดยฝ่ายผลิตเคมีและมีฝ่ายเทคนิคและการตลาดคอยให้บริการ ทางด้านข้อมูล, เทคนิคการป้องกันสนิม, การใช้สารเคมีเคลือบผิวเพื่อรองพื้นสี และการเคลือบสารหล่อลื่น อีกทั้งช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจากขบวนการป้องกันสนิมของลูกค้า โดยทางบริษัทได้ทำการก่อตั้งเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม พ.ศ 2522 ซึ่งเป็นการร่วมทุนระหว่างบริษัท นิซอนปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด(ประเทศญี่ปุ่น) และบริษัท เอ พี โฮลดิ้ง จำกัด และบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ โดเกียว-มิตซูบิชิ จำกัด

นอกจากนี้ทางบริษัทยังให้บริการแก่ลูกค้าทางด้านอบชุบแข็งด้วยความร้อนและชุบเคลือบผิวป้องกันสนิม ชุบผิวเคลือบผิวหล่อลื่น การเตรียมผิวขั้นสุดท้าย(Finishing) ซึ่งดำเนินการโดยฝ่าย Heat & Surface Treatment โดยแบ่งออกเป็น 2 แผนกด้วยกันคือ

1. Surface Treatment มี 2 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการชุบเคลือบผิวโลหะ และกระบวนการพ่นฟิล์มหล่อลื่นแข็ง หรือกระบวนการ Pallube

2. Heat Treatment มี 3 กระบวนการ ได้แก่ กระบวนการ Isonite หรือ Salt bath nitriding กระบวนการ Gas Carburizing, กระบวนการ Gas soft nitriding

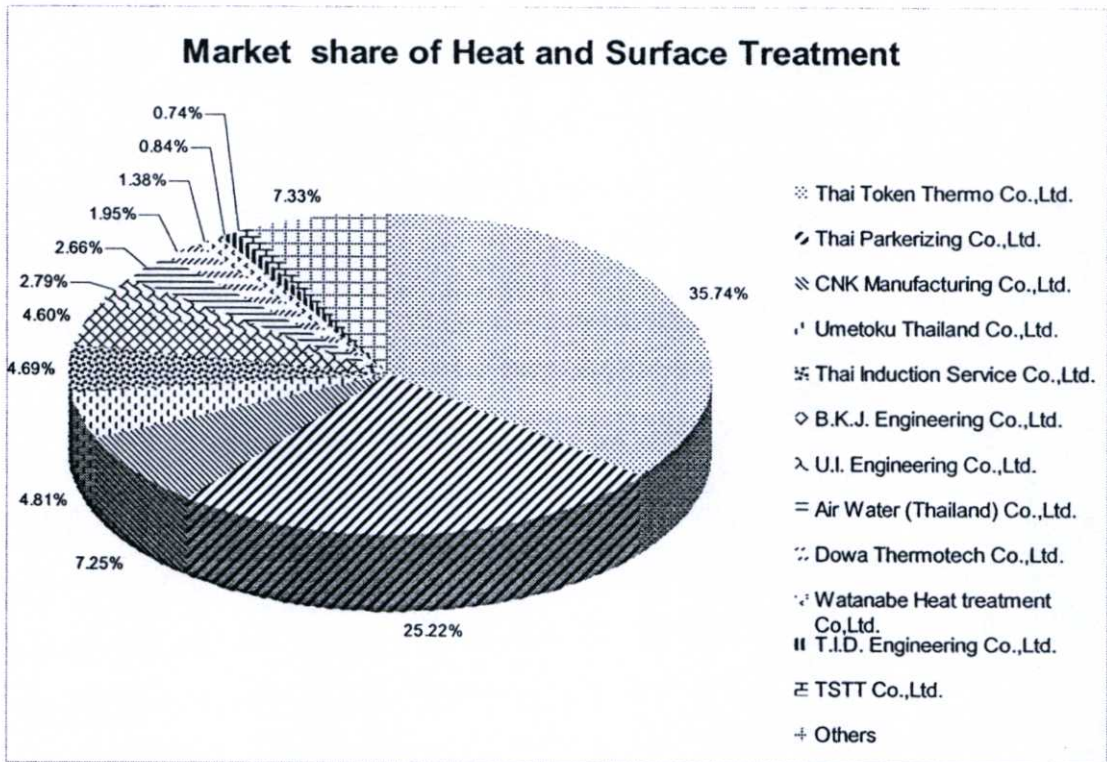
ในปัจจุบันอุตสาหกรรมต่างๆ ในประเทศไทยเบื้องต้นจะมีการขอการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของทางลูกค้าและสร้างความน่าเชื่อถือในผลิตภัณฑ์ที่ได้ทำการผลิตขึ้น โดยบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจทางด้านอบชุบแข็งด้วยความร้อนและชุบเคลือบผิวป้องกันสนิม ชุบผิวเคลือบผิวหล่อลื่น การเตรียมผิวขั้นสุดท้าย (Finishing) เนื่องจากปัจจุบันทางบริษัทได้มีคู่แข่งทางการตลาดมากขึ้นกว่าเดิม จากข้อมูลทางแผนกฝ่ายขายประจำปี 2551 ในภาพที่ 1.1

ดังนั้นการที่บริษัทได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ก็จะเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับทางลูกค้าและยังส่งผลให้ทางลูกค้ามั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001 เป็นระบบพื้นฐานที่มีการใช้อย่างแพร่หลาย และใช้ได้กับทุกอุตสาหกรรม

การบริหารระบบคุณภาพของบริษัทได้มีการนำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2008 และ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ในองค์กรซึ่งทางบริษัทได้มีนโยบายทางด้านคุณภาพว่า “มุ่งมั่นสู่ความเป็นหนึ่งมอบคุณภาพพึงพอใจทั้งคุณภาพและบริการ พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากร” และได้มีการตั้งเป้าหมาย (KPI) ของแต่ละแผนกไว้เพื่อใช้ในการติดตามนโยบายที่ทางบริษัทได้ตั้งไว้ว่าสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ซึ่งในปัจจุบันนโยบาย

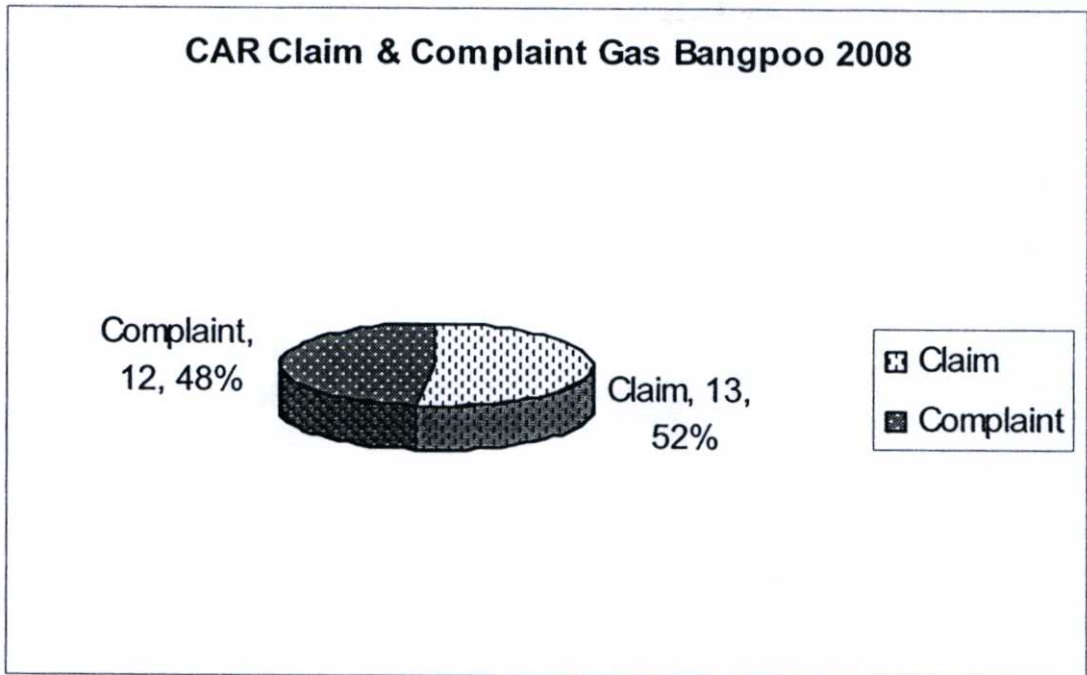
ของทางฝ่ายการผลิตในเรื่องข้อร้องเรียนทางด้านปัญหาด้านคุณภาพ (Claim and Complaint) และของเสียที่เกิดขึ้นภายในโรงงาน (Non Conforming Product: NCP) นั้นยังไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายที่ทางบริษัทได้จัดตั้งขึ้นดังภาพที่ 1.2 (ที่มา: ข้อมูลจากแผนกประกันคุณภาพ. พฤษภาคม 2553)

โดยทางบริษัทได้ทำการจัดตั้ง KPI ในเรื่องข้อร้องเรียนจากทางลูกค้าคือจะต้องมีข้อร้องเรียนในเรื่อง Claim และ Complaint เป็น 0 ครั้งต่อปี และของเสียที่เกิดขึ้นภายในโรงงานต้องน้อยกว่า 0.2% ของการผลิตในส่วนของการผลิตด้าน Heat Treatment ส่วนของ Surface Treatment จะต้องมียอดของเสียน้อยกว่า 0.5% ของการผลิต จากข้อมูลจะเห็นได้ว่าทางบริษัทยังคงไม่สามารถปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ดังภาพที่ 1.3 (ที่มา: ข้อมูลจากแผนกประกันคุณภาพ. พฤษภาคม 2553)



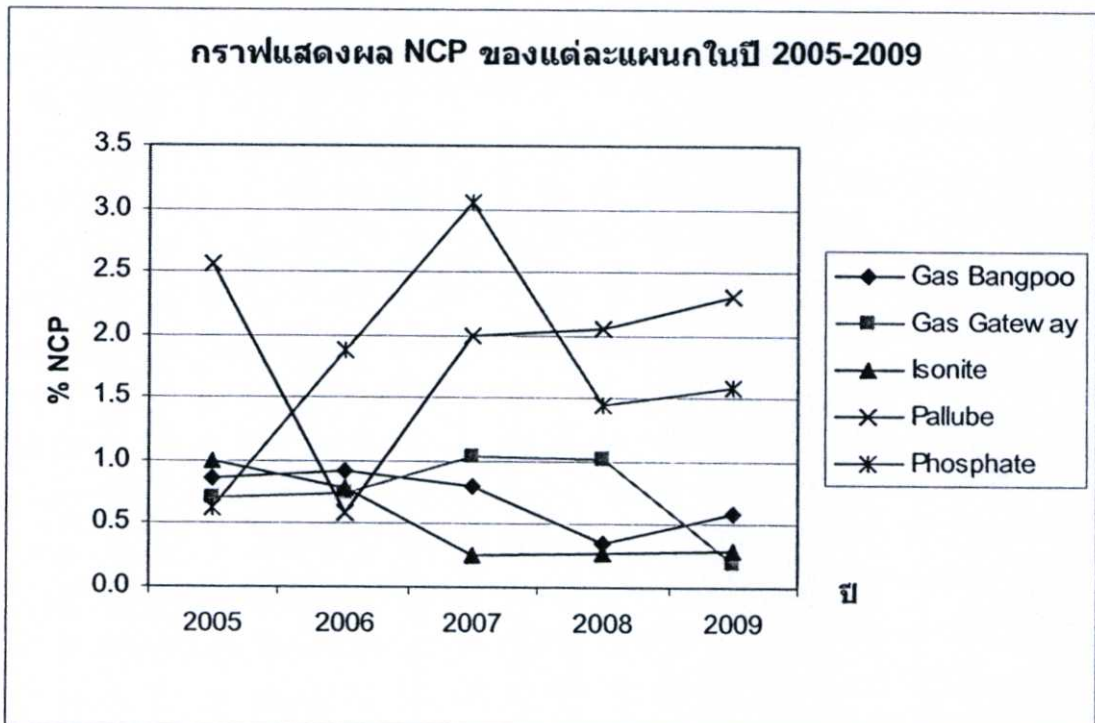
ภาพที่ 1.1 แผนภูมิแสดงส่วนแบ่งทางการตลาดทางด้านธุรกิจอบชุบแข็งด้วยความร้อนและชุบเคลือบผิวป้องกันสนิม

ที่มา: แผนกฝ่ายขายบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด. 2551



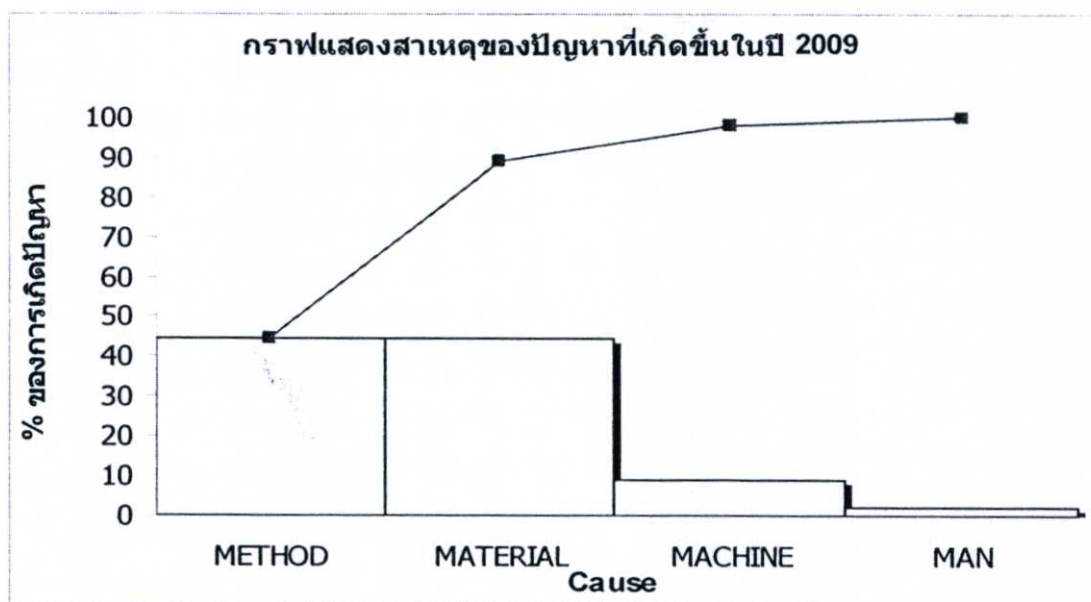
ภาพที่ 1.2 แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบข้อมูลระหว่าง Claim และ Complaint ของแผนก Gas Bangpoo ในปี 2008

ที่มา: รายงานการประชุม QMRC ประจำปี 2551 (2551: 1)



ภาพที่ 1.3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบข้อมูล Non Conforming Report (NCR) ของแต่ละแผนกในปี 2005-2009

ที่มา: รายงานการประชุม QMRC ประจำปี 2552. (2552: 4)



ภาพที่ 1.4 กราฟแสดงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในปี 2009

ที่มา: รายงานการประชุม QMRC ประจำปี 2552. (2552: 5)

จากภาพที่ 1.4 จะแสดงให้เห็นว่าสาเหตุของปัญหาที่ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ไม่ได้คุณภาพ โดยส่วนใหญ่จะเกิดจากวิธีการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจจะเกิดจากพนักงานมีความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพที่ยังไม่เพียงพอ ดังนั้นการที่พนักงานมีความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ จะทำให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามระบบคุณภาพของบริษัท และช่วยในการพัฒนาระบบคุณภาพของบริษัท โดยจะส่งผลทำให้ทางบริษัทได้รับความน่าเชื่อถือจากทางลูกค้ามากขึ้น เพราะทางบริษัทจะมีข้อร้องเรียนจากทางลูกค้าลดลง แต่ในกรณีที่ยังไม่สามารถลดข้อร้องเรียนจากทางลูกค้าได้ ก็จะทำให้บริษัทสูญเสียรายได้ และความน่าเชื่อถือจากทางลูกค้าก็จะลดลงอีกด้วย ซึ่งเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นจะเป็นตัววัดระบบคุณภาพอย่างหนึ่งของระบบ ISO 9001 ที่มีการระบุให้มีการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน

ดังนั้นจากอิทธิพลของความรู้ และทัศนคติที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 ของ วันสนันท์ ชัยอ่อน (2546: 56) สรุปว่าความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อการใช้ระบบคุณภาพ ISO 9001 ว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้นและการทำงานตามวิธีปฏิบัติงานทำให้พนักงานทำงานผิดพลาดน้อยลง รวมทั้งทำให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพสินค้าและบริการ และกล้าหาญ สุข ใสว (2547: บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าความรู้ และเจตคติ ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กัน โดยมีความสัมพันธ์ไปทางบวกกับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยที่เจตคติมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมของบุคคล ขณะเดียวกันการปฏิบัติของบุคคลก็มีผลต่อเจตคติบุคคลด้วย ซึ่งความรู้พื้นฐานจะเป็นตัวสนับสนุน และนายก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร(2550: บทคัดย่อ) ได้กล่าวว่าระดับการศึกษา และตำแหน่งงานเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้

ของพนักงานแตกต่างกัน และการได้รับการฝึกอบรมเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้ความรู้ของพนักงานแตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานใน บริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

1.2.3 เพื่อเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6 พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1.4 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในงานวิจัย

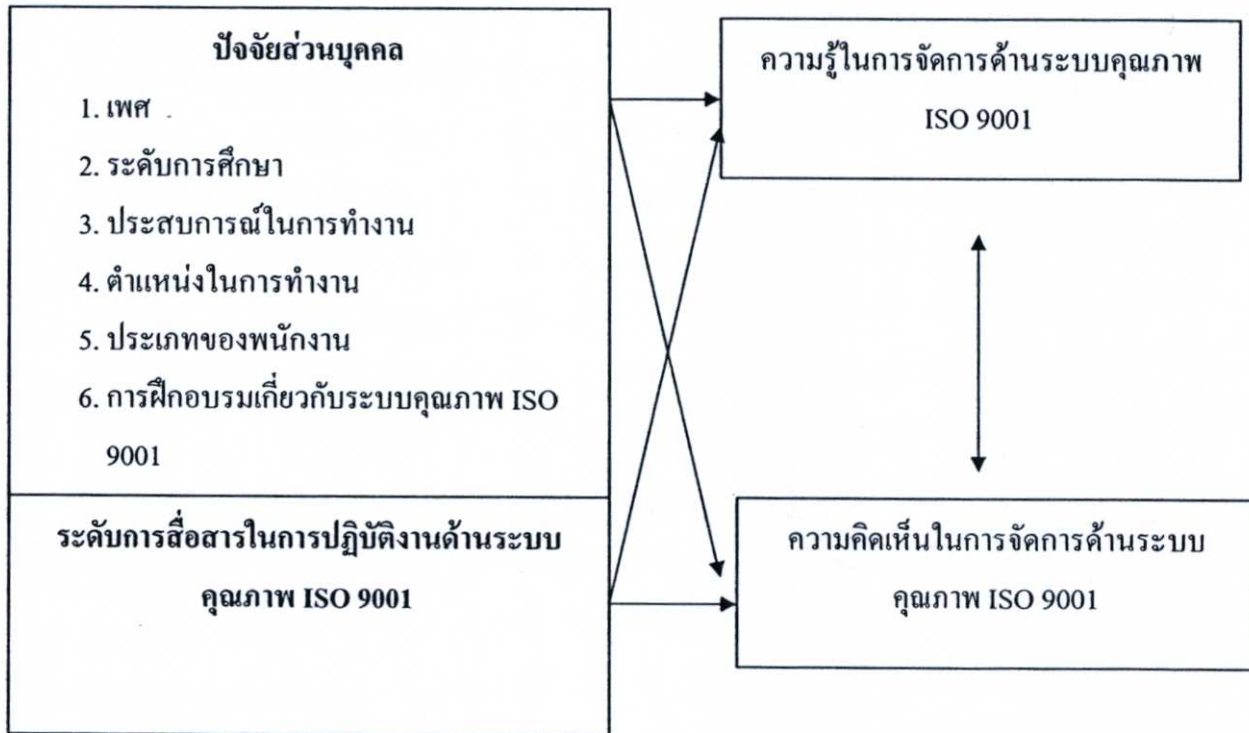
ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวกับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิดของ Bloom และคณะ (อักษร สวัสดิ์ 2542: 26-28) ที่ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคคลที่ประกอบไปด้วยความรู้ตามระดับต่างๆ 6 ระดับ คือ ความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) การนำไปปรับใช้ (Application) การวิเคราะห์ (Analysis) การสังเคราะห์ (Synthesis) การประเมินผล (Evaluation) แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของ Oskamp (1997: 119-133) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของแต่ละบุคคลซึ่งจะทำให้แต่ละบุคคลมีความคิดเห็นที่เหมือนหรือแตกต่างกัน คือ ปัจจัยทางด้านพันธุกรรม และร่างกาย ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล อิทธิพลจากครอบครัว เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม สื่อมวลชน

ซึ่งผู้วิจัยได้นำความคิดเกี่ยวกับความรู้และเจตคติ ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 (กล้าหาญ สุขไสว: 2547) เรื่องความรู้และเจตคติ ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด(มหาชน) ที่มีผลต่อการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (วันสนั่น ยิ้มอ่อน: 2546) และอิทธิพลของความรู้และทัศนคติที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001 ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตถุงพลาสติกแห่งหนึ่ง (นวิรัตน์ สุขดาวรเจริญพร: 2547) โดยได้มีการนำมาปรับปรุงและเพิ่มเติมตัวแปร คือ ประสบการณ์ในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ และด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน และด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีต่อความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1.5

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยปาร์กเกอร์โรซึ่ง จำกัด ซึ่งมีพนักงานจำนวนทั้งหมด 599 คน จากจำนวน 5 โรงงาน ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 12 นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 3 นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 8 นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ และนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น (ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซึ่ง จำกัด. พฤษภาคม 2553)

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

งานวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซึ่ง จำกัด และด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1) ปัจจัยส่วนบุคคลมีดังนี้

- 1.1) เพศ
- 1.2) ระดับการศึกษา
- 1.3) ประสบการณ์ในการทำงาน
- 1.4) ตำแหน่งในการทำงาน
- 1.5) ประเภทของพนักงาน
- 1.6) การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

2) ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

- 1) ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001
- 2) ความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

1.5.3 ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด และทำการสรุปผลการศึกษาโดยใช้เวลาในการศึกษาดังแต่เดือน กันยายน 2553 ถึงเดือน เมษายน 2554

1.6 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นิยามคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย ดังนี้

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงาน และฝ่ายธุรการ ที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

2. ISO 9001 หมายถึง มาตรฐานสำหรับระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System, QMS) ที่ได้รับการยอมรับใน ระดับสากล มาตรฐานนี้ให้โครงสร้างการทำงานและหลักการ ต่างๆ ที่ช่วยให้บริษัทสามารถดำเนินการบริหารกิจกรรมทาง ธุรกิจ ในเชิงสามัญสำนึกเพื่อความพึงพอใจของลูกค้า (ที่มา: <http://www.nqa.com/th/atozservices/> พฤษภาคม 2553.)

3. การบริหารงานคุณภาพ (Quality management) หมายถึง รูปแบบบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงนโยบายคุณภาพและการนำไปใช้ปฏิบัติ โดยจะรวมถึง การวางแผนกลยุทธ์ การจัดเตรียมการทรัพยากร และกิจกรรมอื่นๆ ที่เป็นระบบเกี่ยวกับคุณภาพ เช่น การวางแผนคุณภาพ การปฏิบัติการและการประเมินผล

4. ระบบคุณภาพ (Quality system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยโครงสร้างขององค์การหน้าที่ความรับผิดชอบวิธีดำเนินการ กระบวนการดำเนินการ ทรัพยากร เพื่อนำนโยบายการ

บริหารงานด้านคุณภาพไปปฏิบัติการดำเนินการดังกล่าว จำเป็นต้องจัดทำเป็นเอกสารเพื่อสามารถดำเนินการรักษาระบบคุณภาพได้อย่างเหมาะสมและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. นโยบายคุณภาพ (Quality policy) หมายถึง ความมุ่งมั่นและแนวทางดำเนินการทางด้านคุณภาพทั้งหมดขององค์กรที่ได้แถลงไว้อย่างเป็นทางการ โดยผู้บริหารระดับสูง

6. ประเภทของพนักงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

6.1 พนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ทำงานประจำ หรือได้รับการบรรจุให้เป็นบุคลากรของบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด

6.2 พนักงานรับจ้างช่วง หมายถึง พนักงานที่ไม่ได้ทำงานเป็นประจำ หรือไม่ได้รับการบรรจุเป็นพนักงานของบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัดและจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบริษัท MSC ที่ได้ทำการจัดหาพนักงานมา

8. ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานได้ทำการปฏิบัติงานภายในบริษัท ที่พนักงานสังกัดอยู่ในปัจจุบัน

9. ตำแหน่งในการทำงาน หมายถึง ตำแหน่งการทำงานที่พนักงานได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูง

10. Non Conforming report (NCR) หมายถึง เอกสารที่แสดงถึงรายละเอียดของผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของทางลูกค้า

11. ความรู้ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้ และความเข้าใจในระบบการบริหารคุณภาพ ISO9001

12. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความเชื่อและการตัดสินใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาศัยความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ ของพนักงานที่ทำแบบสอบถามในงานวิจัยครั้งนี้

13. การฝึกอบรม หมายถึง การได้รับการฝึกอบรมทางด้านระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน

14. การสื่อสาร หมายถึงการถ่ายทอดความรู้จากหัวหน้างานไปสู่พนักงานปฏิบัติการ

15. พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานฝ่ายขาย และพนักงานในสำนักงาน

16. การจัดการด้านระบบคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพของพนักงาน

บทที่ 2

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ในการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด ผู้วิจัยได้รวบรวมเนื้อหาทางด้านทฤษฎี แนวคิด และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวความคิดที่จะใช้เป็นแนวทางการศึกษาซึ่งประกอบด้วยต่อไปนี้

- 2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้
- 2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร
- 2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO9001
- 2.5 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความรู้

2.1.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรมทางการศึกษา (Carter V. Good 1973:325) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Facts) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์และข้อมูลต่างๆที่มนุษย์ได้รับและรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่างๆ (ที่มา: <http://socialscience.igetweb.com>. มิถุนายน 2553.) ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญหลายท่านมีการให้ความหมายดังต่อไปนี้

วิชย วงศ์ใหญ่ (2523:130) ได้ให้ความหมายความของความรู้ไว้ว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้นที่ผู้เรียนสามารถจำได้ หรือระลึกได้โดยการมองเห็น ได้ยิน ความรู้ในขั้นคือ ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ คำจำกัดความ เป็นต้น

บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ (2535: 7) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และที่เกี่ยวพันกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย เช่น ระลึกหรือจำได้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ แบบแผน และเค้าโครงของเรื่องนั้นๆ

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

ล้วน สายยศ (2539: 42) กล่าวว่า ความรู้ คือความสามารถในการระลึกถึงสิ่งที่เรียนมาแล้ว

ชวาล แพรวัตกุล (2526: 11) กล่าวว่า ความรู้ คือ บรรดาข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆที่มนุษย์ได้สะสมและถ่ายทอดต่อกันมาแต่ในอดีตและเราสามารถรับทราบสิ่งเหล่านั้นได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างถึงในอักษร สวัสดิ์ 2542: 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็น พฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

วิเชียร เกตุสิงห์ (2520: 101) กล่าวว่า ความรู้ ความเข้าใจว่า คือ ความสามารถในการระลึก ได้ถึงเรื่องราวต่างๆ ที่เคยมีประสบการณ์ทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน เช่น จากการเรียน เนื้อหาวิชาต่างๆ จากการฟังวิทยุ คู่มือทัศน์ อ่านหนังสือพิมพ์ การเล่าต่อกันมาเป็นต้น

Good (1973: 325) กล่าวว่า ความรู้คือความสามารถทางสติปัญญา และทักษะต่างๆ ที่เกิด จากการเรียนรู้ หรือการประมวลประสบการณ์ต่างๆ ที่บุคคลได้รับมาจากการศึกษาข้อเท็จจริง ปรัชญาการณณ์ที่เกิดขึ้น รวมถึงรายละเอียดต่างๆ โดยการรวบรวม การเก็บสะสมไว้ เพื่อนำไปใช้ ประโยชน์

Webster's New Universal (1977: 531) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นสิ่งที่ เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์และ โครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา หรือการค้นคว้า หรือเป็น ความรู้ที่เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของหรือบุคคลซึ่งได้จากการสังเกตประสบการณ์ หรือจากการรายงาน การรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจน และต้องอาศัยเวลา

Anderson (1980: 261-295) กล่าวว่า ความรู้ คือ การที่บุคคลรู้ในสิ่งทีเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ต่างๆ (Declarative Knowledge) และความรู้คือความเข้าใจโดยบุคคลสามารถนำข้อเท็จจริงมาใช้งาน ได้ (Procedural Knowledge)

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

ธีรศรี วิวิศริ (2527:19-20) กล่าวว่า การเรียนรู้ในผู้ใหญ่ นั้นเกิดจากประสบการณ์ 3 ประการคือ

1. การเรียนรู้ที่เกิดจากสภาพการณ์ทางธรรมชาติ (Natural Setting) คือการเรียนรู้จากสภาพ ธรรมชาติที่อยู่ใกล้ตัว

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

3. การเรียนรู้จากสภาพการณ์ของการจัดการเรียนการสอน (Formal Institutional Setting) คือ มีผู้แทนจากสถาบันจัดลำดับการเรียนรู้อย่างมีจุดหมายและต่อเนื่อง

Bloom และคณะ (อักษร ศาสตร์ 2542: 26-28) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธรพีสัย (Cognitive domain) ของคนว่าประกอบด้วยความรู้ตามระดับต่างๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึงการเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิดวัตถุ และปรากฏการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่ายๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อน และมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธรพีสัยลักษณะ (characteristics of cognitive domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

จากคำจำกัดความที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าความรู้ คือ ข้อเท็จจริงที่ผู้เรียนรู้ได้เรียนรู้ การรับทราบรายละเอียดต่างๆ ของข้อมูลที่ได้รับ ประสบการณ์ที่ผ่านมา ซึ่งการเรียนรู้เหล่านี้จะต้อง

มีการค้นคว้า และต้องอาศัยเวลาในการสะสมความรู้ที่ได้รับมา เพื่อนำความรู้ที่ได้มา นำมาประมวลให้เกิดความเข้าใจและทำให้เกิดประโยชน์มากสูงสุดในการนำไปใช้

2.1.3 ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้สองประเภท คือ ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) และความรู้แฝงเร้น หรือความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) ความรู้ชัดแจ้งคือความรู้ที่เขียนอธิบายออกมาเป็นตัวอักษร เช่น คู่มือปฏิบัติงาน หนังสือ ตำรา เว็บไซต์ Blog ฯลฯ ส่วนความรู้แฝงเร้นคือความรู้ที่ฝังอยู่ในตัวคน ไม่ได้ถอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร หรือบางครั้งก็ไม่สามารถถอดเป็นลายลักษณ์อักษรได้ ความรู้ที่สำคัญส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นความรู้แฝงเร้น อยู่ในคนทำงาน และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละเรื่อง จึงต้องอาศัยกลไกแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้คนได้พบกัน สร้างความไว้วางใจกัน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน

2.1.3.1 ความรู้ชัดแจ้ง

ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่รวบรวมได้ง่าย จัดระบบและถ่ายโอนโดยใช้วิธีการดิจิทัล มีลักษณะเป็นวัตถุวิสัย (Objective) เป็นทฤษฎี สามารถแปลงเป็นรหัสในการถ่ายทอด โดยวิธีการที่เป็นทางการ ไม่จำเป็นต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นเพื่อถ่ายทอดความรู้ เช่น นโยบายขององค์กร กระบวนการทำงาน ซอฟต์แวร์ เอกสาร และกลยุทธ์ เป้าหมายและความสามารถขององค์กร

ความรู้ยังมีลักษณะไม่ชัดแจ้งมากเท่าไร การถ่ายโอนความรู้ยิ่งกระทำได้ยากเท่านั้น ดังนั้นบางคนจึงเรียกความรู้ประเภทนี้ว่าเป็นความรู้แบบเหนียว (Sticky Knowledge) หรือความรู้แบบฝังอยู่ภายใน (Embedded Knowledge) ส่วนความรู้แบบชัดแจ้งมีการถ่ายโอนและแบ่งปันง่าย จึงมีชื่ออีกชื่อหนึ่งว่า ความรู้แบบรั่วไหลได้ง่าย (Leaky Knowledge) ความสัมพันธ์ของความรู้ทั้งสองประเภทเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ได้ ต้องอาศัยซึ่งกันและกัน (Mutually Constituted) (Tsoukas, 1996) เนื่องจากความรู้แบบฝังลึกเป็นส่วนประกอบของความรู้ทั้งหมด (Grant, 1996) และสามารถแปลงให้เป็นความรู้แบบชัดแจ้งโดยการสื่อสารด้วยคำพูด

ตามรูปแบบของเซซี (SECI Model) (ของ Nonaka และ Takeuchi) ความรู้ทั้งแบบแฝงเร้นและแบบชัดแจ้งจะมีการแปรเปลี่ยนถ่ายทอดไปตามกลไกต่างๆ เช่น การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การถอดความรู้ การผสมผสานความรู้ และการซึมซับความรู้

การจัดการรู้นั้นมีหลายรูปแบบ มีหลากหลายโมเดล แต่ที่น่าสนใจ คือ การจัดการความรู้ ที่ทำให้คนเคารพศักดิ์ศรีของคนอื่น เป็นรูปแบบการจัดการความรู้ที่เชื่อว่า ทุกคนมีความรู้ ปฏิบัติในระดับความชำนาญที่ต่างกัน เคารพความรู้ที่อยู่ในคน เพราะหากถ้าเคารพความรู้ในตำราวิชาการอย่างเดียวนั้น ก็เท่ากับว่าเป็นการมองว่า คนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ เป็นคนที่ไม่มีความรู้(ที่มา: มุลนิธิวิกิมีเดีย. <http://www.wikipedia.com>. 2553.)

2.1.3.2 ความรู้แบบฝังลึก

ความรู้แบบฝังลึก (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่สามารถอธิบายโดยใช้คำพูดได้ มีรากฐานมาจากการกระทำและประสบการณ์ มีลักษณะเป็นความเชื่อ ทักษะ และเป็นอัตวิสัย (Subjective) ต้องการการฝึกฝนเพื่อให้เกิดความชำนาญ มีลักษณะเป็นเรื่องส่วนบุคคล มีบริบทเฉพาะ (Context-specific) ทำให้เป็นทางการและสื่อสารยาก เช่น วิจารณ์ญาณ ความลับทางการค้า วัฒนธรรมองค์กร ทักษะ ความเชี่ยวชาญในเรื่องต่างๆ การเรียนรู้ขององค์กร ความสามารถในการชิมรสไวน์ หรือกระทั่งทักษะในการสังเกตแปลควันจากปล่องโรงงานว่ามีปัญหาในกระบวนการผลิตหรือไม่ (ที่มา: มูลินวิวิกิมีเดีย. <http://www.wikipedia.com>. 2553.)

2.1.4 วิธีการวัดความรู้

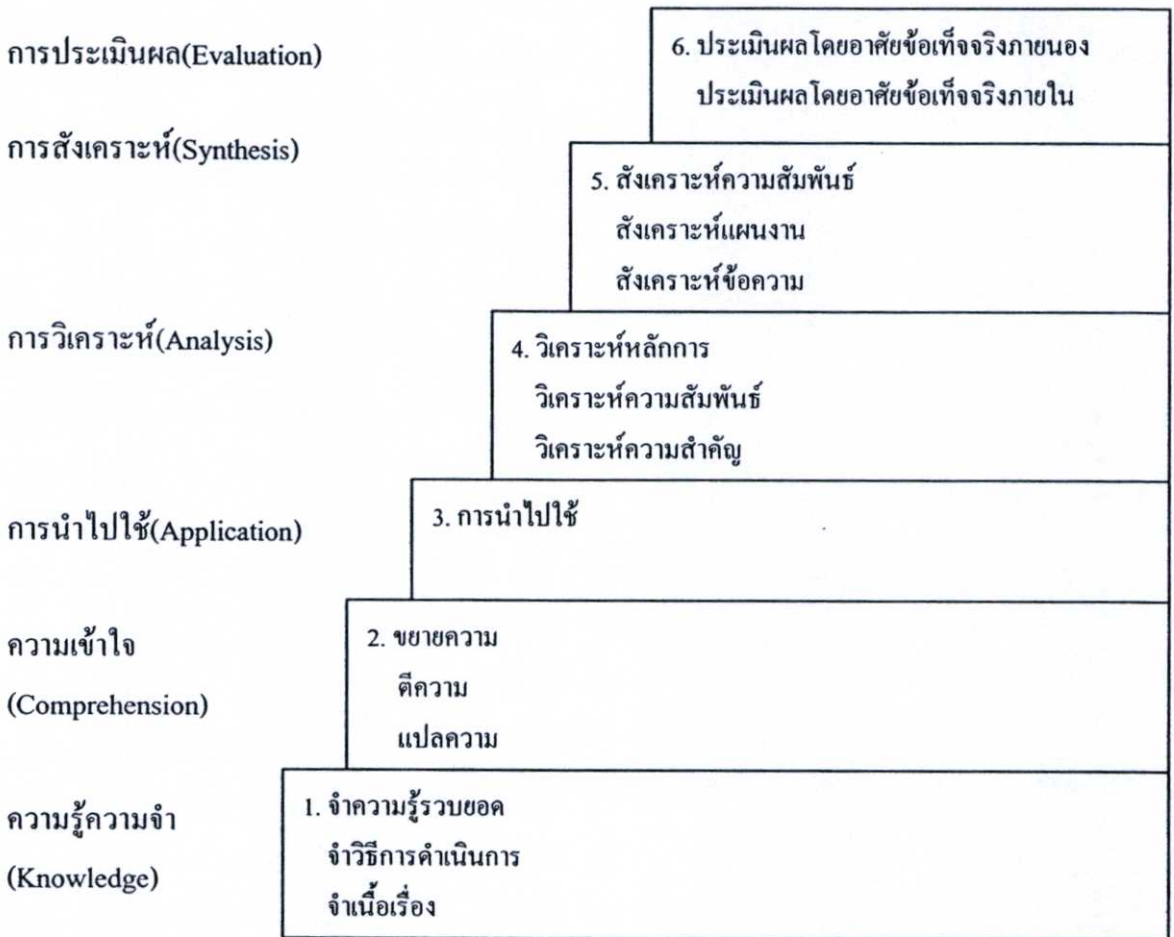
ซูมาลี จันท์ชอล (2542: 54-69) ได้กล่าวถึงการสร้างแบบทดสอบเพื่อวัดความสามารถในแต่ละขั้นตอน ตามแนวความคิดโครงสร้างของความรู้ 6 ชั้น จากขั้นตอนที่ง่ายที่สุดไปยังขั้นที่ยากและซับซ้อนมากขึ้นของอนันต์ ศรีโสภา (2525: 14-15) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. วิธีการวัดระดับของความรู้ความจำ เป็นการวัดความสามารถขั้นต่ำสุด การถามเพื่อวัดสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการให้ระลึกถึง (Recall) ทั้งในสิ่งที่เฉพาะเจาะจงและทั่วไป คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดความจำเนื้อเรื่อง ข้อคำถามวัดความจำวิธีการดำเนินการ และข้อคำถามวัดความจำความรู้รอบคอบ
2. วิธีการวัดระดับความเข้าใจเป็นการวัดความสามารถที่สูงกว่าความรู้ความจำ แต่ผู้ตอบยังคงมีความรู้ความจำ เป็นพื้นฐานมาก่อนจึงจะมีความเข้าใจ คำถามจะไม่ถามตรงจากคำราหรือสิ่งที่สอนไว้ แต่โยงความรู้ที่เรียนมาสัมพันธ์กับคำถามแล้วเปลี่ยนเป็นคำตอบใหม่ ภาษาหรือสำนวนใหม่ รูปแบบใหม่ๆ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดความสามารถในการแปลความ ข้อคำถามวัดความสามารถในการตีความ และข้อคำถามวัดความสามารถในการขยายความ
3. วิธีการวัดระดับการนำไปใช้ เป็นการวัดความสามารถในการนำเอาความรู้ ความเข้าใจ มาประยุกต์ใช้หรือแก้ปัญหาในเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใหม่ได้อย่างเหมาะสม คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการนำไปใช้
4. วิธีการวัดระดับวิเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการแยกแยะ หรือแจกแจงรายละเอียดของเรื่องราว ความคิด การปฏิบัติออกเป็นระดับย่อยๆ โดยอาศัยหลักการหรือกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อค้นพบข้อเท็จจริง และคุณสมบัติบางประการ คำถามที่ใช้วัดในระดับนี้ ได้แก่ ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสำคัญ ข้อคำถามวัดการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และข้อคำถามวัดการวิเคราะห์หลักการ
5. วิธีการวัดระดับการสังเคราะห์ เป็นการวัดความสามารถในการรวบรวมและผสมผสานรายละเอียดปลีกย่อยของข้อมูล สร้างเป็นสิ่งใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม ความสามารถดังกล่าวเป็น

พื้นฐานของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่ ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ ข้อความ ข้อคำถามวัดการสังเคราะห์แผนงาน และข้อคำถามวัดการสังเคราะห์ความสัมพันธ์

6. วิธีการวัดระดับประเมินค่า เป็นการวัดความสามารถในการสรุปคุณค่าหรือตีราคา เกี่ยวกับเรื่องราว ความคิด พฤติกรรมว่า ดีหรือเลว เหมาะหรือไม่เหมาะ เพื่อจุดประสงค์บางประการคำถามที่ใช้วัดระดับนี้ได้แก่ ข้อคำถามวัดการประเมิน โดยเกณฑ์ภายใน และข้อคำถามวัดการประเมินโดยเกณฑ์ภายนอก

การวัดความรู้ทั้ง 6 ขั้นสามารถเขียนขั้นตอนการวัดจากระดับความรู้ระดับต่ำมายังระดับสูงได้ดังรูปต่อไปนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงการวัดระดับการเรียนรู้ด้านความรู้ ความคิด ตามแนวความคิดของบลูมและคณะ
ที่มา: ไสว เลี่ยมแก้ว (2528:119)

2.2 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.2.1 ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมทางการศึกษา ให้คำจำกัดความว่า ความเห็นคือ ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึก ประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชั่งน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

Wahlmen (1973: 34) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นคือ ภาวะจิตใจที่ผ่านประสบการณ์ แล้วเกิดการเรียนรู้ และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

Issak (1981: 203) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นคือ การแสดงออกทางคำพูด หรือ คำตอบที่บุคคลได้แสดงออกต่อสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง โดยเฉพาะจากคำถามที่ได้รับทักไป ซึ่งปกติแล้วความคิดเห็นต่างจากเจตคติ คือ ความคิดเห็นจะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เจตคติจะเป็นเรื่องทั่วไป ซึ่งมีความหมายกว้างกว่า

John W. Best (1959: 110) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นคือ การแสดงออกในด้านความเชื่อที่นำไปสู่การคาดคะเน หรือการแปลผลในพฤติกรรมหรือเหตุการณ์

สุพัตรา สุภาพ (2520: 22) ได้ให้ความหมายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล หรือกลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยเฉพาะด้วยการพูด หรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกอาจจะได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

ธนนัดชัย นพแก้ว (2544: 14) ได้มีการสรุปความหมายของความคิดเห็นคือ สภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่งไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่มีการแสดงออกเลยก็ได้

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

Foster (1952: 119) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากมูลเหตุ 2 ประการคือ

1. ประสบการณ์ (Experiences) ที่บุคคลมีต่อสิ่งของบุคคล หรือหมู่คณะในเรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ความคิดเห็นที่คุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์โดยตรง และถ้าเป็นการได้ยิน ได้ฟัง ได้เห็น หรือได้อ่านจากหนังสือ โดยที่ไม่ได้พบเห็นจากของจริงนั้นถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม (Value system and judgment) เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจไม่เหมือนกัน แต่ละคนจึงมีความคิดเห็นต่อสิ่งเกี่ยวข้องกันแตกต่างกัน

ประกอบ กรรมสุด (2520) กล่าวว่า ความคิดเห็นถือได้ว่าเป็นการแสดงออกทางด้านทัศนคติอย่างหนึ่ง แต่การแสดงความคิดเห็นนั้นมักจะมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

อุทัย หิรัญโค (2519) กล่าวว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับอย่างผิวเผิน หรืออย่างลึกซึ่งสำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้น เป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ่งและคิดตัวเป็นเวลานาน เป็นความคิดต่างๆ ไปไม่เฉพาะอย่าง ซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคน ส่วนความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลาสั้นเรียกว่า opinion

บุญมี (2531) สรุปว่าความคิดเห็นหมายถึง ทำที่ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลที่เกิดจากเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะส่งเสริม คือสนใจ พอใจ นิยม ชมชอบ สนับสนุน และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และลักษณะต่อต้านคือ ขัดแย้ง เบื่อหน่ายไม่สนใจ ไม่ร่วมมือ หรือไม่ปฏิบัติ

สุกัญญา และสำราญ (2539) สรุปว่าความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งวิจารณญาณที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเป็นการแสดงออกด้านความเชื่อ และความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม

จากคำจำกัดความที่ได้กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่าความคิดเห็นคือ การแสดงออกที่มาจากความเชื่อ ความรู้สึก โดยจะต้องมีการอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ที่ได้พบมาของผู้ที่แสดงความคิดเห็น ซึ่งจะมีการแสดงความคิดเห็นออกมาอยู่ในรูปแบบของคำพูด การเขียน ลักษณะท่าทาง หรือไม่มีการแสดงออก

2.2.3 ประเภทของความคิดเห็น

สินี จงจริยาธรรม (2543: 21) กล่าวว่าความคิดเห็นมี 2 ประเภทด้วยกันคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด (Extremeness) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลงบูชา ทิศทางลบสุด ได้แก่ รังเกียจมาก ความคิดเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงได้ยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้เข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดต่อสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับความรู้เข้าใจในด้านที่ไม่ดี ไม่ชอบ รังเกียจ

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็น

ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นจะแตกต่างกัน ไปซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานของแต่ละบุคคล โดยจะส่งผลต่อความคิดเห็นของแต่ละบุคคลนั้นๆ ด้วย และปัจจัยเหล่านี้มีผู้เสนอแนวความคิดไว้ดังนี้

Oskamp (1997: 119-133) ได้มีการกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ปัจจัยทางด้านพันธุกรรม และร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มีผลพุดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล โดยจะทำให้มีผลต่อการศึกษาความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้

2. ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึกและความคิด โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำ หรือการได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดเจตคติ หรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

3. อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับจากการเลี้ยงดูอบรมของพ่อแม่ และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการอบรมและการสั่งสอน ทั้งด้านความคิด การตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ

4. เจตคติ และความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมีสังคมและการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติ และความคิดเห็นต่างๆ ของกลุ่มจะทำให้เกิดการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคลนั้น

5. สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่างๆ จากสื่อต่างๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น และความรู้สึกเป็นไปตามข่าวสารที่ได้รับมา

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542: 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจจะเหมือนกัน หรือแตกต่างกันออกไป คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 ปัจจัยทางพันธุกรรม และร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพสมอง

1.2 ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพล ซึ่งความคิดเห็น และการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากมักจะมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ อย่างมีเหตุผล

1.3 ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจจะได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของบุคคลในครอบครัว

1.4 ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็นที่ได้แสดงออกมา

2. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

2.1 สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ โดยการรับรู้ข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล

2.2 กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคลเพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่ม หรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่ม หรือสังคมที่อยู่

2.3 ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

2.2.5 การวัดความคิดเห็น

การวัดความคิดเห็นเป็นการศึกษาเพื่อจะให้ทราบความรู้สึกของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มคนที่มีความสนใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยแต่ละบุคคลจะแสดงออกด้านความเชื่อ ความรู้สึก หรือความรู้ที่ได้จากประสบการณ์เดิมและสภาพแวดล้อมในตอนนั้นๆ ออกมาเป็นคำพูดหรือการเขียน

ความคิดเห็นโดยทั่วๆ ไปมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ บุคคลที่จะถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาในรูปแบบของสูงต่ำ หรือมากน้อย โดยการวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่จะวัดโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ตอบจะเป็นผู้เลือกคำตอบเอง การใช้แบบสอบถามวัดอาจจะใช้มาตรวัดแบบ Thurstone Scales, Likert Scales และ Guttman Scales เป็นต้น อย่างไรก็ตาม คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ อาจเป็นเพียงการคาดคะเน (Bernard Hennessy: 1968: 130-134)

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสาร

2.3.1 ความหมายของการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน: 2539) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้ “ก. นำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่ง”

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542: 3) กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารว่า เป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดผลในการให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติ หรือให้เปลี่ยนพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2547: 115) ให้ความหมายว่า การสื่อสารคือการถ่ายโอน (transfer and understanding of meaning) ดังนั้น การติดต่อสื่อสารจะประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อสามารถส่งผลต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจถูกต้อง การสื่อสารอาจมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) และเป็นเครือข่ายองค์กรหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าการติดต่อสื่อสารขององค์กร (organization communication)

วันชัย มีชาติ (2548: 138. อ้างอิงมาจาก Judith R. Gordon and associates. 1990: 139) สรุปว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการติดต่อส่งผ่านข้อมูล ความคิด ความเข้าใจ หรือความรู้สึกระหว่างบุคคล ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

ธิติกพ ชยธวัช (2548: 130) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการส่งมอบสารสนเทศและส่งผลมีความหมายต่าง ๆ จากฝ่ายหนึ่งไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง โดยการใช้สัญลักษณ์ที่เป็นที่ยอมรับร่วมกัน หรือเป็นการแลกเปลี่ยนสารสนเทศและการส่งมอบสิ่งที่มีความสำคัญต่าง ๆ

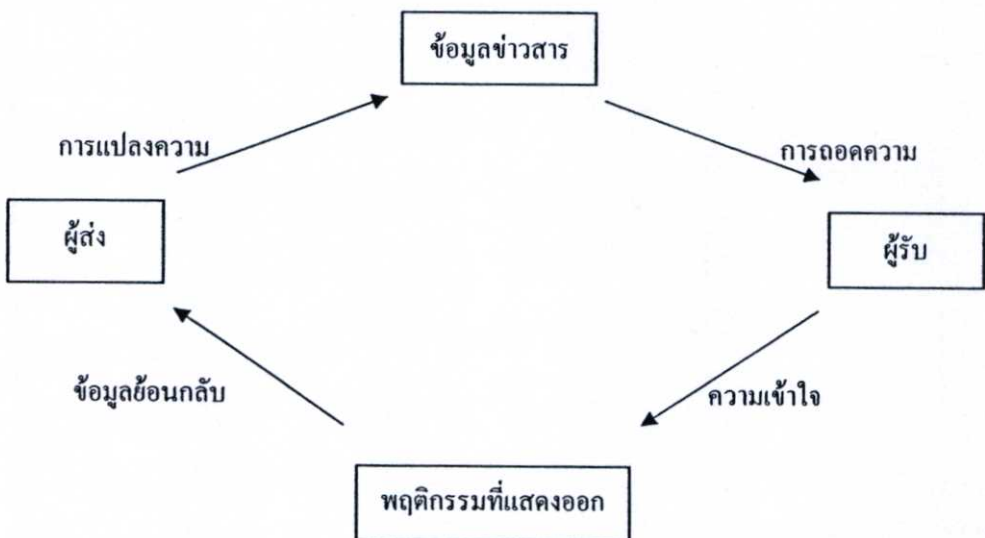
โอบส์ แก้วจำปา (2547: 1) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงกระบวนการที่มนุษย์เชื่อมโยงความนึกคิดและความรู้สึกให้ถึงกันเพื่อให้เกิดการตอบสนองในเชิงพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน

จากความหมายของการสื่อสารอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารคือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร และเรื่องราวต่างๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร จนเกิดการเรียนรู้ความหมายในสิ่งที่ถ่ายทอดร่วมกัน ซึ่งอาจจะมีลักษณะที่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารขององค์กร

2.3.2 กระบวนการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรจะมีลักษณะเป็นกระบวนการ (process) อย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นการผ่านข้อมูล ข่าวสารและความเข้าใจเพื่อที่จะให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือบุคคลอื่นเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ ส่วนประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสารประกอบด้วย (ระวีวรรณ ประกอบผล. 2540: 31)

1. ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร (sender)
2. ผู้รับข้อมูลข่าวสาร (receiver)
3. ช่องทางการสื่อสาร (communication channel)
4. สัญลักษณ์ต่าง ๆ (symbols)



เป็นข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะช่วยให้ทราบถึงผลของการสื่อสาร

ภาพที่ 2.2 สัญลักษณ์และช่องทางการสื่อสารที่ใช้

กระบวนการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพได้ดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการทำหน้าที่ของ ส่วนประกอบ ที่สำคัญ ได้แก่ ผู้ส่งข้อมูลข่าวสาร ผู้รับข้อมูลข่าวสาร ช่องทางการสื่อสาร และ สัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว

2.3.3 เส้นทางการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กรในปัจจุบันนี้จำเป็นต้องหาข้อมูลข่าวสารให้ได้รวดเร็วกว่าในอดีต สำหรับการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึงและเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เส้นทางการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีเส้นทางการสื่อสารเกิดขึ้นได้หลายทิศทางสรุปได้ดังนี้ (ธิติ ภาพ ชยธวัช. 2548: 137-140)

1. การสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นไปตามสายการ บังคับบัญชา เช่น จากประธานลงมาที่รองประธาน ผู้จัดการแผนก หัวหน้าส่วน หัวหน้างาน ลง มาถึงพนักงาน ลดหลั่น กันตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ และสิ่งที่ผู้บริหารควร พิจารณาในการสื่อสารแบบนี้ คือ ข้อมูล ข่าวสารอะไรที่ควรส่งจากผู้บริหารลงมาถึงพนักงาน และการส่งข้อมูลข่าวสารควรกระทำอย่างไรจึงจะเกิด ประสิทธิภาพสูงสุด

2. การสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน การสื่อสารลักษณะนี้มีความสำคัญต่อการ บริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะก่อให้เกิดสิ่งต่อไปนี้ คือ

2.1 พนักงานให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและควบคุมกิจกรรมต่าง ๆ ใน องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.2 ทำให้ผู้บริหารรู้ว่าเมื่อไรที่พนักงานพร้อมที่จะรับข้อมูลข่าวสาร และยอมรับสิ่งที่ ฝ่ายบริหารได้บอกกล่าวมามากน้อยเพียงใด

2.3 ทำให้ผู้บริหารรู้ถึงสิ่งที่รบกวนบุคลากรที่อยู่ใกล้ชิดกับการปฏิบัติงานจริง ๆ และ ทำให้รู้ว่าพนักงานเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารได้มากน้อยเพียงใด

2.4 ทำให้เกิดความชื่นชมและความจงรักภักดีต่อองค์กรด้วยการให้พนักงานมีโอกาส ถามคำถาม และให้ข้อเสนอแนะทางด้านการดำเนินงานขององค์กรอันจะช่วยให้พนักงานแก้ปัญหา การทำงานของเขาได้

3. การสื่อสารตามแนวนอน ประกอบด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารระหว่างเพื่อนร่วมงานใน หน่วยงานเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับอำนาจหน้าที่เดียวกันภายในองค์กรและมีผู้บังคับบัญชาคน เดียวกัน ความมุ่งหมายของการสื่อสารตามแนวนอนมีดังนี้

3.1 การประสานงานและการมอบหมายงาน เช่น เจ้าหน้าที่ของแผนกฝึกอบรมและ พัฒนาต้องการจัดฝึกอบรมให้พนักงานของบริษัท ซึ่งพวกเขาจะต้องพบกันเพื่อประสานงานว่าใคร จะต้องทำอะไร

3.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและกิจกรรม ความคิดเห็นจากบุคคลหลายคนย่อมดีกว่าความคิดเห็นของบุคคลเพียงคนเดียว การสื่อสารในระดับเดียวกันจึงมีความสำคัญ เช่น ในการจัดฝึกอบรมหรือการณรงค์ประชาสัมพันธ์ สมาชิกของแต่ละแผนกอาจจะต้องส่งข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานและสิ่งที่พวกเขาจะต้องทำร่วมกัน

3.3 การแก้ปัญหาพนักงานอาจจะได้รับมอบหมายงานให้ทำร่วมกันในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งต้องมีการพบและเกี่ยวข้องกันในการติดต่อสื่อสารตามแนวนอนเพื่อแก้ปัญหาบางอย่างของหน่วยงาน

3.4 การสร้างความเข้าใจร่วมกัน เมื่อการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น องค์กรจะต้องร่วมกันสร้างความเข้าใจถึงสิ่งที่ควรจะเปลี่ยนแปลงร่วมกัน การประชุมและสนทนาระหว่างพนักงานระดับเดียวกันและภายในหน่วยงานเดียวกันเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุความเข้าใจร่วมกัน

4. การสื่อสารข้ามสายงาน ในองค์กรส่วนใหญ่ พนักงานอาจจะต้องส่งข้อมูลข่าวสารให้กับบุคคลที่ไม่ใช่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาของเขาเอง เช่น แผนกวิศวกรรม แผนกวิจัย แผนกบัญชี แผนกบุคคล ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูล รายงาน เตรียมแผนงาน ประสานกิจกรรม และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารในทุกส่วนขององค์กรในลักษณะข้ามสายงานซึ่งพวกเขาไม่มีอำนาจตามสายงานที่จะสั่งการกับบุคคลที่ต้อง สื่อสารด้วย เพียงแต่เขาต้องใช้การขายความคิดของเขาเท่านั้น การสื่อสารข้ามสายงานจะเป็นกรณีเฉพาะผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และถือว่าเป็นความรับผิดชอบของพวกเขาที่จะแสดงผลงานให้ไปเกิดขึ้นกับแผนก อื่น ๆ และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอาจจะมีการติดต่อสื่อสารอย่างใกล้ชิดกับผู้บริหารระดับสูงอยู่เสมอซึ่งส่งผลให้มีอำนาจในการทำงานมากขึ้น การสื่อสารข้ามสายงานมีความเหมาะสมและจำเป็นอย่างมากต่อพนักงานระดับล่างเพราะช่วยประหยัดเวลา ดังนั้น องค์กรควรจะมีนโยบายในการใช้เส้นทางของการสื่อสารข้ามสายงานไว้ด้วย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

2.3.4 หลักการสื่อสารในองค์กร

ในทุกองค์กรจะมีการสื่อสารเป็น 2 ลักษณะ คือ การสื่อสารที่เป็นทางการ และการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการที่จะทำให้การสื่อสารทั้งสองลักษณะนี้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสรุปได้ ดังนี้ (Chester I. Barnard. 1938. อ้างอิงมาจาก นิติยา เงินประเสริฐศรี. 2544: 191 – 19)

1. การสื่อสารที่เป็นทางการ (formal communication)

1.1 ช่องทางการสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน

1.2 อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการสื่อสารอย่างเป็นทางการ

1.3 เส้นทางของการสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น

1.4 ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ หัวหน้า

1.5 เมื่อองค์การกำลังดำเนินการไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการสื่อสาร

1.6 ระบบการสื่อสารทุกระบบต้องเชื่อถือได้

2. การสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ (informal communication)

2.1 ตอบสนองความต้องการและความรู้สึกของปัจเจกบุคคลในเรื่องของการรวมตัวกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การเคารพตนเอง และการตัดสินใจเลือกที่เป็นอิสระ

2.2 ก่อให้เกิดความสามัคคีภายในองค์การ

การใช้กลยุทธ์การสื่อสารในองค์การเพื่อให้ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานนั้น ผู้บริหารจะต้องใช้การสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สอดคล้องกับสิ่งที่จะสื่อสารและบุคคลที่จะสื่อสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการสื่อสารตามที่ต้องการ ได้อย่างแท้จริง

2.3.5 อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กร

อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรนั้นมีหลายประการ ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ 2 ประเด็น สรุปได้ดังนี้ (นิตยา เงินประเสริฐศรี, 2544: 204–206)

1. การบิดเบือนการสื่อสาร การบิดเบือนที่เกิดขึ้นในการสื่อสารนั้นอาจเกิดขึ้นโดยตั้งใจหรือไม่ ตั้งใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้บิดเบือนรู้หรือไม่ว่าความหมายที่สื่อสารไปนั้นถูกตัดแปลงแก้ไข การบิดเบือนเกิดขึ้นในการสื่อสารทุกระดับ สรุปได้ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แสดงการบิดเบือนการสื่อสาร โดยแบ่งเป็นการบิดเบือนโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจ
ที่มา: นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544: 204–206)

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
1. ระดับบนลงสู่ระดับล่าง	<ol style="list-style-type: none"> ผู้บังคับบัญชามีความไม่ยอมให้สิ่งย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาลังเลใจที่จะส่งข่าวร้ายให้ทราบ 	<ol style="list-style-type: none"> ความทุกข์ใจของผู้บังคับบัญชาในเรื่องความขัดแย้งภายใน การถ่ายทอดข้อความหลาย ๆ ครั้งจนแตกต่างจากเนื้อหาสาระเดิม
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	<ol style="list-style-type: none"> ต้องการให้ทุกสิ่งทุกอย่างยุติ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบเกี่ยวกับความล้มเหลว ลังเลใจที่จะบอกข่าวร้ายแก่ผู้บังคับบัญชา 	<ol style="list-style-type: none"> ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ความทะเยอทะยานของ ความต้องการในเรื่องความปลอดภัยของผู้ปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ระดับของการติดต่อสื่อสาร	การบิดเบือนโดยตั้งใจ	การบิดเบือนโดยไม่ตั้งใจ
2. ระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน	4. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการติดต่อสื่อสารขึ้นอยู่กับระดับบน	4. ระยะห่างไกลของการสื่อสาร 5. โครงสร้างองค์การอย่างเป็นทางการ
3. แนวนอน	1. ข่าวลือต่าง ๆ 2. ความชำนาญเฉพาะด้านในงานทำให้สนใจเฉพาะเรื่องบางอย่าง	1. การสื่อสารในแนวนอนมีมากเกินไปทำให้ไม่มีสิ่งย้อนกลับ 2. การสื่อสารในแนวนอนถูกนำมาใช้ทดแทนการสื่อสารจากระดับบนลงสู่ระดับล่าง และจากระดับล่างขึ้นสู่ระดับบน
4. แนวทแยงมุม (แนวขวาง)	1. ระดับต่าง ๆ ที่เป็นทางผ่านของการสื่อสาร	1. ช่องว่างของการสื่อสาร
5. ทุกระดับ	1. แต่ละระดับมีข้อมูลข่าวสารเป็นของตนเองเพื่อใช้ในการแข่งขันกับหน่วยงานย่อยอื่น ๆ	1. การหมกมุ่นในเรื่องความไม่แน่นอน

2. ภาระหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสาร ภาระในการสื่อสารเป็นเรื่องเกี่ยวกับปริมาณและความสลับซับซ้อนของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ซึ่งตัวแปรทั้งสองตัวนี้จะต้องพิจารณาร่วมกัน บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับช่องทางของการสื่อสาร นอกจากนี้บุคคลสามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สลับซับซ้อนได้ดีกว่าข้อความที่สลับซับซ้อนและไม้อาจคาดคะเนได้ ภาระที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร แบ่งเป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 ภาระในการสื่อสารที่น้อยเกินไป โดยผู้ปฏิบัติงานถูกตัดออกจากสายใยของการสื่อสารขององค์การ ก่อให้เกิดผลเสียต่อการสื่อสารขององค์การ คือ

2.1.1 องค์การสูญเสียทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะทำให้สิ่งนำเข้า การกระทำตอบสนอง และสิ่งย้อนกลับแก่องค์การ

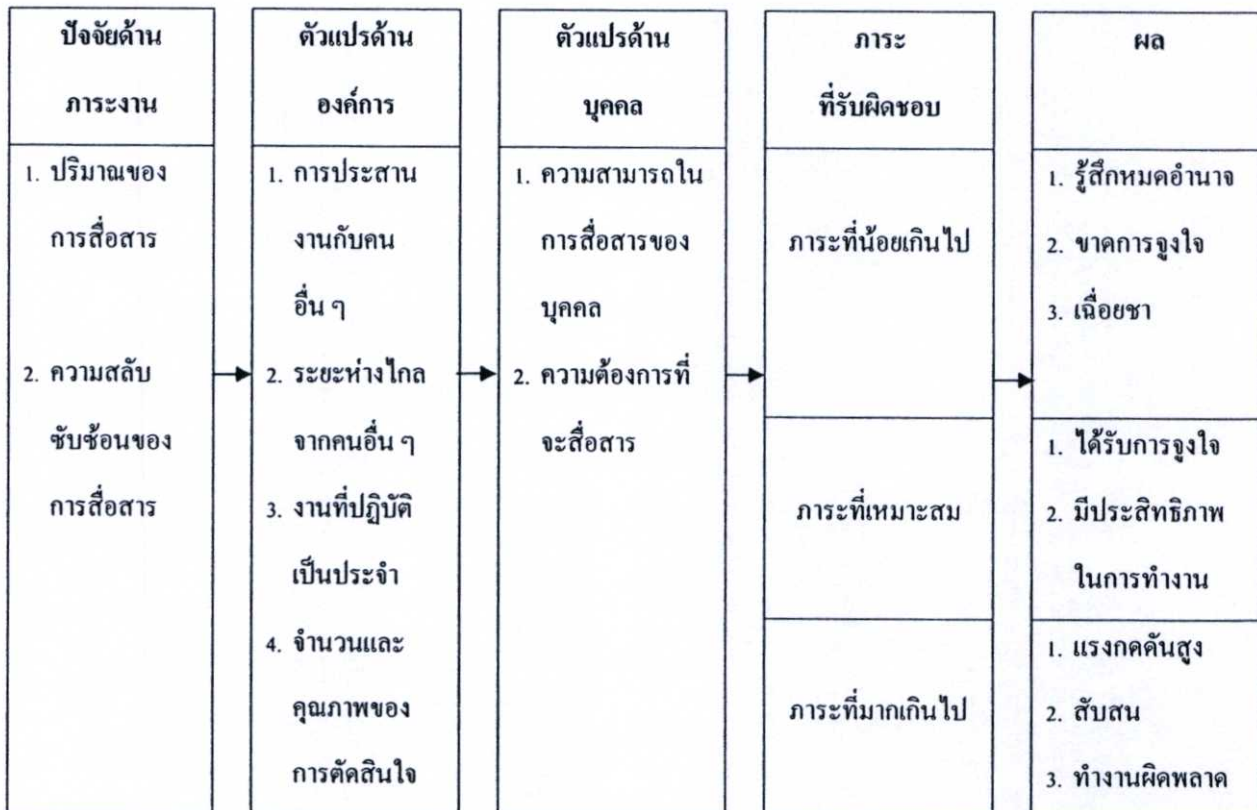
2.1.2 ผู้ปฏิบัติงานที่ถูกละเลยจะตอบสนองความต้องการในเรื่องการสื่อสารด้วยการพูดยุบยิบนิทา และการพูดคุยเล่น

ผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารน้อยเกินไปทำให้บุคคลรู้สึก ว่าตนหมดอำนาจที่จะควบคุมกิจกรรมการทำงาน ขาดแรงจูงใจ และเกิดความเฉื่อยชาในการ ปฏิบัติงาน

2.2 ภาระในการสื่อสารที่มากเกินไป ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคล ระบบ หรือองค์การไม่สามารถดำเนินการกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา ผลเสียจะเกิดขึ้นเฉพาะในองค์การเปิดที่บุคคล สามารถหาข้อมูลข่าวสารอย่างไม่จำกัด ปัญหาเรื่องภาระที่มากเกินไปในการสื่อสารของผู้บริหาร ระดับสูงเกิดจากจำนวนและความสลับซับซ้อนที่มีมากขึ้นของข้อมูลข่าวสาร ทำให้ไม่สามารถ ค้นหาข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและจำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ

ผลจากการที่มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารมากเกินไปทำให้บุคคล เกิดความรู้สึกสับสน ได้รับแรงกดดันอย่างมาก และทำงานผิดพลาดได้

2.3 ภาระในการสื่อสารที่เหมาะสม ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงาน ผลจากการ มีภาระความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสื่อสารที่เหมาะสมบุคคลจะรู้สึกว่าได้รับการจูงใจและมี ประสิทธิภาพในการทำงาน



ภาพที่ 2.3 รูปแบบภาระในการสื่อสารขององค์การที่นำไปใช้ได้จริง

ที่มา: นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2544: 204-206)

ปัญหาภาระในการสื่อสารนอกจากจะก่อให้เกิดผลเสียในระดับปัจเจกบุคคลแล้วยังก่อให้เกิดผลเสียในระดับองค์กรอีกด้วย ในกรณีที่มีภาระมากเกินไปทำให้การประมวลผลสารสนเทศ (information processing) ขององค์กรไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดคุณภาพของการตัดสินใจ ลดความพึงพอใจ ในงานของผู้ปฏิบัติงาน การขาดงานเพิ่มขึ้น อัตราการเข้าออกในงานจะสูงขึ้น และลดผลผลิตขององค์กร โดยรวม

2.3.6 ความแตกต่างของแต่ละบุคคลที่มีต่อการสื่อสาร

1. ความแตกต่างทางเพศ การวิจัยทางจิตวิทยาหลายเรื่องได้แสดงให้เห็นว่า ผู้หญิงกับผู้ชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม ทักษะคิด ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทหน้าที่และกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักจะเป็นคนที่มีจิตใจอ่อนไหวหรือเข้าอารมณ์ (Emotional) โอนอ่อนผ่อนตาม ในขณะที่ผู้ชายใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และจดจำข่าวสารได้มากกว่า (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 114)

2. ความแตกต่างด้านอายุ อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดเห็นและพฤติกรรม โดยทั่วไปคนที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ ใจร้อน และมองโลกในแง่ดีว่าคนที่มียุมากกว่า คนที่มีอายุมากมักจะมีความคิดอนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ มีความระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้าย ดังนั้นคนที่มีอายุมากกว่าจึงมักไม่ค่อยยอมให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในสังคมเพราะการเปลี่ยนแปลงย่อมมีผลกระทบต่อทรัพย์สิน สถานะทางสังคมและความลำบากในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง

นอกจากความแตกต่างในเรื่องความคิดแล้ว อายุยังเป็นสิ่งกำหนดความแตกต่างในเรื่องความยากง่ายในการชักจูงใจด้วย การวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าเมื่อคนที่มีอายุมากขึ้น โอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือชักจูงใจจะน้อยลง โดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งที่แตกต่างกันไปด้วย คนวัยกลางคนและสูงอายุมักจะคิดเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การรักษาพยาบาล การมีบ้านและที่ดินเป็นของตนเอง ในขณะที่คนหนุ่มสาวอาจจะสนใจในเรื่องการศึกษา ความยุติธรรม และความเสมอภาค (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 113)

ส่วนในเรื่องการชักจูงใจหรือโน้มน้าวใจของคนจะยากขึ้นตามอายุที่เพิ่มขึ้น ซึ่งการศึกษาพบว่าคนหนุ่มสาวนั้นจะเป็นผู้ยึดถืออุดมการณ์มองโลกในแง่ดี และจิตใจไม่มั่นคงมากกว่าคนแก่ ในขณะที่คนแก่จะมีความเป็นคนหัวรั้นและมีความระมัดระวังสูงกว่าคนหนุ่มสาว นอกจากนี้โดยปกติแล้วคนที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการในสิ่งต่างๆ แตกต่างกันมีการใช้สื่อมวลชนและสนใจข่าวสารที่แตกต่างกันด้วย (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 114)

3. ความแตกต่างด้านระดับการศึกษา การศึกษาหรือความรู้เป็นสิ่งที่มียุทธิพลต่อผู้รับสาร คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่ต่างกัน ในยุคสมัยที่ต่างกัน ในระบบการศึกษาที่ต่างกัน ในสาขาวิชาที่ต่างกันย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป

มีการศึกษาวิจัยหลายเรื่องที่ได้ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีการเปิดรับข่าวสารแตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่ยังมีการศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารกว้างขวางแต่จะไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ จะต้องมีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอจึงจะเชื่อ (ปรมะ สตะเวทิน. 2538: 116-117)

4. ความแตกต่างด้านสถานภาพหรือระดับตำแหน่ง ความแตกต่างด้านสถานภาพของบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในเรื่องการติดต่อสื่อสาร บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของเขาได้มากกว่า บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำๆ บุคคลที่มีระดับภายในองค์กรต่ำมักเป็นบุคคลที่ขาดข่าวสารอยู่เสมอ

ความแตกต่างกันในเรื่องระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันเล็กน้อยเพียงใดของผู้ส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสารมีอิทธิพลต่อการติดต่อสื่อสารอย่างมาก ข่าวสารที่ส่งออกไปนั้นจะได้รับการติดต่อสื่อสารดูแลหรือทำความเข้าใจมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับความสำคัญของที่มาของข่าวสารนั้นๆ ว่าผู้ที่ให้ข่าวสารให้ข่าวสารอย่างไรในข่าวสารอันเดียวกัน ถ้าหาว่าผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งก่อนข้างต่ำภายในองค์กรเป็นผู้ส่งข่าวสารออกมาไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจให้ความสำคัญ ถ้าหากข่าวสารอันเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือและความพึงพอใจก็จะยิ่งมากขึ้น

5. ความแตกต่างของระยะเวลาของการทำงาน เมื่อบุคคลประกอบอาชีพในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นระยะเวลานาน บุคคลนั้นจะเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ตลอดจนเกิดการยอมรับในสภาพความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์หรือระเบียบแบบแผนของงานที่ตนทำ ซึ่งต่างจากบุคคลที่ทำงานเป็นระยะเวลาน้อยกว่ามักจะไม่มีเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ไม่ยอมรับสภาพความเป็นอยู่และเกณฑ์ หรือระเบียบแบบแผนขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

2.3.7 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารเป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความเข้าใจในการติดต่อและการทำงานร่วมกันของบุคคลในองค์กรเพื่อบรรลุเป้าหมาย แต่หากไม่เรียนรู้และเข้าใจความต้องการของตนเอง ไม่เข้าใจผู้อื่นแล้วไม่ว่าจะมีกระบวนการสื่อสารที่ดีและมีอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัยเพียงใดก็ไร้คุณค่า (วิโรจน์ โสวัณณะ. 2545 : 95) นอกจากนี้การสื่อสารจำเป็นจะต้องเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีความแตกต่างกันการสื่อสารที่ดีจะต้องใช้ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีควบคู่กันไปด้วยจึงจะทำให้การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ

2.3.7.1 การเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (improving organizational communication)

เนื่องจากการสื่อสารที่ผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่อการทำงานบรรลุประสิทธิภาพขององค์กรเสมอ การสร้างระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก หน้าที่สำคัญประการ

หนึ่งของผู้บริหารทุก องค์การ คือ การจัดระบบการสื่อสารตลอดจนการไหลของข้อมูลข่าวสาร ในองค์การและลดความผิดพลาดหรืออุปสรรคในการสื่อสาร ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธีสรุปได้ ดังนี้ (Szilagyi & Wakkace, 1990 : 502-504. อ้างอิงมาจาก วันชัย มีชาติ. 2548 : 152-154)

1. การติดตามผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ (follow-up and feed back) เป็นวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลที่ส่งไปว่าผู้รับเข้าใจตรงกับผู้ส่งเพียงไร วิธีการนี้จะทำให้กระบวนการสื่อสารเป็นแบบ two-way ซึ่งอาจเกิดขึ้นในการพบปะกันหรือหากเป็นการใช้เอกสารติดตามผล และข้อมูลย้อนกลับอาจตรวจสอบได้จากการโต้ตอบ การแสดงออกของผู้รับสารจะทำให้เราทราบว่าการสื่อสารมีความถูกต้องเพียงไร

2. การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) การใช้วิธีการสื่อสารและช่องทางการสื่อสารหลายวิธีทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจาและใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากยิ่งขึ้น

3. ระยะเวลา (timing) ปัญหาด้านระยะเวลาเป็นสาเหตุหนึ่งของการสื่อสารที่เบี่ยงเบนไปทั้งในแง่ของความกดดันด้านเวลาและความไม่เหมาะสม ในการสื่อสารเวลาหนึ่ง ๆ องค์การและกลุ่มอาจกำหนด มาตรฐานด้านเวลาเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวได้ เช่น ระบุไว้ล่วงหน้าว่าจะทำงานหนึ่งให้เสร็จเมื่อใดเพื่อเป็นเกณฑ์ในการจัดแบ่งเวลาและคิดต่อระหว่างกันในการรายงาน และสั่งการในองค์การ นอกจากนี้ยังต้องแยกแยะระหว่างงานประจำกับงานจรซึ่งจะช่วยลดแรงกดดันด้านเวลาอันจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

4. ให้ความสนใจกับภาษา (attention to language) ในการสื่อสารนั้น การเลือกใช้ศัพท์ ระดับของคำ และความหมายของคำ เป็นวิธีการหนึ่งที่จะลดความผิดพลาดในการสื่อสารได้ การเลือกใช้คำและระดับของภาษานี้จะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจกับผู้ที่เราจะสื่อสารด้วยว่าควรจะใช้ภาษาในระดับใด

5. ศูนย์กลางข้อมูล (information communication and information centers) การสื่อสารโดยวิธีการนี้จะเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจน และมีความถูกต้องของข้อมูลมาก ซึ่งองค์การอาจใช้ศูนย์กลางข้อมูลเป็นแหล่งกระจายข่าวโดยไม่ผ่านช่องทางที่เป็นทางการขององค์การ ก็อาจจะทำให้การสื่อสารมีความถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

6. การให้รู้เท่าที่จำเป็น (the exception principle and the need to know) เป็นการวางระบบในการ สื่อสารในองค์การให้มีการสื่อสารในกรณีพิเศษและให้มีการรับข้อมูลเฉพาะที่จำเป็น โดยการเสนอข้อมูลไปยังฝ่ายบริหารเฉพาะที่ฝ่ายบริหารต้องการ ในขณะที่เดียวกันฝ่ายบริหารก็ให้ข้อมูลหรือสื่อสารกับพนักงานเฉพาะสิ่งที่พนักงานจำเป็นต้องรู้เท่านั้น ซึ่งจะทำให้การสื่อสารไม่มีข้อมูลมากเกินไป วิธีการนี้จะเหมาะกับองค์การที่มีสายการบังคับบัญชาสูง

7. การใช้ธรรมเนียมปฏิบัติในการสื่อสาร (communication etiquette) เป็นความพยายามที่จะวางระบบในการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ ให้ใช้สื่อสารเฉพาะในเรื่องที่จำเป็นและเร่งด่วน ซึ่งการใช้เครื่องมือโดยไม่จำเป็นอาจทำให้การสื่อสารผิดพลาดหรือมีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น การสร้างธรรมเนียมปฏิบัติที่เหมาะสมจึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการสื่อสารได้

8. การฟังอย่างตั้งใจ (listen actively) เป็นการลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร การตั้งใจฟังจะทำให้ข้อมูลที่ผู้ส่งสารต้องการจะส่งถึงผู้รับสารครบถ้วน ในขณะที่เดียวกันการฟังอย่างตั้งใจนั้นผู้รับสารสามารถคิดต่อและไตร่ตรองสิ่งที่ได้ฟังและอาจมีการสอบถามหรือทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น นอกจากนี้การฟังอย่างตั้งใจจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีระหว่างผู้ที่สื่อสารและเกิดการยอมรับกัน ซึ่งจะเป็นการพัฒนากระบวนการความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรภายในองค์กรตามมาด้วย

ดังนั้นการสื่อสารภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง คือการถ่ายทอดข่าวสารอย่างไรให้บุคคลภายในองค์กรได้รับรู้รับทราบข้อมูลข่าวสารทั่วถึง และเข้าใจในข้อมูลข่าวสารนั้น ซึ่งข่าวสารเกี่ยวกับการวิธีการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นสิ่งสำคัญสำหรับพนักงานในการปฏิบัติงานให้ถูกต้อง ดังนั้นการสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างเป็นสิ่งจำเป็นที่สุด ผลของการสื่อสารจะออกมาในลักษณะใด ผู้ที่ถ่ายทอดข่าวสารควรจะเป็นผู้ที่รับรู้มากที่สุด เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขการสื่อสารในภายหลัง

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

2.4.1 ความหมายของมาตรฐาน ISO 9001

ISO9001 มีที่มาจาก องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน(International Organization for Standardization:ISO) เป็นองค์กรอิสระ(Non-governmental Organization) จัดตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1947 มีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ กรุงเจนีวา ประเทศสวิสเซอร์แลนด์ มีสมาชิกกว่า 130 ประเทศทั่วโลก มีพันธกิจ (Mission) ในการกระตุ้นให้เกิดการพัฒนามาตรฐานงานต่างๆ และกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ และพัฒนาความร่วมมือในเรื่องทรัพย์สินทางปัญญา วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและเศรษฐกิจอย่างครบวงจร องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (International Organization for Standardization) มีชื่อเรียกสั้น ๆว่า ISO เป็นภาษากรีก ซึ่งมีความหมายว่า “เท่าเทียมกัน” ดังเช่น “ ISOMETRIC” ซึ่งมีความหมายว่า “วัดได้เท่ากันหรือขนาดเท่ากัน” หรือ “ISONOMY”ซึ่งหมายถึง “มีความเท่าเทียมกันตามกฎหมาย”เป็นต้น ดังนั้นคำว่า“ ISO” จึงไม่ใช่คำที่ข้อมาจากชื่อเต็มขององค์กร โดย ISO9001 นั้นเป็นมาตรฐานสำหรับระบบการบริหารจัดการ (Management System) โดยจุดสำคัญของมาตรฐานนี้อยู่ที่วิธีการที่ฝ่าย

บริหารจะประกันคุณภาพของการผลิต และการบริหารของบริษัทนั้นได้อย่างไร รวมทั้งยังมองในส่วนที่ฝ่ายบริหารจะเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ เพื่อให้มีการปรับปรุงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

มาตรฐาน ISO 9001: 2000 เป็นข้อกำหนดในอนุกรมมาตรฐานสากลหมวดที่ 9000 ฉบับประกาศใช้ในปี ค.ศ. 2000 ระบุข้อกำหนดเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการคุณภาพภายในองค์กรเชิงกลยุทธ์ ซึ่งมุ่งเน้นเรื่องการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การปฏิบัติ และการวัดประสิทธิผลของกระบวนการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า และบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในองค์กร (ฝ่ายให้คำปรึกษาแนะนำ. 2544: 2)

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) (2544: 4-7) ให้ความหมายว่า ISO9000 เป็นอนุกรมมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ หรือมาตรฐานการทำงานที่มุ่งเน้นด้านคุณภาพมีการประกาศใช้มาแล้ว 3 ฉบับได้แก่

1. ISO 9000: 1987 หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับประกาศใช้ปี ค.ศ. 1987 มีมาตรฐานในห้องจัดการเลือกประยุกต์ใช้ได้ 3 มาตรฐานคือ ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 1987 แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ, ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002: 1987 แบบประกันคุณภาพในการผลิต การบริการ และระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9003: 1987 แบบประกันคุณภาพในการตรวจสอบขั้นสุดท้าย ในปัจจุบันได้ประกาศยกเลิกการนำไปใช้แล้ว

2. ISO 9000: 1994 หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับประกาศใช้ปี ค.ศ. 1994 มีมาตรฐานในห้องจัดการเลือกประยุกต์ใช้ได้ 3 มาตรฐานคือ ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001: 1994 แบบประกันคุณภาพในการออกแบบ การพัฒนา การผลิต การติดตั้ง และการบริการ, ระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002: 1994 แบบประกันคุณภาพในการผลิต การบริการ และระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO9003: 1994 แบบประกันคุณภาพในการตรวจสอบขั้นสุดท้าย ในปัจจุบันได้ประกาศยกเลิกการนำไปใช้แล้วเช่นกัน

3. ISO 9000: 2000 หรืออนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ฉบับประกาศใช้ปี ค.ศ. 2000 มีมาตรฐานในห้องจัดการนำไปประยุกต์ใช้เพียงมาตรฐานเดียว คือระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO9001: 2000 ซึ่งแนวคิดสำคัญของ ISO 9001 : 2000 คือ การจัดวางระบบบริหารงาน เพื่อการประกันคุณภาพซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุม และสามารถตรวจสอบได้โดยผ่านเอกสารที่ระบุขั้นตอน และวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานมีการจดบันทึกข้อมูลรวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในเอกสารหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม

ปัจจุบัน ISO 9001 ฉบับปี 2000 ได้มีการปรับเปลี่ยนเป็นฉบับปี 2008 อย่างเป็นทางการไปแล้ว เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 ที่ผ่านมา ซึ่งโดยภาพรวมแล้ว ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบต่อเกณฑ์การดำเนินการต่อองค์กรแต่อย่างใด ในขณะที่เดียวกันมาตรฐานบางตัวที่ใช้ข้อกำหนดพื้นฐานของข้อกำหนด ISO 9001 ฉบับปี 2000 เป็นตัวตั้งต้น ก็อาจจะมีในส่วนที่จะต้องทำการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงใหม่ตามที่ข้อกำหนด ISO 9001 ได้มีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน ซึ่งสาเหตุที่เปลี่ยนมาเป็นฉบับ 2008 เพราะ

1. เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากขึ้น โดยมีการเพิ่มคำอธิบายใน Note หลายข้อกำหนด
2. ให้มีความสอดคล้องต้องกันกับ ISO 14001:2004 เช่น ในข้อ 6.2.2 จากเดิม "Competence awareness and training" เปลี่ยนให้สอดคล้องเป็น "Competence training and awareness"
3. ร้อยเรียงถ้อยคำใหม่ให้เข้าใจง่ายขึ้น แต่ประเด็นการปฏิบัติยังเหมือนเดิม

2.4.2 ประวัติความเป็นมาของระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000

แนวคิดในการประเมินระบบคุณภาพได้เริ่มขึ้นหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 เริ่มมีการนำระบบการจัดการคุณภาพสินค้า มาใช้อย่างจริงจังในอุตสาหกรรมการผลิตอาวุธ โดยวิธีการส่วนใหญ่ถ่ายทอดมาจากกระทรวงกลาโหม หรือหน่วยงานทหารของสหรัฐอเมริกา และสหราชอาณาจักรอังกฤษ ในยุคแรกจะเน้นที่การรับรองคุณภาพของชิ้นงาน หรือผลิตภัณฑ์ (Product Certification) ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1960 ได้มีการพัฒนาเป็นมาตรฐานการรับรองระบบคุณภาพ โดยมีมาตรฐานการประกันของกระทรวงกลาโหมแห่งสหราชอาณาจักรหมายเลข 05-21, 05-24 และ 05-29 เป็นแนวทางของมาตรฐานเพื่อการรับรองระบบคุณภาพ และในช่วงทศวรรษ 1970 มีการพัฒนาเป็นระบบประกันคุณภาพ ซึ่งมีการระบบให้มีการวางแผน และควบคุมการผลิตทุกขั้นตอนตั้งแต่รับเข้าวัตถุดิบ ระหว่างการผลิต จนกระทั่งเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป เพื่อเพิ่มความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจการค้าโลก การแข่งขันรุนแรงขึ้น ด้วยเหตุนี้กลุ่มประเทศต่างๆ จึงได้รวมตัวกันเพื่อประโยชน์ทางการค้า เช่นกลุ่มความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก หรือรู้จักในนามของกลุ่ม APEC สมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ หรือ ASEAN กลุ่มประเทศภายใต้ข้อตกลงทางการค้าเสรีอเมริกาเหนือ หรือ NAFTA รวมถึงกลุ่มตลาดร่วมยุโรป ที่มีอำนาจในการต่อรองสูงมาก ซึ่งแต่ละกลุ่มก็จะจัดทำมาตรฐานขึ้นมาใช้ภายในกลุ่ม และมีมาตรฐานแตกต่างกัน ทำให้เกิดความยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบ ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดในการจัดทำระบบประกันการบริหารจัดการคุณภาพในระดับสากลที่ใช้ร่วมกันได้ทั่วโลก และสามารถตรวจสอบได้โดยองค์การฝ่ายที่ 3 (Third Party Assessment) ซึ่งเป็นที่มาของการจัดระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยเริ่มจากสถาบันมาตรฐานของแต่ละประเทศแห่งประเทศเยอรมัน

(DIN) มีแนวคิดพื้นฐานในการรวมมาตรฐานของแต่ละประเทศมารวมให้เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อจัดอุปสรรคทางการค้า

ในปีค.ศ. 1979 สถาบันมาตรฐานแห่งอังกฤษ (British Standard Institute: BS) ได้นำแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพมาใช้ โดยประกาศเป็นมาตรฐานระบบคุณภาพ BS5750 เพื่อใช้ในการรับรองโรงงานอุตสาหกรรม และการบริการ ซึ่งทำให้ประเทศอังกฤษสามารถลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการตรวจสอบสินค้า ทำให้เกิดความนิยม แพร่หลายไปยังประเทศต่างๆ จึงกล่าวได้ว่าประเทศอังกฤษเป็นประเทศแรกที่กำหนดให้มีมาตรฐานเพื่อการรับรองคุณภาพ จนถึงในปีค.ศ. 1979 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ได้แต่งตั้งคณะกรรมการด้านเทคนิคเกี่ยวกับการประกันคุณภาพสากลชุดที่ 176 ประกอบด้วยประเทศสมาชิก 5 ประเทศ คือประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส เนเธอร์แลนด์ และแคนาดา ทำหน้าที่ในการนำมาตรฐาน BS 5750 มาปรับปรุงและจัดทำเป็นระบบมาตรฐานสากล

ในปีค.ศ. 1987 องค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (ISO) ประกาศใช้มาตรฐาน ISO 9000: 1987 เป็นครั้งแรก กลุ่มประเทศประชาคมยุโรปซึ่งมีการควบคุมคุณภาพสินค้าที่จะนำเข้าประเทศได้ให้การยอมรับในมาตรฐานนี้ โดยกำหนดให้ผู้ผลิตที่ต้องนำเข้าสินค้าจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000: 1987 ก่อนจึงจะสามารถขอ Conformities European MARK ได้ (บรรจจ 2544: 2)

ในปีค.ศ. 1994 ISO ได้พัฒนามาตรฐานเป็นระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance System) หรือมาตรฐาน ISO 9000: 1994 โดยกำหนดให้มีการวางแผนกระบวนการผลิตอย่างเป็นระบบทุกขั้นตอน ตั้งแต่รับวัตถุดิบเข้ากระบวนการผลิต จนถึงการส่งมอบสินค้า เพื่อให้มั่นใจได้ว่าคุณภาพว่าคุณภาพสินค้าจะสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพตามที่ตกลงไว้ และได้มีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ทำให้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการอุตสาหกรรม และในวงการค้าทั่วโลก

ในประเทศไทยได้มีการประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม กำหนดมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมระบบบริหารคุณภาพในประกาศฉบับที่ 2544 เมื่อวันที่ 25 เมษายน 2544 โดยกำหนดมาตรฐานเลขที่ มอก. 9001-2544 มีการกำหนดและยึดถือรูปแบบตาม ISO9001: 2000 และประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับประกาศทั่วไปเล่มที่ 118 ตอนที่ 70 ง เมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2544 (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2545: 9)

ในปัจจุบัน มาตรฐาน ISO 9001เวอร์ชัน 2008 ได้รับการประกาศใช้อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2551 ประเมินการว่ามีใบรับรอง ISO 9001 มากกว่า 1 ล้านฉบับทั้งอุตสาหกรรมการผลิตและบริการใน 170 ประเทศ ทั้งนี้มาตรฐานฉบับใหม่ (ISO 9001:2008, 4th edition) ไม่ได้กำหนดให้ต้องมีการตรวจประเมินระบบการจัดการใหม่ (recertification) เนื่องจากเนื้อหาของข้อกำหนดเป็นเพียงการขยายความในบางข้อให้มีความชัดเจนทั้งในด้านการมุ่งเน้นที่

ลูกค้าเพื่อสะท้อนถึงการพัฒนากระบวนการคุณภาพจากมาตรฐานฉบับเดิม รวมทั้งเป็นการปรับเพื่อให้สอดคล้องกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมตามมาตรฐาน ISO 14001:2004 ด้วย สำหรับแนวทางในการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดซึ่งปัจจุบันอ้างอิงจากมาตรฐาน ISO 9004:2000

แนวคิดที่สำคัญของ ISO 9001: 2000 คือการกำหนดให้มีการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การวัดผล (Check) และการปรับปรุง (Action) หรือวงจร PDCA (สุจริต 2544: 21-23) และนำหลักการบริหารสมัยใหม่มาผสมผสานไว้ในข้อกำหนด มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

2.4.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพ

สมภพ อมาตยกุล (2540: 5) กล่าวว่า ISO 9000 เป็นระบบการจัดเก็บเกี่ยวกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ ISO 9000 เป็นระบบที่คนเชื่อถือว่าจะทำให้คุณภาพดีเพราะว่า ISO 9000 มีการกำหนดหัวข้อในการปฏิบัติงาน 20 หัวข้อ ซึ่งมีแนวทางการประเมินวัดผล มีการกำหนดว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบ ใครจะเป็นผู้ให้ความมั่นใจว่าสินค้าหรือบริการเหล่านี้ จะเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งในเรื่องของเป้าหมายนั้นจะต้องมีการตกลงกันระหว่างผู้ปฏิบัติและผู้รับมอบไปปฏิบัติ

ชลธร คำรงค์คี และคณะ (อ้างในขวัญฤตา กิระวิสาสกิจ, 2542: 13) กล่าวว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จัดเป็นเครื่องมือทางด้านการบริหารแบบหนึ่งที่จะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรได้ เพราะระบบบริหารดังกล่าวจะมีรายละเอียดครอบคลุมตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการ คือ การติดต่อขายสินค้า การจัดซื้อ จนถึงการผลิต การตรวจสอบขั้นตอนสุดท้าย และการจัดส่ง

ฉัญญพันธ์ เขจรนันท์และคณะ(2545: 35-40) ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการด้านคุณภาพที่มีชื่อเสียงได้แก่

1. แนวความคิดของ Philip B. Crosby

เป็นนักปฏิบัติและนักคิดด้านการจัดการคุณภาพที่มีชื่อเสียง ชาวอเมริกัน ที่ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การทำได้ตามข้อกำหนด (Conformance to Requirements) และเป็นผู้ที่กล่าวว่า “คุณภาพไม่มีค่าใช้จ่าย (Quality is free)” และให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมและการดำเนินงานที่ความบกพร่องเป็นศูนย์ (Zero Defect) โดยเขาเสนอว่าองค์กรจะต้องปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะครอบคลุมการใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งช่วยลดข้อบกพร่อง และความผิดพลาดในการดำเนินงานลง จนหมดไปจากองค์กร

2. แนวความคิดของ Armand V. Feigenbaum

จะเป็นนักคิดที่ให้ความสำคัญกับต้นทุนของคุณภาพ ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินงานเพื่อให้เป็นผู้นำด้านต้นทุนในระยะยาว โดย Feigenbaum เป็นผู้ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” คือ การสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าด้วยต้นทุนต่ำที่สุด และอธิบายคุณภาพในวงจรอุตสาหกรรม

(Industrial Cycle) ตั้งแต่เริ่มต้นออกแบบผลิตภัณฑ์ การนำผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาด และการบริการหลังการขาย ซึ่งต้องดำเนินงานอย่างสมบูรณ์แบบและครบวงจรตามหลักการของ การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Control) หรือ TQC

3. แนวความคิดของ Genichi Taguchi

ให้ความสนใจกับการสร้างคุณภาพจากจุดเริ่มต้น โดย Taguchi เสนอว่า คุณภาพควรจะเริ่มต้นจากการออกแบบ (Quality of Design) และเขายังเสนอการพิจารณาค้นทุนค่าเสียโอกาสที่สินค้าหรือบริการไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด

4. แนวความคิดของ Walter A. Schewhart

นักสถิติชาวอเมริกันที่เริ่มใช้หลักการทางสถิติ มาประยุกต์ใช้ในการควบคุมคุณภาพ ที่เรียกว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control) หรือ SQC โดยที่ Schewhart ได้พัฒนาแผนภูมิการควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่างเพื่อทดสอบผลิตภัณฑ์ ตลอดจนสร้างวงจรควบคุมคุณภาพที่เรียกว่า วงจร Schewhart (Schewhart Cycle) ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน(Plan) การปฏิบัติ (Do) การศึกษา (Study) และการดำเนินการ (Action) หรือ PDSA ที่ ดร. Deming นำไปประยุกต์ โดยเปลี่ยนจากการศึกษาเป็นการตรวจสอบ (Check) ซึ่งบุคคลทั่วไปปรับรู้ว่า เป็น วงจร Deming (Deming Cycle) หรือ วงจร TQM หรือวงจร PDCA

วิรัตน์ รัชศงคารกุล (อ้างในขวัญตา กิระวิสาสกิจ, 2542: 13) ได้ให้ความเห็นว่าระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่เน้นเรื่องเอกสารการปฏิบัติหรือแนวการปฏิบัติจะต้องมีการดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารทั้งหมด เพื่อที่ทุกคนจะได้สามารถเรียนรู้และปฏิบัติได้ตามระบบที่มีการกำหนดไว้ โดยระบบ ISO 9000 จะมีการทบทวนตรวจสอบ และติดตาม เพื่อป้องกันการไม่ปฏิบัติตามระบบ และเพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง ซึ่งระยะเวลาในการตรวจสอบจะมีการกำหนดแน่นอนว่าจะมีการดำเนินการกี่ปีต่อครั้ง และมีรายงานการตรวจสอบส่งให้ระดับผู้บริหารยังมีการพิจารณาไปถึงสัญญาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยว่ามีความเกี่ยวข้องกับฝ่ายใดในบริเวณและฝ่ายนั้นๆ มีความสามารถที่จะดำเนินการได้ตามสัญญาหรือไม่ ระบบ ISO 9000 จะต้องมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินการและการตรวจสอบเพื่อจะหาข้อผิดพลาดและนำไปแก้ไข ซึ่งจุดแข็งของระบบ ISO 9000 คือ การบังคับการตรวจสอบภายใน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่ได้กล่าวมาจะเห็นได้ว่าระบบคุณภาพ เป็นระบบการจัดการการบริหาร โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นต้นของกระบวนการจนถึงการส่งมอบให้กับลูกค้า โดยระบบคุณภาพนี้จะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะมีการใช้หลักทางสถิติหรือวงจรควบคุมคุณภาพเป็นแนวทางในการดำเนินการ เพื่อลดความบกพร่อง และการดำเนินงานภายในองค์กรให้หมดไป รวมทั้งยังส่งผลให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจและความมั่นใจ

2.4.4 วัตถุประสงค์ที่ต้องจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000

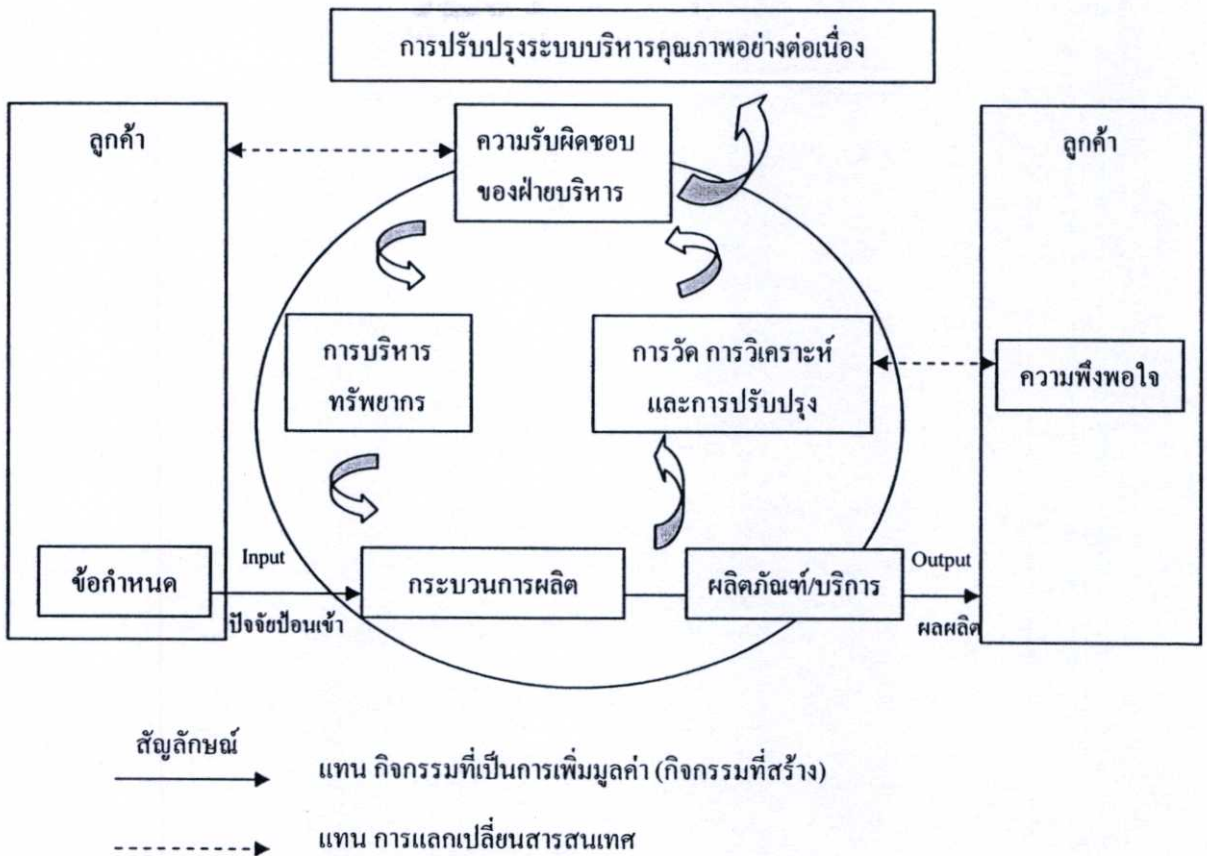
บรรจง จันทมาศ (2541: 17) ได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้ลูกค้ามีความมั่นใจในคุณภาพของสินค้า ผลิตภัณฑ์ และการบริการที่จะได้รับ
2. เพื่อให้ระบบการบริหารงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร และเกิดประสิทธิผล
3. เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริหารว่าสามารถบรรลุตามความต้องการของลูกค้าได้
4. เพื่อให้มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิผลยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นพื้นฐานในการสร้างระบบบริหารงานคุณภาพโดยส่วนรวมต่อไป
5. เพื่อช่วยลดความสูญเสียจากการดำเนินงานที่ไม่มีคุณภาพทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย

2.4.5 หลักการของมาตรฐาน ISO 9001: 2000

มาตรฐาน ISO9001:2000 ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพ โดยมุ่งสร้างความพึงพอใจต่อลูกค้าอย่างเป็นระบบ มากกว่าการมุ่งเน้นทดสอบ ตรวจสอบในผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้วยการมุ่งส่งเสริมให้มีการนำเอาแนวทางการจัดการโดยมองแบบกระบวนการ ในการบริหารงานด้านคุณภาพขององค์กร โดยรวมๆ ว่ากิจกรรมใดๆ ก็ตามที่มีกรรับ สิ่งป้อนเข้า (inputs) แล้วมีการเปลี่ยนแปลงให้กลายเป็นผลผลิตของกิจกรรม และส่งออกไปเป็นสิ่งป้อนออก (outputs) แล้วกิจกรรมเช่นกล่าวถึงนี้อาจเรียกว่าเป็นกระบวนการ (a process)

โดยธรรมชาติแล้ว แต่ละองค์การธุรกิจย่อมประกอบขึ้นจากหลายๆ หน่วยงานที่มีกิจกรรมแตกต่างกัน โดยดำเนินงานเชื่อมประสานสอดคล้องกันภายใต้กรอบวัตถุประสงค์เดียวกัน ด้วยกฎเกณฑ์ หรือกติกาในการทำงานอันเดียวกัน ดังนั้น องค์การที่มุ่งสู่การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพย่อมต้องระบุชี้แต่ละกิจกรรมหรือกระบวนการย่อยๆ ทั้งหลายในองค์การอย่างชัดเจน และบริหารกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ให้มีประสิทธิผล เพราะสิ่งป้อนออก (ผลิตผล) จากกระบวนการหนึ่งอาจจะเป็นสิ่งป้อนเข้าให้แก่อีกกระบวนการหนึ่ง(ที่อยู่ถัดไปก็ได้) การระบุชี้กระบวนการและการบริหารกระบวนการทั้งหมดในองค์การอย่างเป็นระบบ รวมถึง การจัดการด้านปฏิสัมพันธ์อันเหมาะสมระหว่างกระบวนการทั้งหลายภายในองค์การเช่นนี้ อาจเรียกได้เป็น “การจัดการด้านคุณภาพโดยการมองแบบกระบวนการ” หรือ Process approach to quality management



ภาพที่ 2.4 รูปแบบของระบบการบริหารคุณภาพที่เป็นรูปแบบของกระบวนการ
ที่มา: กล้าหาญ สุขไสว. (2547: 36)

2.4.6 ประโยชน์ของระบบ ISO 9001: 2000 ต่อองค์กร

การตัดสินใจในการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9001: 2000 อย่างจริงจัง จะทำให้ได้ประโยชน์ดังนี้

1. ช่วยให้นักบริหาร มีมาตรการขั้นตอนปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน และโครงสร้างในทางปฏิบัติ ช่วยป้องกันข้อบกพร่อง และง่ายต่อการตรวจสอบผลงานตามนโยบายหรือแผนงาน ตลอดจนเป็นแนวทางให้ง่ายต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
2. มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ระบุนโยบาย วิธีปฏิบัติที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ ทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย สร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน เป็นรูปแบบที่เป็นรูปธรรม
3. เป็นเครื่องมือตรวจสอบในองค์กร ช่วยป้องกันมิให้นโยบายเป็นอัมพาตเนื่องจากขาดระบบรองรับ
4. มีระบบในการดักจับปัญหา มีระบบในการลดการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุ เพิ่มการป้องกันหรือกำจัดปัญหาที่ต้นเหตุ เพื่อลดการเกิดปัญหาซ้ำซากและมุ่งสู่การปรับปรุงคุณภาพขององค์กร

5. ลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาในการทำงาน ลดความบกพร่อง และจำนวนการผลิตสินค้าหรือบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน เนื่องจากข้อกำหนด ความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าจะถูกระบุพร้อมมีกระบวนการในการสร้างความเข้าใจในองค์กร

6. มีระบบในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดจำนวนแรงงาน จากที่มีระบบที่ทำให้บุคลากรที่มีพื้นฐานการศึกษาที่ไม่สูงนักก็ทำงานได้ดีไม่บกพร่อง

7. ขวัญกำลังใจในองค์กรสูงขึ้นเนื่องจากพนักงานทราบว่างานที่ต้องกระทำนั้นทำอย่างไร พนักงานทราบว่าหัวหน้าและวัตถุประสงค์ของงานคืออะไร

(ที่มา: <http://www.moodythai.com/new/article/iso9001/9001con.htm>. สิงหาคม. 2553)

2.4.7 ประโยชน์ของระบบ ISO 9001: 2000 ต่อพนักงาน

1. ท่านจะได้รับข้อมูล วิธีการ และวัตถุดิบที่จำเป็นในการทำงานเป็นอย่างดี
2. เครื่องจักรและเครื่องมือ เหมาะสมและอยู่ในสภาพที่ดี
3. ท่านจะได้รับทราบวิธีการปฏิบัติการและการอบรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของท่าน
4. พื้นที่ทำงาน จะได้รับการดูแล เป็นระบบระเบียบ
5. หากมีสิ่งใดที่ขัดขวางท่านในการทำงานที่ดี จะมีระบบให้ท่านในการรายงานปัญหา และขอความช่วยเหลือในการกระทำความผิด

2.5 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด

ที่มา: QUALITY MANUAL ISO9001:2008 & ISO/TS 16949:2009 (2553: 7)

2.5.1 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

การบริหารระบบคุณภาพของบริษัทฯ นำระบบ ISO-9001:2008, ISO/TS16949:2009 มาใช้ในองค์กร โดยจัดทำเป็นเอกสาร พัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในแต่ละแผนกต้องมีการตั้งเป้าหมาย วัตถุประสงค์คุณภาพซึ่งสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ รวมทั้งจัดเตรียมทรัพยากรให้เพียงพอเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว และมีการทบทวนระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะ โดยคณะผู้บริหารระดับสูงของบริษัทฯ

ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 (Quality Management system boundary)

1. Manufacture of surface treatment chemicals, cleaner and phosphate coating chemicals, rust preventive oil, rolling oil and pipak product.

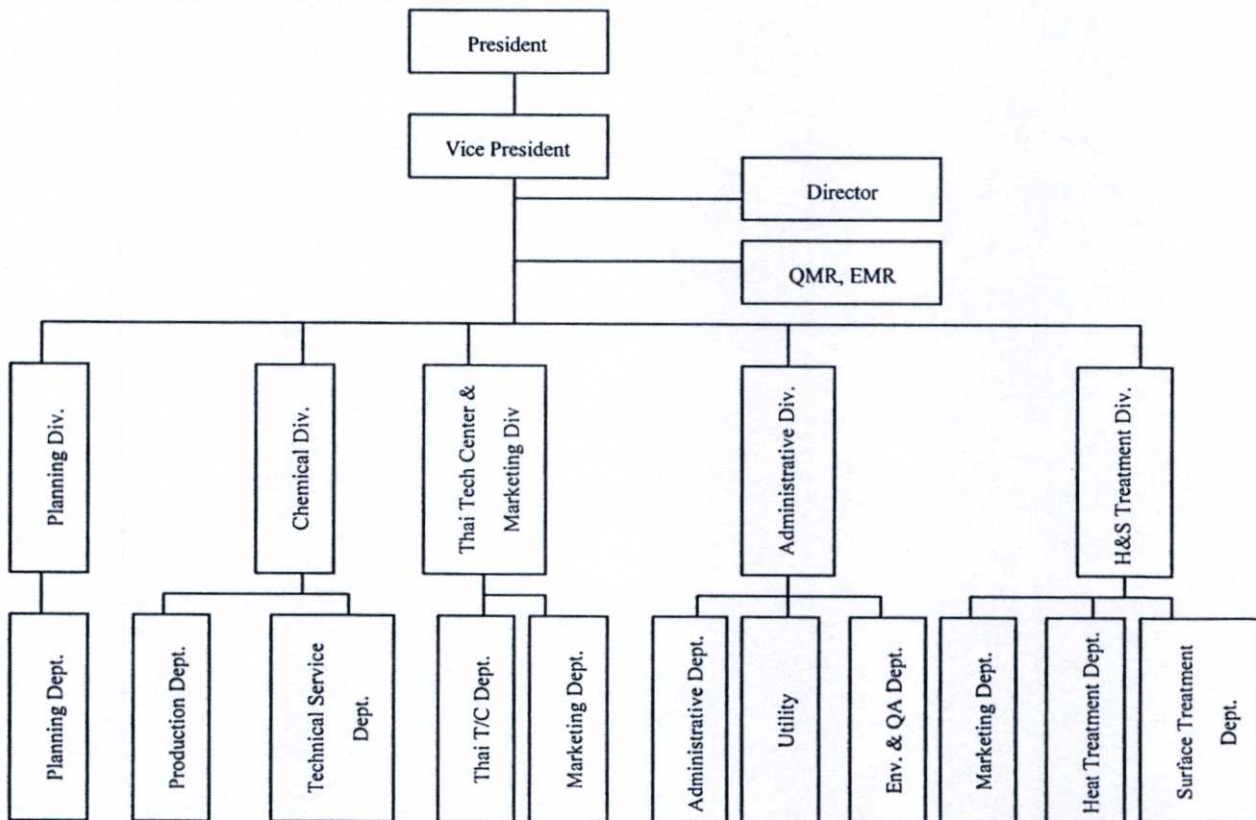
2. Processing service of Heat treatment-Isonite, Gas soft nitriding, Gas carburizing, Quenching & Tempering and Processing service of Surface Treatment –Phosphate coating, Pallube (Solid lubricant film)

การละเว้นข้อกำหนด ISO 9001:2008

เนื่องจากบริษัทฯ ได้รับเทคโนโลยีการผลิตเคมีจากบริษัท นิซอนปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทแม่ในประเทศญี่ปุ่น ทำให้ไม่มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ส่วนด้านการบริการ ชุบโลหะ กระบวนการชุบยึดตาม Drawing และ Specification ของลูกค้าเป็นหลักทำให้ไม่มีการออกแบบในกระบวนการชุบเหมือนกัน จึงขอละเว้นข้อกำหนดที่ 7.3 ในมาตรฐานฉบับนี้

ทั้งนี้โดยระบบคุณภาพ จะยกเว้นฝ่ายบัญชี และฝ่ายวางแผน นอกจากนี้ในส่วนของการดำเนินงาน การควบคุมเอกสาร การควบคุมบันทึก การจัดซื้อ การฝึกอบรม การสอบเทียบเครื่องมือวัด และการตรวจติดตามคุณภาพภายในยังใช้ร่วมกัน

2.5.2 โครงสร้างองค์กร (Organization)



ภาพที่ 2.5 แสดงโครงสร้างองค์กรของบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

ที่มา: ISO9001, ISO/TS 16949 Organization. (2553: 1)

2.5.3 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility)

อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งและหน่วยงานจะถูกกำหนดไว้ในเอกสารใบแสดงหน้าที่งาน (Job description)

2.5.4 นโยบายคุณภาพ (Quality policy)

มุ่งมั่นสู่ความเป็นหนึ่ง
มอบความพึงพอใจทั้งคุณภาพและบริการให้กับลูกค้า
พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
เน้นเรื่องการพัฒนาบุคลากร

คำอธิบาย

ตามที่ท่านประธานได้ให้นโยบายบริษัทไว้มี ดังนี้

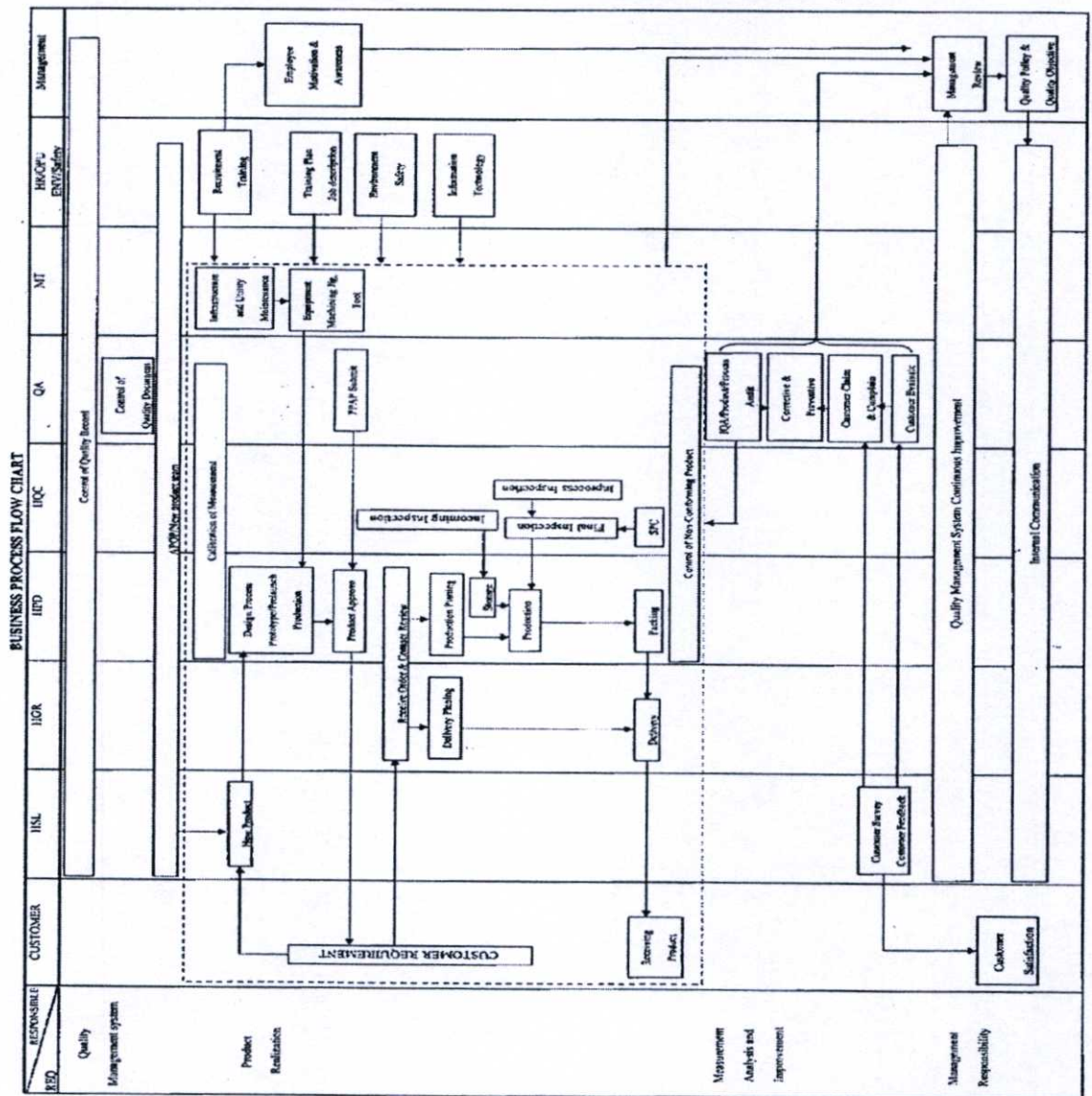
1. สำหรับพนักงานทุกคน ความพึงพอใจของลูกค้าต้องมาก่อน โดย
 - 1.1 มีคุณภาพที่วางใจได้
 - 1.2 มีเทคโนโลยีที่ล้ำหน้า
 - 1.3 มีการส่งมอบตรงตามเวลา
 - 1.4 มีราคาที่แข่งขันได้
 - 1.5 มีความซื่อตรงและจริงใจ
 - 1.6 มีความร่วมมือระดับโลกาภิวัตน์กับกลุ่ม NIHON PARKERIZING
2. ผู้ความเป็นผู้ผลิตอันดับหนึ่งทางด้าน Surface treatment และ Heat Treatment
 - 2.1 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี
 - 2.2 กงไว้ซึ่ง มาตรฐาน ISO14001 และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
 - 2.3 ทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย พัฒนาและเพิ่มกำลังความสามารถของบุคลากร และพัฒนากิจกรรม Kaizen
 - 2.4 ผู้ความเป็นหนึ่งแห่งศูนย์บริการเทคนิค
3. ใส่ใจบุคลากรทุกคน มีการสื่อสารอย่างเปิดเผยจริงใจ และช่วยกันสร้างบริษัทให้เป็นสถานที่ทำงานที่น่าทำงานโดย
 - 3.1 ปลอดภัยไว้ก่อน ไร้อุบัติภัย และอุบัติเหตุ
 - 3.2 ส่งเสริมการทำ 5 ส และสถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย
 - 3.3 สนับสนุนการศึกษาและฝึกอบรมให้มีความสามารถเพิ่มขึ้น

2.5.5 วัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality objectives)

ผู้จัดการแผนก/ฝ่าย กำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ เป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์คุณภาพต้องชัดเจนเฉพาะเจาะจง วัดค่าได้ สามารถทำให้บรรลุและเป็นจริงได้ มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน เพื่อสามารถนำไปประเมินผล วิเคราะห์แนวโน้ม นำไปสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของระบบบริหารคุณภาพ มีการทบทวนวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการประชุม QMRC

ทบทวน วัตถุประสงค์คุณภาพ และเป้าหมายของแต่ละหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร

2.5.6 แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ



ภาพที่ 2.6 แผนผังแสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ

ที่มา: Quality manual ISO9001: 2008 & ISO/TS 16949: 2009. (2553: 10)

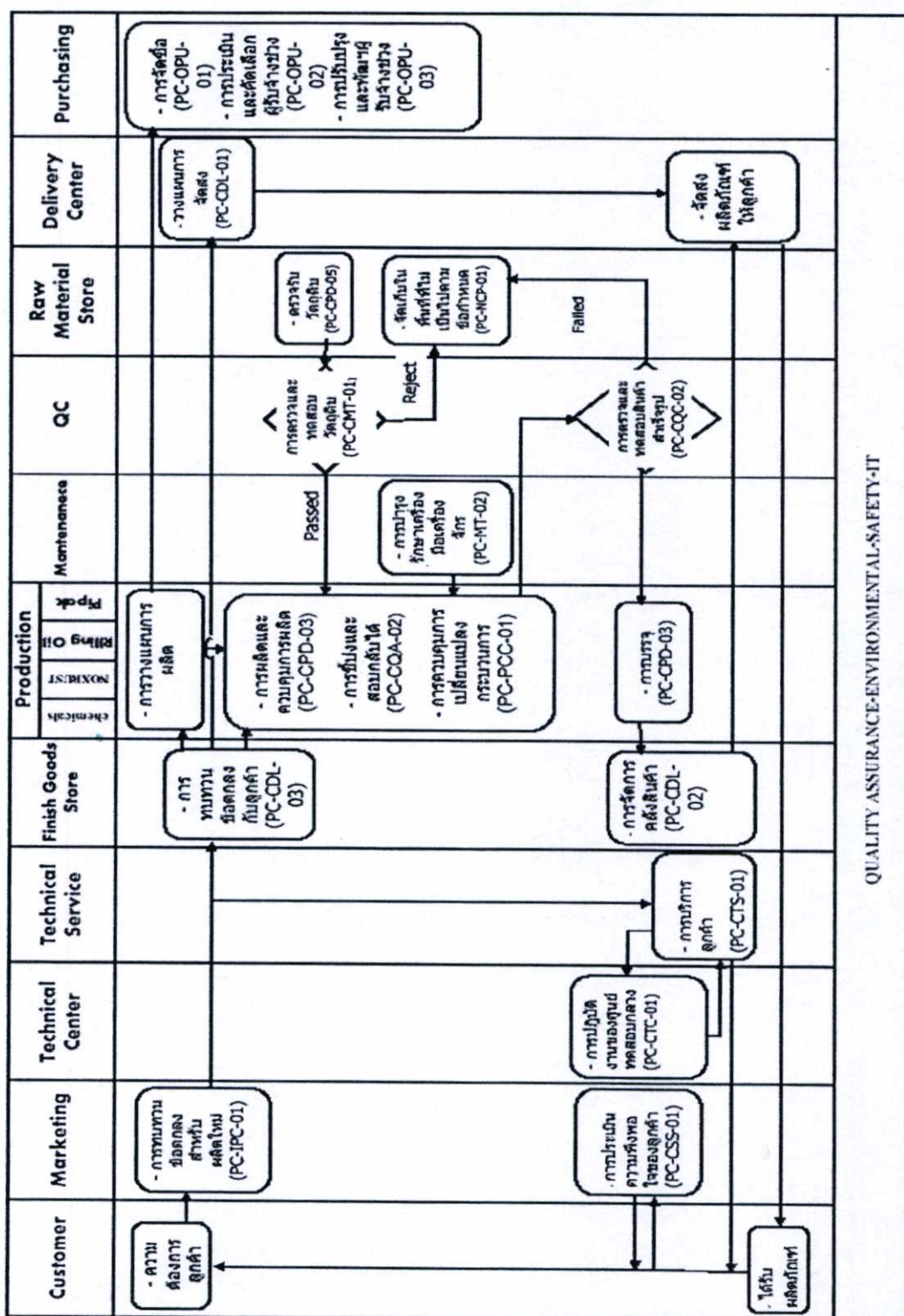
2.5.7 Business process and procedure

ตารางที่ 2.2 Business process and procedure

No.	Business Processes	Chemicals Business Procedures	Processing service Bus. Procedures
1	Customer-related process		
	1.1 Customer Requirement	Initial product Control (PC-IPC-01)	Contract of sales (PC-HSL-01)
	1.2 Receive Order& Contract Reviews	Contract review for standard product	Contact Review
	1.3 Sample test and Validation process	None	Control of first product
2	Planning& Production Control	Process change control	Process Change (PC-PCC-01)
		Process control & Production	
3	Maintenance system	Preventive & Predictive Maintenance	Preventive Maintenance (PC-MT-02)
		Evaluation & Supplier selection(PC-OPU-02)	Breakdown Maintenance
4	Purchasing	Purchasing (PC-OPU-01)	
5	Supplier select &Evaluation	Evaluation & Supplier selection(PC-OPU-02)	
		Supplier development(PC-OPU-03)	
6	Design	None	Design of process
7	Material Control	Material store management	Handling Storage Packing and preservation
8	Customer Property Control	None	Control of Customer-Supplied Product
9	Incoming Inspection	Incoming quality material test	Inspection& Testing for Raw Material
10	In-process and Final inspection	In-process and final Inspection and Testing	Inspection and Testing for Chemical
			Inspection and Testing for Product
11	Control of monitoring and measuring devices	Control of inspection Measure& testing equipment	Calibration Control on Measuring& Testing (PC-CAL-01)
12	Nonconforming Products control	Nonconforming product control (PC-NCP-01)	
13	Storage	Finished store management	Handling Storage Packing and preservation
14	Delivery	Delivery performance	
15	Service	Customer service	None
		Work Instruction of Technical center	None
16	Customer feed back		
	16.1 Customer Evaluation& Audit Results	None	
	16.2 Customer Claims	Corrective and Preventive Action (PC-CAR/PAR-01)	
	16.3 Customer Satisfaction Survey	Customer Satisfaction Survey (PC-CSS-01)	
17	17.1 Management Review	None	
	17.2 Internal Audit	Internal and Environment Audit (PC-IQA/IEA-01)	
	17.3 Correctives and Preventives Action	Corrective and Preventive Action (PC-CAR/PAR-01)	
	17.4 Documents and Records Control	Document and Data Control (PC-DOC-01)	
		Control of records (PC-DOC-02)	
	17.5 Internal Communication	None	
	17.6 Human Resource Management and Training	Recruitment	
		Training (PC-OPN-01)	
	17.7 Identification and Traceability	Production Identification and Traceability	Product Identification and Traceability
17.8 Data Analysis	Statistical Techniques Process control	Statistical Process Control	
17.9 Continual Improvement	None		

ที่มา: Quality manual ISO9001: 2008 & ISO/TS 16949: 2009. (2553: 11)

2.5.7.1 Working process diagram in chemical products



QUALITY ASSURANCE-ENVIRONMENTAL-SAFETY-IT

ภาพที่ 2.7 แผนผังกระบวนการทำงานของผลิตภัณฑ์เคมี

ที่มา: Quality manual ISO9001: 2008 & ISO/TS 16949: 2009. (2553: 12)

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9001 มีดังนี้

ยุวดี ถาวรโลหะ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อผลการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 กรณีศึกษา เปรียบเทียบบริษัท ศรีทองเท็กซ์ไทล์ จำกัด และบริษัท ไทยพรีนติ้ง ไดอิ่ง จำกัด จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของทั้ง 2 บริษัทมีระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านก็สามารถเรียงลำดับแรงจูงใจทั้ง 10 ด้านตามค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านทีมงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความปลอดภัยและความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเจริญก้าวหน้าในงาน และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และเมื่อเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของแรงจูงใจของพนักงานในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 และค่าร้อยละของการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ของทั้ง 2 บริษัท พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าร้อยละของบริษัท ศรีทองเท็กซ์ไทล์ จำกัด สูงกว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าร้อยละของบริษัท ไทยพรีนติ้ง ไดอิ่ง จำกัด ในทุกประเด็น

นวรรตน์ สุขถาวรเจริญพร (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาระดับความรู้ ทักษะ และการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 และศึกษาทัศนคติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต โรงงานผลิตถุงพลาสติกแห่งหนึ่ง จำนวน 114 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความรู้ ทักษะต่อมาตรฐาน ISO 9001: 2000 อยู่ในระดับดี และการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 อยู่ในระดับดีมาก และพบว่าความรู้ และทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9001: 2000 สามารถร่วมกันพยากรณ์การปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ของพนักงานได้ร้อยละ 14.3 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ฉัตรรัตน์ เหลืองประพันธ์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ ประการที่หนึ่ง ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประการที่สอง เปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบบริหาร

คุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ประการสุดท้าย ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 กับความคิดเห็นของพนักงานแต่การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไปมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบ ตามปัจจัยตำแหน่ง พบว่าพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไปแตกต่างกัน แต่เมื่อเปรียบเทียบตามปัจจัยเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานในบริษัท บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความคิดเห็นของพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

กัญญา สุขใสว (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษางานวิจัย 3 ประการคือ 1) ระดับความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ เจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานใน กฟผ. และหน่วยงานที่สังกัด ที่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งจากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้คือ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานใน กฟผ. ที่ต่างกัน มีความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่ต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีระดับของปัจจัยต่อไปนี้คือ ระดับการศึกษา และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยพนักงานที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆ และพนักงานที่สังกัดรองผู้ว่าการอาวุโสกลุ่มผลิตไฟฟ้า (รศผ.) มีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าพนักงานในสังกัดอื่นๆ ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย พบว่า พนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด ที่ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่ต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

เพ็ญศรี คงบ้านควน (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในระบบธุรกิจค้าปลีกในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด 12 สาขา พบว่า ในส่วนของความสัมพันธ์ของตัวแปรกับระดับความคิดเห็น ต่อการบริหารคุณภาพพบว่า เพศมีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นการบริหารคุณภาพ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นการบริหารคุณภาพ ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่ง ระดับการศึกษา การผ่านการฝึกอบรมระบบบริหารคุณภาพ มีความสัมพันธ์ต่อระบบบริหารคุณภาพ

รัตนมณี คีรีเมฆ (2549: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 กับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในสถาบัน นิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม จากการศึกษาพบว่า พนักงานมีระดับขวัญกำลังใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระยะเวลาทำงาน และระดับการศึกษา แตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตำแหน่งงานแตกต่างกันมีผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขวัญในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ตามลำดับดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานอยู่ในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด ซึ่งมีพนักงานจำนวนทั้งหมด 599 คน จากจำนวน 5 โรงงาน ได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 12 นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 3 นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 8 นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้ และนิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น ดังรายละเอียดที่แสดงไว้ในตารางที่ 3.1 ดังนี้(ที่มา: แผนกทรัพยากรบุคคลบริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด. พฤษภาคม 2553)

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนพนักงานในแต่ละ โรงงานของบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด

โรงงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 12	371
นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 3	66
นิคมอุตสาหกรรมบางปูชอย 8	45
นิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ซิตี้	65
นิคมอุตสาหกรรมเหมราช อีสเทิร์น	52

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

โรงงาน	จำนวนพนักงาน(คน)
รวมจำนวนพนักงานทั้งหมด	599

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างของการวิจัยโดยทำการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ซึ่งใช้วิธีการกำหนดตัวอย่างจากการคำนวณสูตรของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว. 2540)

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

โดยที่

- n = ขนาดตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร การวิจัยครั้งนี้มีทั้งสิ้น 599 คน
- e = ค่าคลาดเคลื่อนจากค่าจริงของประชากรกำหนดไว้ที่ร้อยละ 5

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 240 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้เป็นลักษณะของแบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ดังนี้

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 5 ส่วน

ส่วนที่ 1: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ภายในบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรจิง จำกัด จำนวน 5 ข้อ โดยใช้แบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นมาตรวัด Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระดับดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 แสดงการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

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

ส่วนที่ 3: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้ในการทำแบบสอบถามวัดความรู้ จำนวน 20 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนคือ ข้อความที่ถูกต้อง ถ้าผู้ตอบ ตอบว่าถูกต้องได้ 1 คะแนน แต่ถ้าตอบว่าผิดจะได้ 0 คะแนน และข้อความที่ผิด ถ้าผู้ตอบ ตอบว่าผิดจะได้ 1 คะแนน แต่ถ้าตอบว่าถูกต้องได้ 0 คะแนน

ส่วนที่ 4: เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 30 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรวัด Likert Scale ประกอบด้วยข้อความเชิงบวก (Positive Items) และข้อความเชิงลบ (Negative Items) โดยแบ่งทั้งหมด 5 ระดับ เพื่อให้สอดคล้องกับการตัดสินใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามระดับดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 แสดงการกำหนดคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

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

โดยข้อความเชิงลบมีทั้งหมด 7 ข้อ คือข้อที่ 16 18 ถึง 23 นอกนั้นจะเป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

3.2.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้

3.2.2.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.2.2.3 กำหนดประเด็นแบบทดสอบและขอบข่ายของคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.2.2.4 สร้างแบบทดสอบและแบบสอบถามฉบับร่าง แล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อขอความเห็นในการพิจารณาความครอบคลุมเนื้อหาและภาษาที่ใช้

3.2.2.5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา พร้อมทั้งพิจารณาความถูกต้องของภาษาที่ใช้จำนวน 4 ท่าน ดังนี้

ตารางที่ 3.4 แสดงรายชื่อ ตำแหน่งและสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	ตำแหน่ง	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ผศ. ดร. สุภารัตน์ รักชลธิ	อาจารย์	คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
2. คุณทรงธรรม อังคนารักดี	กรรมการอาวุโส	บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
3. คุณพิสิษฐ โขติโรจน์ผล	ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ	บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
4. คุณนิสิต รอดบุญ	ผู้จัดการแผนกแก้ไขบางปู	บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

3.2.2.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วมให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณา

3.2.2.7 แจกแบบสอบถามเพื่อทำการทดลอง (Try out) กับพนักงานในบริษัทอื่นที่ได้รับระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน

3.2.2.8 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีของ Cronbach (α) สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (ธีรินทร์ อัครวณิชพันธุ์. 2553: 67) คือ

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_i^2} \right\} \quad (3.2)$$

- α แทน ค่าความเชื่อมั่น
- k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
- $\sum S_i^2$ แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
- S_i^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

โดยค่าที่คำนวณได้ในหัวข้อของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.701 การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.805 และความคิดเห็นการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.759

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูล โดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการส่งแบบสอบถามให้กับประชากร พนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นแบบสอบถามดังนี้

3.3.1.1 ค้นหาจำนวน รายชื่อ และหน่วยงานสังกัด ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัดจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล

3.3.1.2 ขออนุญาตจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษาวิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบังถึงกรรมการอาวุโส บริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว พร้อมหนังสือเพื่อขออนุญาตไปสอบถามพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่ได้รับการสุ่มตัวอย่าง

3.3.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูล

3.3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้า รวบรวมวารสาร เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

3.4.1 ตรวจสอบแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้กลับมา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจสอบจำนวนของแบบสอบถาม

3.4.2 นำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ คือ

3.4.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 นำเสนอข้อมูลของแต่ละข้อ คือความถี่และร้อยละ

3.4.2.2 ระดับความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ค่าสถิติที่ใช้ นำเสนอข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกณฑ์ที่ใช้วัดระดับความรู้ได้แบ่งระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่แบบจัดกลุ่มเพื่อคำนวณหา อันตรภาคชั้น ซึ่งก็คือจำนวนคะแนนในแต่ละชั้น โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534: 29-33)

$$\begin{aligned} \text{จำนวนคะแนนในแต่ละชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} & (3.3) \\ &= \frac{20 - 0}{3} \\ &= 6.7 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้จำนวนคะแนนในแต่ละระดับชั้นเท่ากับ 6.7 คะแนน หรือประมาณ 7 คะแนน ทำให้ผู้วิจัยสามารถแบ่งเกณฑ์การวัดความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ออกเป็น 3 ช่วงคะแนนเท่าๆ กันดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 0 – 7 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ต่ำ

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่มากกว่า 7 – 14 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่มากกว่า 14 – 20 คะแนน หมายถึง ระดับความรู้สูง

3.4.2.3 ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยแบ่งระดับความคิดเห็นด้วยเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 107-108)

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ยคะแนน ตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.00 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.00 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001แตกต่างกันมาก

3.4.2.4 การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยแบ่งระดับการสื่อสารออกเป็น 3 ระดับดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น ตั้งแต่ 1.00-2.33 หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น ตั้งแต่ 2.34- 3.66 หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็น ตั้งแต่ 3.67-5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับสูง

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1.00 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นทางด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1.00 หมายถึง พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นทางด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันมาก

3.4.2.5 นำข้อมูลความรู้และความคิดเห็นมาประมวลหาความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson ซึ่งมีค่าตั้งแต่ +1 ถึง -1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรอาจไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ คือ ถ้าเป็นไปในทางบวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะคล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์ในทางตรงข้ามกันหรือผกผันกัน สำหรับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543: 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
สูงกว่า 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
สูงกว่า 0.60 – 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
สูงกว่า 0.40 – 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
สูงกว่า 0.20 – 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

3.4.3 การทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1: พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 1.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2: พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	
สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 2.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน	One – way ANOVA
สมมติฐานที่ 5 ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานมีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	Pearson' s Correlation

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ

3.5.1 ค่าเฉลี่ยหรือมัธยฐานเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้อธิบายค่าเฉลี่ยของคะแนนที่หัวหน้างานทำแบบทดสอบเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 137)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.4)$$

เมื่อ

X	=	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	=	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum x$	=	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
n	=	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ประเภทของอุตสาหกรรม

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนที่คำนวณ}}{\text{จำนวนทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.5)$$

3.5.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายลักษณะการกระจายของข้อมูล ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 143)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.6)$$

เมื่อ

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

3.5.4 การวิเคราะห์โดยวิธี t-test

3.5.4.1 ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:162)

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

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \quad (3.7)$$

เมื่อ
$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.8)$$

n_1 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{X}_1 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

กรณีที่ 2 เมื่อ $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$,

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.9)$$

โดยมี
$$df., \nu = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.10)$$

3. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df. = n_1 + n_2 - 2$ หรือ ν แล้วแต่กรณี หรือ ถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่จะมีค่า t มากกว่าค่า t ที่คำนวณได้ ถ้าค่า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 \neq \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่ $df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือ ถ้ามีค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1 = \mu_2$ หรือ ค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกัน

3.5.4.2 การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

การที่จะเลือกใช้สูตรในกรณีที่ 1 หรือ 2 นั้น จำเป็นต้องทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$ หรือไม่ โดยใช้ F-test ทำการทดสอบตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

สมมติฐานสถิติ

$$H_0 : \sigma_1^2 = \sigma_2^2$$

$$H_1 : \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ

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

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

การตัดสินใจ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่

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

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

3.5.5 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA)

ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ขึ้นไป โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2543:168-170)

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

$$H_0 : \text{ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร } k \text{ กลุ่มไม่แตกต่างกัน}$$

$$H_1 : \text{ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน}$$

หรือ

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

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

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.11)$$

สูตรสำหรับวิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

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

- เมื่อ k คือจำนวนกลุ่ม
 n คือ ขนาดตัวอย่างทั้งหมด
 n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T_j คือ ผลรวมของคะแนนทุกตัวในกลุ่มตัวอย่างที่ j
 T คือผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 x_{ij} คือ คะแนนแต่ละตัว

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

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

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

3.5.6 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ α
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.12)$$

เมื่อ $t_{\frac{\alpha}{2}, n-k}$ คือค่าที่ได้จากตาราง t ที่ $df = n - k$ ที่ $\frac{\alpha}{2}$

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

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

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

4. การตัดสินใจ

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

ถ้าค่า $|\bar{X}_i - \bar{X}_j|$ ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า LSD หมายความว่าค่าเฉลี่ยของประชากรคู่ที่นำมาเปรียบเทียบนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญหรือไม่แตกต่างกัน

3.5.7 การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation

Coefficients)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน และทิศทางของความสัมพันธ์ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยมีสมมติฐานคือ

สมมติฐาน $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

หรือ

H_0 : ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่มีความสัมพันธ์

H_1 : ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีความสัมพันธ์
เมื่อ ρ เป็นค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรความรู้และความคิดเห็นในการจัดการ
ด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 144-
145, 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.13)$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t -distribution

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \quad (3.14)$$

เมื่อ r หมายถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y

X หมายถึงคะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึงคะแนนดิบของตัวแปร Y

n หมายถึงขนาดตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่ได้จากการคำนวณกับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = n - 2$ เมื่อกำหนดระดับ
นัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่ามากกว่าค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ
 H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ความรู้กับ
ความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง
นั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่ได้จากการคำนวณมีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับค่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับ
นัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญ
ทางสถิติ นั่นคือ ความรู้กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน
บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง นั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีที่ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows การแปลผลจะดูที่ค่า p -value ถ้าน้อยกว่า
 α แสดงว่าตัวแปรคู่่นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 5 ตอนดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.7 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
- 4.9 ผลความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัด

4.1.1 ผลวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งได้ส่งแบบสอบถามไปยังพนักงาน จำนวน 240 ฉบับ โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ดังตารางที่ 4.1 4.2 และตารางที่ 4.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	134	55.8
หญิง	106	44.2
รวม	240	100.0
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าม.6/ปวช.	11	4.6
ม.6/ปวช.	59	24.6
ปวส.	22	9.2
ปริญญาตรี	133	55.4
สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.2
รวม	240	100.0
3. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	137	57.1
5-15 ปี	84	35.0
มากกว่า 15 ปี	19	7.9
รวม	240	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งในการทำงาน		
พนักงานปฏิบัติงานในกระบวนการผลิต	75	31.2
พนักงานแผนควบคุมคุณภาพ/ประกันคุณภาพ	23	9.6
พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย	20	8.3
พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน	65	27.1
หัวหน้า/หัวหน้าแผนก/วิศวกร	57	23.8
รวม	240	100.0
5. ประเภทของพนักงาน		
พนักงานประจำ	191	79.6
พนักงานรับจ้างช่วง	49	20.4
รวม	240	100.0
6. การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001		
เคยได้รับการฝึกอบรม	184	76.7
ไม่เคยได้รับการฝึกอบรม	56	23.3
รวม	240	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ได้ตอบแบบสอบถามได้ผลการศึกษา ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 55.8 และเพศหญิงมีจำนวน 106 คนคิดเป็นร้อยละ 44.2

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาคือ ระดับ ม.6/ปวช. มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6 ระดับปวส. มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 ระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และต่ำกว่าม. 6/ปวส. มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.6

ประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปีมีจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานในช่วง 5-15 ปี มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 มากกว่า 15 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9

ตำแหน่งในการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาคือ พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงานมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 ตำแหน่งหัวหน้า หัวหน้าแผนก หรือวิศวกรมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 พนักงานแผนควบคุมคุณภาพหรือประกันคุณภาพมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และพนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทยมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3

ประเภทของพนักงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำมีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และพนักงานรับจ้างช่วงมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 240 คน ส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 76.7 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด มีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.2 และตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับประสิทธิภาพการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน

ข้อ	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D	ระดับประสิทธิภาพการสื่อสาร
1	ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เพียงพอต่อการทำงาน	3.62	0.758	ปานกลาง
2	การประชุมเข้าแถวตอนเช้ามีส่วนทำให้ท่านตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ	4.03	0.609	สูง
3	การประชุมเข้าแถวตอนเช้าทุกวันทำให้ท่านรู้ถึงจุดสำคัญในการปฏิบัติงานนั้นๆ	3.99	0.673	สูง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D	ระดับประสิทธิภาพการสื่อสาร
4	ท่านคิดว่าการใช้เวลา 5-10 นาที ในการเข้าแถวเพื่อติดต่อการสื่อสาร	3.74	0.815	สูง
5	ในแผนกของท่านมีสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	3.46	0.749	ปานกลาง
ภาพรวม		3.72	0.569	สูง

จากตารางที่ 4.2 จากผลการวิเคราะห์พบว่า การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.569 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก เมื่อพิจารณาระดับประสิทธิภาพในการสื่อสารเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการสื่อสารสูง เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ข้อที่ 2 การประชุมเข้าแถวตอนเช้ามีส่วนทำให้ท่านตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.03 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.609

ข้อที่ 3 การประชุมเข้าแถวตอนเช้าทุกวันทำให้ท่านรู้ถึงจุดสำคัญในการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.99 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.673

ข้อที่ 4 ท่านคิดว่าใช้เวลา 5-10 นาที ในการเข้าแถวเพื่อติดต่อการสื่อสาร โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.74 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.815

ข้อที่มีระดับประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยดังนี้

ข้อที่ 1 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เพียงพอต่อการทำงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.62 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็น

ด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.758

ข้อที่ 5 ในแผนกของท่านมีสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.46 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.749

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานโดยแบ่งออกเป็นประสิทธิภาพการสื่อสาร

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D
ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับต่ำ	5	1.92	0.415
ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับปานกลาง	102	3.30	0.324
ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับสูง	133	4.11	0.305
รวม	240	3.72	0.569

จากตารางที่ 4.3 พบว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารระดับสูงมีจำนวน 133 คน ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.11 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.305 รองลงมาคือ ประสิทธิภาพการสื่อสารระดับปานกลางมีจำนวน 102 คน ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.30 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.324 และมีประสิทธิภาพการสื่อสารระดับต่ำมีจำนวน 5 คน ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.92 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.415 ตามลำดับ ในภาพรวมของระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 3.72 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.569 ซึ่งในภาพรวมด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับสูง และมีค่าคะแนนในแต่ละกลุ่มของประสิทธิภาพการสื่อสารไม่แตกต่างกันมาก

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด จำนวน 240 คน ได้ผลการศึกษาดังตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และระดับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน

ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	จำนวน (คน)	\bar{X}	S.D	ระดับของความรู้
	240	17.30	2.424	สูง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัดส่วนใหญ่มีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยคะแนน 17.30 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.424

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัด จำนวน 240 คน มีผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1	บริษัทที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 จะสามารถจัดระบบการทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.09	0.660	เห็นด้วย
2	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทำให้เข้าใจระบบการทำงานด้านการจัดการคุณภาพได้ง่ายขึ้น	4.20	0.529	เห็นด้วย
3	การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้การควบคุมการทำงานทำได้ง่ายขึ้น	4.10	0.550	เห็นด้วย
4	ระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า	4.38	0.543	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
5	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานของท่านเพิ่ม	3.08	0.879	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
6	การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตน้อยลง	3.99	0.749	เห็นด้วย
7	การใช้ ISO 9001 จะทำให้หน่วยงานหรือแผนกต่างๆ ในบริษัททำงานได้ง่ายขึ้นและเป็นระบบมากขึ้น	4.18	0.528	เห็นด้วย
8	การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานของพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป	3.69	0.759	เห็นด้วย
9	การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารทั่วไปทำให้สามารถตรวจสอบการทำงานได้	3.90	0.545	เห็นด้วย
10	บริษัทที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐาน	4.28	0.536	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ในอนาคตผู้บริหารโคจะเลือกสินค้าที่มี ISO รับรองเท่านั้น	3.83	0.882	เห็นด้วย
12	ท่านปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยความยินดีและเต็มใจ	4.15	0.512	เห็นด้วย
13	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในระบบงาน และหน้าที่ของท่านมากขึ้น	4.06	0.546	เห็นด้วย
14	ระบบคุณภาพ ISO 9001 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบงานเดิมได้โดยไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน	3.78	0.664	เห็นด้วย
15	ระบบคุณภาพ ISO ทำให้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในงานแต่ละงานอย่างชัดเจน จึงทำให้มีการทำงานไม่ซ้ำซ้อน	3.91	0.640	เห็นด้วย
16	เมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 แล้วทำให้ความคล่องตัวในการทำงานของท่านลดลง	3.00	0.966	ไม่แน่ใจ

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
17	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานท่านดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน	4.07	0.548	เห็นด้วย
18	งานด้านเอกสารของท่านมีมากขึ้น หลังจากที่หน่วยงานนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้	2.20	0.706	ไม่เห็นด้วย
19	แบบฟอร์มบันทึกตามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีมากเกินไปจนจำเป็น	2.84	0.797	ไม่แน่ใจ
20	การจัดทำเอกสารคุณภาพตามระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นสิ่งที่ยุ่งยากและซับซ้อน	2.97	0.917	ไม่แน่ใจ
21	ท่านลำบากที่ต้องทำการบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9001	3.13	0.937	ไม่แน่ใจ
22	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) แต่ละครั้งทำให้ท่านต้องทำงานหนักมากขึ้น	2.88	0.956	ไม่แน่ใจ
23	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการตรวจสอบการทำงานของหน่วยงาน	2.15	0.672	ไม่เห็นด้วย
24	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ทุกครั้ง ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี อีกทั้งยินดีที่จะหาวิธีการแก้ไข และป้องกันในปัญหาที่ตรวจพบ	4.15	0.536	เห็นด้วย
25	การทำงานตามวิธีปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานผิดพลาดน้อยลง	4.10	0.543	เห็นด้วย
26	การมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ดี เพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพการผลิตและการบริการ	4.15	0.710	เห็นด้วย
27	เมื่อมีผู้ร้องเรียนท่านปฏิบัติตามคู่มือการทำงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนทันที	3.91	0.647	เห็นด้วย
28	ระบบคุณภาพ ISO ทำให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาดีขึ้น	4.12	0.499	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ข้อ	ข้อคำถาม	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
29	การนำระบบ ISO 9001 มาใช้ทำให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องมีมากขึ้น	3.75	0.728	เห็นด้วย
30	ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในด้านการผลิต และวิธีการทำงาน	4.15	0.597	เห็นด้วย
ภาพรวม		3.93	0.371	เห็นด้วย

จากผลการวิเคราะห์ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.93 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.371 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ในแต่ละข้อพบว่า

ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ข้อที่ 4 ระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.38 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.543

ข้อที่ 10 บริษัทที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.28 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.536

ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ข้อที่ 2 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทำให้เข้าใจระบบการทำงานด้านการจัดการคุณภาพได้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.20 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.529

ข้อที่ 7 การใช้ ISO 9001 จะทำให้หน่วยงานหรือแผนกต่างๆ ในบริษัททำงานได้ง่ายขึ้น และเป็นระบบมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.18 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.528

ข้อที่ 12 24 26 และ 30 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 4 ข้อคือ ท่านปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยความยินดีและเต็มใจ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.512 ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ทุกครั้ง ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี อีกทั้งยินดีที่จะหาวิธีการแก้ไข และป้องกันในปัญหาที่ตรวจพบ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.536 การมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือผู้เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ดี เพื่อจะได้ปรับปรุงคุณภาพการผลิตและการบริการ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.710 และท่านมีจิตสำนึกในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในด้านการผลิต และวิธีการทำงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.15 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.597

ข้อที่ 28 ระบบคุณภาพ ISO ทำให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาดีขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.12 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.499

ข้อที่ 3 และ 25 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ การปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้การควบคุมการทำงานทำได้ง่ายขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.10 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.550 และการทำงานตามวิธีปฏิบัติงานทำให้ท่านทำงานผิดพลาดน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.10 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.543

ข้อที่ 1 บริษัทที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 จะสามารถจัดระบบการทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.09 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.660

ข้อที่ 17 ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ระบบการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานท่านดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.07 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.548

ข้อที่ 13 ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ท่านมีความเข้าใจในระบบงาน และหน้าที่ของท่านมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 4.06 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.546

ข้อที่ 6 การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตน้อยลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.99 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.749

ข้อที่ 15 และ 27 มีค่าเฉลี่ยเท่ากันจำนวน 2 ข้อ คือ ระบบคุณภาพ ISO ทำให้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในงานแต่ละงานอย่างชัดเจน จึงทำให้มีการทำงานไม่ซ้ำซ้อน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.91 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.640 และเมื่อมีผู้ร้องเรียน ท่านปฏิบัติตามคู่มือการทำงานเกี่ยวกับการจัดการข้อร้องเรียนทันที โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.91 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.647

ข้อที่ 9 การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารทั่วไปทำให้สามารถตรวจสอบการทำงานได้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.90 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.545

ข้อที่ 11 ในอนาคตผู้บริหารจะเลือกสินค้าที่มี ISO รับรองเท่านั้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.83 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.882

ข้อที่ 14 ระบบคุณภาพ ISO 9001 สามารถนำมาปรับใช้กับระบบงานเดิมได้โดยไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.78 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.664

ข้อที่ 29 การนำระบบ ISO 9001 มาใช้ทำให้การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องมีมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.75 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.728

ข้อที่ 8 การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานของพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.69 และพนักงานแต่ละคนมี

ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.759

ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้

ข้อที่ 21 ท่านลำบากที่ต้องทำการบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.13 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.937

ข้อที่ 5 ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานของท่านเพิ่ม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.08 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.879

ข้อที่ 16 เมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 แล้วทำให้ความคล่องตัวในการทำงานของท่านลดลง โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.00 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.966

ข้อที่ 20 การจัดทำเอกสารคุณภาพตามระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นสิ่งที่ยุ่งยากและซับซ้อน โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.97 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.917

ข้อที่ 22 ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) แต่ละครั้งทำให้ท่านต้องทำงานหนักมากขึ้น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.88 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.956

ข้อที่ 19 แบบฟอร์มบันทึกตามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีมากเกินไปจนจำเป็น โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.84 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.797

ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยมีดังนี้

ข้อที่ 18 งานด้านเอกสารของท่านมีมากขึ้น หลังจากที่หน่วยงานนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 2.20 และพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าเท่ากับ 0.706

4.4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

4.4.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศต่างกัน แสดงในมีดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี t-test

เพศ	\bar{X}	p-value
ชาย	16.98	0.016*
หญิง	17.71	

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.016 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 16.98 และเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 17.71

4.4.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.7 มีดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี

One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value
ต่ำกว่า ม. 6/ปวช.	16.09	0.000**
ม. 6/ปวช.	16.20	
ปวส.	17.68	
ปริญญาตรี	17.80	
สูงกว่าปริญญาตรี	17.47	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.7 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.8 มีดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่				
			1	2	3	4	5
ต่ำกว่า ม. 6/ปวช.	16.09	1	-	0.883	0.066	0.020*	0.139
ม. 6/ปวช.	16.20	2	-	-	0.012*	0.000**	0.062
ปวส.	17.68	3	-	-	-	0.820	0.783
ปริญญาตรี	17.80	4	-	-	-	-	0.596
สูงกว่าปริญญาตรี	17.47	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 หรือ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความรู้ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 16.09 และ 17.80 ตามลำดับ

พนักงานที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. และ ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา ม. 6 หรือ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 16.20 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. มีค่าเฉลี่ยความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 17.68 ส่วนระดับการศึกษาอื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

4.4.3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.9 มีดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ประสบการณ์ในการทำงาน	\bar{X}	p-value
น้อยกว่า 5 ปี	17.25	0.925
5-15 ปี	17.38	
มากกว่า 15 ปี	17.32	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.925 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี และมากกว่า 15 ปี เท่ากับ 17.25 17.38 และ 17.32 ตามลำดับ

4.4.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.10 มีดังนี้

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามตำแหน่งในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ตำแหน่งในการทำงาน	\bar{X}	p-value
พนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต	16.17	0.000**
พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ/ ประกันคุณภาพ	18.43	
พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย	17.70	
พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน	17.83	
หัวหน้า/หัวหน้าแผนก/วิศวกร	17.58	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.11 มีดังนี้

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มตำแหน่งในการทำงานต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งในการทำงาน	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่				
			1	2	3	4	5
พนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต	16.17	1	-	0.000**	0.009**	0.000**	0.001**
พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ/ ประกันคุณภาพ	18.43	2	-	-	0.299	0.282	0.135
พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย	17.70	3	-	-	-	0.825	0.840
พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน	17.83	4	-	-	-	-	0.549
หัวหน้า/หัวหน้าแผนก/วิศวกร	17.58	5	-	-	-	-	-

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิตมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ หรือประกันคุณภาพ พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน และหัวหน้า หัวหน้าแผนก หรือวิศวกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต มีค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่ำกว่าพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ หรือประกันคุณภาพ พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน และหัวหน้า หัวหน้าแผนก หรือวิศวกร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 16.17 18.43 17.70 17.83 และ 17.58 ตามลำดับ ส่วนตำแหน่งในการทำงานคู่อื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

4.4.5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประเภทของพนักงานต่างกัน สมมติฐานที่ 1.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

H_0 : ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประเภทของพนักงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.12 มีดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประเภทของพนักงาน ด้วยวิธี t-test

ประเภทของพนักงาน	\bar{X}	p-value
พนักงานประจำ	17.63	0.000**
พนักงานรับจ้างช่วง	16.02	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้าน

ระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานประจำมีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 17.63 และพนักงานรับจ้างช่วงมีคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 16.02

4.4.6 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีการฝึกอบรมต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีการฝึกอบรมต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.13 มีดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี t-test

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	p-value
เคยอบรม	17.40	0.237
ไม่เคยอบรม	16.96	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.237 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 17.40 และพนักงานที่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 16.96

4.5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

4.5.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.14 มีดังนี้

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามเพศ ด้วยวิธี

t-test

เพศ	\bar{X}	p-value
ชาย	3.74	0.031*
หญิง	3.67	

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.031 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 3.74 และเพศหญิงมีค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้เท่ากับ 3.67

4.5.2 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกัน แสดงในตารางที่ 4.15 มีดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธี One-way ANOVA

ระดับการศึกษา	\bar{X}	p-value
ต่ำกว่า ม. 6/ปวช.	3.75	0.077
ม. 6/ปวช.	3.72	
ปวส.	3.82	
ปริญญาตรี	3.69	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.59	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.077 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาดำกว่าม. 6 หรือ ปวช. เท่ากับ 3.75 ม.6 หรือ ปวช. เท่ากับ 3.72 ปวส. เท่ากับ 3.82 ปริญญาตรี เท่ากับ 3.69 และสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 3.59

4.5.3 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.16 มีดังนี้

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประสบการณ์ ประสบการณ์ในการทำงาน ด้วยวิธี One-way ANOVA

ประสบการณ์ในการทำงาน	\bar{X}	p-value
น้อยกว่า 5 ปี	3.72	0.724
5-15 ปี	3.70	
มากกว่า 15 ปี	3.66	

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.724 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี 5-15 ปี และมากกว่า 15 ปี เท่ากับ 3.72 3.70 และ 3.66 ตามลำดับ

4.5.4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีตำแหน่งในการทำงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.17 มีดังนี้

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามตำแหน่งในการทำงานด้วยวิธี

ตำแหน่งในการทำงาน	\bar{X}	p-value
พนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต	3.72	0.619
พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ/ ประกันคุณภาพ	3.71	
พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย	3.68	
พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน	3.73	
หัวหน้า/หัวหน้าแผนก/วิศวกร	3.66	

จากตารางที่ 4.17 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.619 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีตำแหน่งในการทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต เท่ากับ 3.72 พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ หรือ ประกันคุณภาพ เท่ากับ 3.71 พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย เท่ากับ 3.68 พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน เท่ากับ 3.73 และหัวหน้า หัวหน้าแผนก หรือ วิศวกร เท่ากับ 3.66

4.5.5 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีประเภทของพนักงานต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีประเภทของพนักงานต่างกันแสดงในตารางที่ 4.18 มีดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามประเภทของพนักงาน ด้วยวิธี t-test

ประเภทของพนักงาน	\bar{X}	p-value
พนักงานประจำ	3.72	0.325
พนักงานรับจ้างช่วง	3.67	

จากตารางที่ 4.18 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.325 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีประเภทของพนักงานแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานประจำมีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 3.72 และพนักงานรับจ้างช่วงมีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 3.67

4.5.6 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีการฝึกอบรมต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีการฝึกอบรมต่างกันแสดงในตารางที่ 4.19 มีดังนี้

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี t-test

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	p-value
เคยอบรม	3.72	0.353
ไม่เคยอบรม	3.68	

จากตารางที่ 4.19 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.353 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 แยกต่างหาก มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ มีค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 3.72 และพนักงานที่ไม่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ มีคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เท่ากับ 3.68

4.6 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

4.6.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แยกต่างหาก

H_0 : พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แยกต่างหาก

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัดที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันแสดงในตารางที่ 4.20 มีดังนี้

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี One-way ANOVA

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	p-value
ประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ	15.20	0.046*
ประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง	17.62	
ประสิทธิภาพการสื่อสารสูง	17.30	

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.046 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.21 มีดังนี้

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่		
			1	2	3
ประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ	15.20	1	-	0.029*	0.078
ประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง	17.62	2	-	-	0.129
ประสิทธิภาพการสื่อสารสูง	17.30	3	-	-	-

หมายเหตุ * หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่าพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน โดยการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ ทำให้มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำมีค่าเฉลี่ยของ

ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่ำกว่าการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง เท่ากับ 15.20 และ 17.62 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการสื่อสารในคู่อื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4.7 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เกอร์โรซิง จำกัด

4.7.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เกอร์โรซิง จำกัด ที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เกอร์โรซิง จำกัดที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันแสดงในตารางที่ 4.22 มีดังนี้

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยจำแนกตามการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี One-way ANOVA

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	p-value
ประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ	3.43	0.000**
ประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง	3.65	
ประสิทธิภาพการสื่อสารสูง	3.76	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.22 พบว่าค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 แสดงว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด ที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD แสดงดังตารางที่ 4.23 มีดังนี้

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ค่า p-value ของผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างกลุ่มการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	\bar{X}	กลุ่มที่	กลุ่มที่		
			1	2	3
ประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ	3.43	1	-	0.062	0.005**
ประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง	3.65	2	-	-	0.001**
ประสิทธิภาพการสื่อสารสูง	3.76	3	-	-	-

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.23 พบว่าพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารสูง ทำให้มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำและปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่ำกว่าการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลางและสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ เท่ากับ 3.43 3.65 และ 3.76 ตามลำดับ ส่วนประสิทธิภาพการสื่อสารในกลุ่มอื่นๆ มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4.8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด

4.8.1 ผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด

สมมติฐานที่ 5 ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ผลการวิเคราะห์การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด โดยวิธี Pearson's correlation แสดงในตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า p-value ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยวิธี Pearson's correlation

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p-value
0.054	0.402

จากตารางที่ 4.24 พบว่า p-value เท่ากับ 0.402 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าความรู้ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด

4.9 ความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด

จากแบบสอบถามในส่วนที่ 5 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิง จำกัด แสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าร้อยละของจำนวนพนักงานที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

พนักงานตอบ/ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	62	25.83
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	178	74.17
รวม	240	100.00

จากตารางที่ 4.25 พบว่ามีพนักงานตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 คิดเป็นร้อยละ 25.83 ส่วนที่เหลือเป็นพนักงานที่ไม่ได้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 คิดเป็นร้อยละ 74.17

ความคิดเห็นของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 สามารถสรุปได้เป็นรายข้อดังนี้

4.9.1 การสื่อสารด้านระบบคุณภาพ และด้านการปฏิบัติงาน

1. ทางผู้บริหารควรจะมีการสื่อสารกับพนักงานปฏิบัติการให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น
2. การสื่อสารภายในบริษัทควรจะมีการสื่อสารให้ถึงพนักงานระดับล่าง เพื่อให้ทราบถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในการทำงาน
3. ควรมีการสื่อสารให้พนักงานปฏิบัติงานเข้าใจถึงคุณภาพ และความพึงพอใจของลูกค้า

4.9.2 บุคลากรและการโยกย้ายตำแหน่ง

1. มีการหมุนเวียนการทำงานมากเกินไป ทำให้พนักงานปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทางด้านคุณภาพในแผนกนั้นๆ ได้ไม่ดีเท่าที่ควร
2. จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ได้อย่างรวดเร็วและยังไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้
3. ทางบริษัทควรมีการฝึกอบรมบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านระบบคุณภาพให้เพิ่มมากขึ้น เพื่อจะสามารถนำมาทดแทนบุคลากรเกษียณหรือบุคลากรที่ได้ออกไป

4.9.3 จุดสำคัญในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ

1. ควรจะมีการชี้แจงถึงจุดสำคัญทางด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานในแต่ละจุดการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น
2. ควรจะมีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้พนักงานเกิดความสะดวกในการปฏิบัติงาน และยังทำให้มีการรักษาระบบคุณภาพให้คงอยู่ต่อไป

3. ในกรณีที่ทางบริษัทมีความต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านการจัดส่งที่รวดเร็วและทันเวลา ย่อมมีการเกิดความผิดพลาดด้านคุณภาพ เพราะพนักงานจะมีการปฏิบัติงานอย่างรีบร้อน โดยไม่คำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการเสียเวลาเพราะต้องนำผลิตภัณฑ์กลับมาแก้ไขใหม่ และยังทำให้ทางบริษัทเสียชื่อเสียงด้านคุณภาพและการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่ดี ดังนั้นควรจะทำงานอย่างละเอียดรอบครอบ ไม่รีบร้อนจนเกินไป โดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

4. พนักงานทุกคนควรให้ความสนใจ และปฏิบัติตามกฎระเบียบในการทำงาน และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ก็จะออกมาดี ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและไว้วางใจทางบริษัท ดังนั้นคำว่าคุณภาพก็จะอยู่กับทางบริษัทตลอดไป

5. แนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นยังไม่เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและตรงกับเป้าหมายอย่างแท้จริง ซึ่งยังขาดในเรื่องขั้นตอนและวิธีการดำเนินการในการแก้ปัญหานั้นยังไม่ครอบคลุมทั้งระบบ

6. การปฏิบัติงานตามคู่มือการปฏิบัติงานยังมีน้อย เนื่องจากมีความแตกต่างกันระหว่างการปฏิบัติตามจริงและสิ่งที่ลูกค้าต้องการ หรือเกิดความไม่เหมาะสมระหว่างขั้นตอนการปฏิบัติงานกับการทำงานจริง ซึ่งก่อให้เกิดความลำบากในการปฏิบัติงาน

4.9.4 การมอบหมายงานที่ได้รับ

1. การให้ความสำคัญกับระบบบริหารคุณภาพของผู้บริหารจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของการพัฒนาระบบคุณภาพ

2. ระบบคุณภาพของบริษัทยังเป็นการทำงานเฉพาะกลุ่มบุคคลเท่านั้น ไม่มีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และมีความซ้ำซ้อน

3. พนักงานในแต่ละหน่วยงานยังไม่ทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายของการปฏิบัติงานที่ตัวเองได้รับมอบหมายซึ่งทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิผลต่อบริษัท

4. ผู้จัดการและหัวหน้างานควรติดตามผลงานของพนักงานที่ได้มอบหมายงานที่ได้รับว่ามีการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ และควรมีการให้คำแนะนำในการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5. ควรมีการมอบหมายหน้าที่การทำงานให้เหมาะกับพนักงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

4.9.5 การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ และจิตสำนึกทางด้านคุณภาพ

1. ควรเพิ่มการอบรม และการให้ความรู้กับพนักงานในทุกระดับ โดยเฉพาะหัวหน้าปฏิบัติงานในเรื่องของคุณภาพ มาตรฐานและพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ในแต่ละหน่วยงาน รวมทั้งอธิบายถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อไม่ได้ปฏิบัติตามที่กำหนด

2. ระบบ ISO 9001 เป็นระบบที่ดีที่หน่วยงานต่างๆ ในบริษัทนำมาใช้ แต่พนักงานรับจ้างช่วงยังไม่เข้าใจเรื่องระบบการทำงานเท่าที่ควร จึงอยากให้ส่วนที่เกี่ยวข้องจัดการอบรมหรือสร้างจิตสำนึก เพื่อให้พนักงานทำงานพร้อมทั้งตระหนักถึงคุณภาพของงานมากขึ้น
3. พนักงานยังขาดความเข้าใจในการนำระบบคุณภาพมาปรับปรุง ซึ่งเห็นได้จากการปรับปรุงระบบที่ไม่ค่อยมี หรือจะมีการปรับปรุงเมื่อเกิดปัญหา
4. โดยส่วนใหญ่จะมีการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพในตอนแรกที่เข้ามาทำงาน ซึ่งหลังจากที่เข้าแผนกแล้วการอบรมทางด้านคุณภาพก็จะมีน้อย อาจจะทำให้พนักงานเกิดการลืมหรือไม่เข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพที่ดีพอ
5. ปัจจุบันบริษัทมีระบบคุณภาพที่ดีอยู่ในระดับหนึ่ง แต่ในส่วนของฝ่ายบริหารยังไม่ค่อยใส่ใจ และไม่มีการจัดการอบรมในทุกๆ เรื่องให้พนักงานให้เกิดความเข้าใจได้ดีพอ จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่ค่อยได้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
6. ควรจัดระยะเวลาการอบรมให้มีความถี่ที่มากขึ้น เนื่องจากช่วงเวลาที่ จะทำการอบรมในครั้งที่ผ่านมา และครั้งต่อไปอาจจะมีช่วงระยะเวลาในการอบรมที่นานเกินไป ทำให้ไม่เกิดความต่อเนื่อง ดังนั้นควรจะมีการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพอย่างน้อยปีละ 2 ถึง 3 ครั้ง พร้อมทั้งจัดทำ การประเมินถึงความรู้และความเข้าใจของพนักงานที่ได้เข้าอบรม และผู้ที่ให้การอบรมเพื่อให้ก่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมยิ่งขึ้น
7. พนักงานรับจ้างช่วงควรได้รับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติเพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นๆ ของแผนกตนเอง เช่น แผนกอบชุบ พนักงานควรได้รับความรู้พื้นฐานในเรื่องของการอบชุบเพื่อให้ได้ความแข็งแรงของชิ้นงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจและตระหนักถึงการทำงานในทุกขั้นตอน
8. ควรมีการรณรงค์ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพเพิ่มมากขึ้น โดยจัดทำเป็นนิทรรศการเพื่อดึงดูดให้พนักงานสนใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพมากขึ้น

4.9.6 การตรวจติดตามระบบคุณภาพภายในบริษัท

1. การตรวจติดตามภายในบริษัทผู้ตรวจติดตามควรมีความรู้ในเรื่องที่ทำการตรวจติดตามด้วย เพื่อทำให้เกิดการตรวจติดตามที่มีประสิทธิภาพ และไม่เป็นการตรวจติดตามแบบจับผิด
2. การตรวจติดตามระบบคุณภาพควรจะมีมากขึ้นเพื่อให้พนักงานทุกคนตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความถูกต้องตามข้อกำหนด อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นความรับผิดชอบของพนักงานในส่วนงานต่างๆ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษางานวิจัยเรื่อง ความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพของ พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อ

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ พนักงานใน บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด
2. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001
3. เพื่อศึกษาการเปรียบเทียบระดับความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานในบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยจำแนกตามความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด จำนวน 240 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน และการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ภายในบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบคุณภาพของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

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

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์งานวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลงานวิจัยโดยแยกเป็นข้อได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม

1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 55.8
2. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 55.4
3. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 57.1
4. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งในการทำงานเป็นพนักงานปฏิบัติงานในกระบวนการผลิตคิดเป็นร้อยละ 31.2
5. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานประจำคิดเป็นร้อยละ 79.6
6. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 คิดเป็นร้อยละ 76.7

5.1.2 ข้อมูลการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิ่ง จำกัด พบว่าการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 3.72 แสดงว่าระดับประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับสูง และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 0.569 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับสูงมีจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อที่ 2 การประชุมเข้าแถวตอนเช้ามีส่วนทำให้ท่านตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ข้อที่ 3 การประชุมเข้าแถวตอนเช้าทุกวันทำให้ท่านรู้ถึงจุดสำคัญในการปฏิบัติงานนั้นๆ และข้อที่ 4 ท่านคิดว่าการใช้เวลา 5-10 นาที ในการเข้าแถวเพื่อต่อการสื่อสาร ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.99 และ 3.74 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก ส่วนประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับปานกลางมีจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 1 ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เพียงพอต่อการทำงาน และข้อที่ 5 ในแผนกของท่านมีสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับระบบ

คุณภาพ ISO 9001 ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.46 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันมาก

5.1.3 ข้อมูลระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

พนักงานมีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย (\bar{X}) เท่ากับ 17.30 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เท่ากับ 2.424 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีคะแนนแตกต่างกันมาก

5.1.4 ข้อมูลระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.371 แสดงว่าพนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นที่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งมีจำนวน 2 ข้อ คือ ข้อที่ 4 ระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า และข้อที่ 10 บริษัทที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรเป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์กรให้ได้มาตรฐาน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.28 ตามลำดับ โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน พนักงานมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมีจำนวน 20 ข้อ ได้แก่ข้อคำถามที่ 1 ถึง 3 ข้อที่ 6 ถึง 9 ข้อที่ 11 ถึง 15 ข้อที่ 17 และข้อที่ 24 ถึง 30 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.20 ถึง 3.69 โดยที่พนักงานแต่ละคนมีระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน พนักงานที่มีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่อยู่ในระดับไม่แน่ใจมีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อคำถามที่ 21, 5, 16, 20, 22 และ 19 มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 3.13 ถึง 2.84 ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยมีจำนวนข้ออยู่ 1 ข้อ คือข้อที่ 18 งานด้านเอกสารของท่านมีมากขึ้น หลังจากที่หน่วยงานนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 2.20 โดยที่พนักงานที่มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 ข้อมูลผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า 6 หรือปวช. มีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาม.6 หรือปวช. ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปวส. และ ปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนระดับการศึกษาคู่อื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิตมีระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ หรือประกันคุณภาพพนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย พนักงานสนับสนุนฝ่ายการปฏิบัติงาน และหัวหน้า หัวหน้าแผนก หรือวิศวกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนตำแหน่งในการทำงานคู่อื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.6 ข้อมูลผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัด โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1: พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.2: พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.3: พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.4: ตำแหน่งในการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.5: ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2.6: พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.1.7 ข้อมูลผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิง จำกัด ที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ ทำให้มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประสิทธิภาพการสื่อสารในคู่อื่นๆ มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

5.1.8 ข้อมูลผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์กเกอร์ไรซิง จำกัด ที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกัน มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

โดยพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารสูง ทำให้มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างจากพนักงานที่มีการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีประสิทธิภาพการสื่อสารต่ำ และปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนประสิทธิภาพ

การสื่อสารในคู่อื่นๆ มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานไม่แตกต่างกัน

5.1.9 ข้อมูลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด มีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 5 ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ผลการทดสอบพบว่า ความรู้ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด ไม่มี ความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.2 อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 ระดับความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

ผลการศึกษาพบว่าพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกล้าหาญ สุขใสว (2547: 111) ที่ศึกษาเรื่องความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยส่วนใหญ่มีความรู้อยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เนื่องมาจากพนักงานโดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาที่สูง ดังนั้นเมื่อได้รับการถ่ายทอดความรู้จากผู้เชี่ยวชาญจึงทำให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว มีความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ซึ่งทางบริษัทได้มีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่โดยจะจัดให้มีการอบรมจากหน่วยงานส่วนกลาง หรือจากผู้เชี่ยวชาญภายนอก ก่อนที่จะมีเข้าทำงานประจำแต่ละแผนกที่ได้ทำการคัดเลือกไว้

จากผลการวิจัยยังพบว่าการที่บริษัทได้มีการตรวจติดตามภายในเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ระบบคุณภาพ ISO 9001 ของทางบริษัทว่าได้มีการดำเนินระบบคุณภาพเป็นไปตามที่กำหนดไว้ อีกทั้งการตรวจติดตามภายในหรือการตรวจติดตามจากทางลูกค้านั้นจะเป็นการเพิ่มความรู้และทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ทำให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ดังที่ จันทรทิพย์ ชูสมภพ (2539 : 1) ได้กล่าวไว้ว่าความรู้เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่มนุษย์ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าประสบการณ์ การสังเกต และเก็บสะสมไว้ใน ระดับของความจำได้ สามารถเข้าใจเปรียบเทียบตีความ และนำไปประยุกต์ใช้

5.2.2 ระดับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด

เมื่อพิจารณาความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องจากพนักงานนั้นมีประสบการณ์ พื้นฐานความรู้หรือระดับการศึกษา และมีการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพอยู่เสมอ อีกทั้งยังเห็นความสำคัญของระบบคุณภาพในการทำงานจึงทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยเกี่ยวกับด้านคุณภาพ เพื่อจะได้ทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป นอกจากนี้ข้อมูลที่ศึกษาพบว่าพนักงานเห็นด้วยอย่างยิ่งกับระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า และการนำระบบคุณภาพมาใช้เป็นรากฐานนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์การให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากระบบบริหารคุณภาพนั้นมีหลักการคือ จะมีการกำหนดให้มีการวางแผน การปฏิบัติ การตรวจสอบ และการปรับปรุง หรือที่เรียกว่าวงจร PDCA ซึ่งจะทำให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังที่ สุจริต (2544: 21-23) ได้กล่าวว่า แนวคิดที่สำคัญของ ISO 9001: 2000 คือการกำหนดให้มีการวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การวัดผล (Check) และการปรับปรุง (Action) หรือวงจร PDCA และนำหลักการบริหารสมัยใหม่มาผสมผสานไว้ในข้อกำหนด มุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับลูกค้า และการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ส่วนพนักงานที่มีความคิดเห็นที่ยังไม่แน่ใจกับการจัดทำเอกสารที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ หรือการตรวจติดตามภายใน (Internal quality audit) ในแต่ละครั้งจะทำให้พนักงานทำงานหนักมากขึ้น หรือเกิดความยุ่งยาก ดังนั้นทางผู้บริหารควรที่จะมีการสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดการกระตุ้นการทำงานด้านระบบคุณภาพ การปลูกฝังจิตสำนึก เพื่อให้พนักงานทุกคนเห็นถึงความสำคัญเกี่ยวกับเอกสารที่ใช้อยู่ในระบบคุณภาพ หรือ การตรวจติดตามภายในนั้นจะเป็นการช่วยให้แผนกนั้นเกิดการปรับปรุงระบบคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังที่ สุนทร พูนพิพัฒน์ (2540: 182-183) ได้กล่าวว่า การให้ความรู้และการปลูกจิตสำนึกนั้น มุ่งเน้นที่การเสริมสร้างความเข้าใจในเรื่องของระบบคุณภาพ เพื่อให้แต่ละบุคคลจะได้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องในระบบคุณภาพ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันสนันท์ ยิ้มอ่อน (2546: 56) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัทยูเนี่ยนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อผลของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ทำให้องค์กรมีการพัฒนาไปในทางที่ดีขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ สุขดาวรรเจริญพร (2547: 72) ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของความรู้ และทัศนคติ ที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO

9001: 2000 ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายผลิต โรงงานผลิตถุงพลาสติกแห่งหนึ่ง พบว่าทัศนคติต่อมาตรฐาน ISO 9001: 2000 โดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับดี

การที่พนักงานที่มีความคิดเห็นในการปฏิบัติงานที่ไม่เห็นด้วยกับงานด้านเอกสารที่จะมีมากขึ้น หลังจากที่หน่วยงานนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเห็นถึงความสำคัญของการใช้เอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9001 เนื่องจากจะทำให้มีการจัดเก็บเอกสารที่เป็นระบบ โดยที่ทุกคนสามารถค้นหาได้ง่าย และสามารถปฏิบัติได้ตามระบบ ดังที่ วิตร์น รัชสกุลการกุล (อ้างในขวัญตา กิระวิสาสกิจ, 2542: 13) ได้ให้ความเห็นว่าระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่เน้นเรื่องเอกสารการปฏิบัติหรือแนวทางการปฏิบัติจะต้องมีการดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารทั้งหมด

5.2.3 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทย ปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

เพศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เรณู หอมมณฑา (2545: 91) ที่ทำการศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ในองค์กร (กรณีศึกษา: บริษัทชานาเซมิคอนดักเตอร์กรุงเทพจำกัด หน่วยงานการผลิต ผลิตภัณฑ์ Piranha) พบว่า เพศที่แตกต่างก็มีทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่าพนักงานที่เพศต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน อธิศักดิ์ ชันทะนิม (2551: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาความรู้และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย พบว่าเพศต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TPM) ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ สุกลักษณ์ อิงคนันท์ (2537: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา การวิเคราะห์ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์การเกษตรเมืองกาฬสินธุ์ จำกัด ที่พบว่า เพศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหกรณ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานเพศหญิงของบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด นั้นมีความ

สนใจศึกษาหาความรู้ และมีความตั้งใจในการเรียนรู้มากกว่าพนักงานเพศชาย เนื่องจากเพศชาย จะทำงานในลักษณะที่ใช้แรงงานมากกว่าเพศหญิง จึงทำให้มีเวลาในการศึกษาหาความรู้ที่น้อยกว่า เพศหญิง ดังนั้นเพศต่างกันจึงส่งผลให้มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่าง กัน

ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้าน ระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุทธิ สมุทรประภุต (2545: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับ มาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วน ตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและนิสสัน จำกัด พบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านระดับ การศึกษาที่มีความแตกต่างกัน ไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน วิรัช โอษฐ์ ยัมพราย (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา ความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิง ป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย ที่พบว่าปัจจัย ส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ไม่ แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ กัมวิทย์ ตระกูลแสง (2541: 95) ได้ทำการศึกษา ความรู้ บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการใช้อุปกรณ์การป้องกันเสียงดังของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้เรื่องเสียงดัง เรื่อง อุปกรณ์เสียงดัง และความรู้โดยรวมแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาที่ สูงขึ้นทำให้มีความรู้และเข้าใจในวิชาเฉพาะสาขา และการศึกษาช่วยให้คนมีประสบการณ์ โดย การศึกษามีจุดมุ่งหมายที่พัฒนาให้มีความรู้ ความคิด และทักษะ ให้รู้จักตนเอง รู้จักชีวิต รวมทั้ง ทักษะการสื่อสาร การนำความรู้ ความเข้าใจมาใช้ในการแก้ปัญหา เพื่อให้ตนเองประสบความสำเร็จ ดังที่ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535: 7) ได้กล่าวว่า ความรู้เกิดจากการระลึกถึง เรื่องราวต่างๆที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่างๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละ เนื้อหาวิชา และที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย เช่น ระลึกหรือจำได้ถึงวัตถุประสงค์ วิธีการ แบบ แผน และเค้าโครงของเรื่องนั้นๆ

ประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการ จัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิสิทธิ์ อารยานุรักษ์ (2540: บทคัดย่อ) ที่ได้ทำการศึกษา เจตคติของ พนักงานการเกษตรต่อการวิเคราะห์พื้นที่ทางการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่พบว่าระยะเวลาทำงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้ในการวิเคราะห์พื้นที่ทางการเกษตร

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ คาวใจ สร้อยเพชรประภา (2551: 131) ที่ได้ทำการศึกษา การรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานขับรถขนส่งพนักงานของสถานประกอบการ ภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่พบว่า พนักงานขับรถขนส่งพนักงานของสถานประกอบการ ภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่มีประสบการณ์ในการขับรถขนส่งพนักงานต่างกันมีการรับรู้ความปลอดภัยในการขนส่งพนักงานไม่แตกต่างกัน กัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะทางบริษัทไทยปาร์กเกอร์โรซิง จำกัด ไม่ได้มีการจำกัดการให้การศึกษาหาความรู้ด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ระหว่างพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อย กับพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานนาน ซึ่งทางบริษัทนั้นได้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพที่เท่าเทียมกัน เพราะไม่ว่าจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น้อยหรือนานกว่าก็จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติตามระบบคุณภาพที่ทางบริษัทได้กำหนดไว้ ดังนั้นจึงส่งผลให้ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงาน ไม่มีผลต่อความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ตำแหน่งในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี จิตกุล (2546: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทออดี้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานด้านแผนงานที่สังกัด ไม่ได้เป็นปัจจัยให้ความรู้และเจตคติของพนักงานในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร (2550: 84) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่พบว่า พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน ประจวบ ทองขาว (2550: 49) ที่ได้ศึกษาความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงกรณีศึกษาโรงงานผลิตยางค์การเกษตรกรรม ที่พบว่าพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตยางค์การเกษตรกรรมที่มีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันแตกต่างกัน โดยจะเห็นว่าพนักงานที่อยู่ตำแหน่งปฏิบัติการในกระบวนการผลิตมีคะแนนเฉลี่ยความรู้ต่ำกว่าพนักงานในตำแหน่งงานอื่นๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการในกระบวนการผลิตนั้นจะมีการเน้นเรื่องการผลิตให้ได้ทันเวลาที่ลูกค้าต้องการ ดังนั้นจึงทำให้มีความสนใจในการศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านระบบคุณภาพที่น้อยกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ

ส่งผลให้มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการด้านระบบคุณภาพที่ต่ำกว่าตำแหน่งอื่นๆ ซึ่งผู้บริหารควรจะมีการส่งเสริมการให้ความรู้ด้านระบบคุณภาพแก่พนักงานที่อยู่ในตำแหน่งปฏิบัติการในกระบวนการผลิตให้มากยิ่งขึ้นเพื่อให้มีการปฏิบัติงานได้ตามระบบคุณภาพที่ได้กำหนดไว้

ประเภทของพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่า ประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ งานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือของ ศิริธัญญา หาญกิตติชัย (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเลนส์สายตาพลาสติก ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง ที่พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีสถานภาพของพนักงานแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจเข้าทำงานตามปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้าทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานประจำโดยส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่ระดับการศึกษาที่สูงกว่าพนักงานรับจ้างช่วง ซึ่งระดับการศึกษานั้นช่วยให้พนักงานมีประสบการณ์ มีความรู้และความเข้าใจได้ง่าย ดังที่ กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542: 12-13) ได้สรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ ความเข้าใจในหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับ

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร (2550: 86) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู พบว่า พนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่รับการอบรมต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 แตกต่างกัน กฤตชชญ์ แก้วลำหัด (2547: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์ ที่พบว่าพนักงานที่ได้รับการอบรมที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ พจนารต บุญญภัทรพงษ์ (2542: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้ ทักษะคดี ต่อพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตลวดในจังหวัดปทุมธานี ที่พบว่า ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต ลวดในจังหวัดปทุมธานีที่มีประสบการณ์ การฝึกอบรมแตกต่างกัน ไม่ก่อให้เกิดความรู้และทักษะคดี ต่อการป้องกันอันตรายจากการทำงานแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมทางทฤษฎีนั้นจะมีการเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับ

ระบบคุณภาพ ISO 9001 โดยการถ่ายทอดจากหัวหน้างานในหน้าที่ได้ปฏิบัติอยู่ และทางบริษัท ได้มีการใช้วิธีการหมุนเวียนงานภายในบริษัท ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดการขยายความชำนาญ และความรู้ความสามารถที่มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล อีกด้วย ดังที่ วรรณารถ แสงมณี (2547: 7-2) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรประสบการณ์ ซึ่งเกิดขึ้นหลายรูปแบบ เช่น โดยตรง โดยการทำเอง หรือโดยทางอ้อม จากการสังเกต เป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนอย่างถาวร ด้วยประสบการณ์ และจากค่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมกับพนักงานที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 อยู่ในเกณฑ์เดียวกันจึงทำให้พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมที่แตกต่างกัน มีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพไม่แตกต่างกัน

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ งานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ จูติพร หลิมไชยกุล (2550: 94) ที่ได้ทำการศึกษา การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง พบว่าการสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 จิตรา ธนสารเสณี (2541: 135) ได้ทำการศึกษาการสื่อสารความรู้ ทักษะคิด และทักษะการปฏิเสธสิ่งเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเปิดรับข่าวสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับทักษะการปฏิเสธสิ่งเสพติด ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะการติดต่อสื่อสารของทางบริษัทมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารทางด้านระบบคุณภาพ ได้หลายช่องทาง เช่นการเข้าแถวประชุมในตอนเช้า บอร์ดสำหรับข่าวสาร ข้อมูล อีเมลล์ และอื่นๆ ทำให้พนักงานได้รับความรู้ที่หลากหลาย จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างหัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงาน ดังที่ นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (2542: 3) ได้กล่าวว่าการสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือช่องทางต่างๆ เพื่อมุ่งหมายโน้มน้าวจิตใจให้เกิดการรับรู้ หรือเปลี่ยนทัศนคติของผู้รับสารได้

5.2.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ตำแหน่งในการทำงาน ประเภทของพนักงาน การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่มีผลต่อความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัท ไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

เพศ

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร (2550: 111) ที่ได้ศึกษา ความรู้ และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความรู้และเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้ไม่แตกต่างกัน กล่าวหาญ สุขไสว (2547: 109) ที่ได้ศึกษา ความรู้ และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ กัณวีร์ ตระกูลแสง (2541: 86) ที่ได้ทำการศึกษา ความรู้ บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการใช้อุปกรณ์การป้องกันเสียงดังของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ที่พบว่าเพศที่ต่างกันจะมีเจตคติต่อคนที่ใช้อุปกรณ์ป้องกันเสียงดังแตกต่างกัน จารุณีษ์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ (2538: บทคัดย่อ) ที่พบว่าเพศต่างกันส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กรที่บริหารแบบญี่ปุ่นมีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโดยส่วนใหญ่พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายการผลิตจะเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ซึ่งเพศชายเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่หน้างาน โดยตรง ดังนั้นจึงทำให้เกิดประสบการณ์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพที่มากกว่าเพศหญิง ซึ่งส่งผลให้มีการแสดงความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพที่มากกว่าเพศหญิง ดังที่ สุพัตรา สุภาพ (2520: 22) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะด้วยการพูด หรือการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้ต้องอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาและประเมินค่าก่อนที่จะตัดสินใจแสดงออก

ระดับการศึกษา

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร (2550: 113) ที่ได้ศึกษา ความรู้ และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาดังกัน มีเจตคติต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 มาใช้แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ จูติรัตน์ เหลืองประพันธ์ (2547: 66) ที่ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไปที่มีระดับการศึกษาดังกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ใน

ฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางบริษัทนั้นได้มีการจัดการอบรมให้แก่พนักงานทุกระดับการศึกษาเพื่อให้พนักงานทุกคนได้เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกันไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ วิรัช โยษฐิย์มพราย (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไดรฟ์ในประเทศไทย ที่พบว่าอายุงานของพนักงานแผนกซ่อมบำรุงที่ต่างกันมีเจตคติแตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ จูติรัตน์ เหลืองประพันธ์ (2547: 70) ที่ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไปที่มีประสบการณ์การทำงานในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 น้อย จะมีการได้รับข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น จากสื่อต่างๆ ที่แต่ละแผนกเผยแพร่ให้แก่พนักงาน หรือการได้รับแนวความคิดเห็นจากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมานาน จึงส่งผลให้พนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 น้อย มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพไม่แตกต่างไปจากเดิมที่รับรู้มา ดังนั้นการตรวจติดตามภายในบริษัทอาจจะช่วยทำให้เกิดความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพที่แตกต่างไปจากเดิมที่พนักงานในแผนกนั้นๆ ได้รับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพมา

ตำแหน่งในการทำงาน

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในการทำงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับ จูติรัตน์ เหลืองประพันธ์ (2547: 68) ที่ได้ศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไปที่มีตำแหน่งต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ ประจวบ ทองขาว (2550: 54) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติการจัดทำระบบบำรุงเชิงป้องกันของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษาโรงงานผลิตยาของค์การเภสัชกรรม พบว่า พนักงานแผนกซ่อมบำรุงที่มีตำแหน่งต่างกัน มีเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานในแต่ละตำแหน่งจะมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพอยู่ต่อเนื่อง จึงทำให้พนักงานเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับระบบคุณภาพ และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพอยู่ตลอด

ประเภทของพนักงาน

จากผลการศึกษาพบว่าประเภทของพนักงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานประจำ และพนักงานรับจ้างช่วงมีลักษณะการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะทำให้เกิดการผลิตสินค้าที่ได้คุณภาพตามที่กำหนดไว้ไม่ว่าจะเป็นพนักงานประเภทใดก็ตาม ดังนั้นจึงทำให้พนักงานแต่ละคนมีความคิดเห็นในการจัดการที่ไม่แตกต่างกัน ดังที่ วิรัตน์ รัชชศุงการกุล (อ้างในขวัญฤตา กิระวิสาสกิจ, 2542: 13) ได้กล่าวว่า ระบบ ISO 9000 เป็นระบบที่เน้นเรื่องเอกสารการปฏิบัติหรือแนวการปฏิบัติจะต้องมีการดำเนินการจัดทำเป็นเอกสารทั้งหมด เพื่อที่ทุกคนจะได้สามารถเรียนรู้และปฏิบัติได้ตามระบบที่มีการกำหนดไว้ โดยระบบ ISO 9000 จะมีการทบทวนตรวจสอบ และติดตาม เพื่อป้องกันการไม่ปฏิบัติตามระบบ และเพื่อให้มีการพัฒนาและปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง

การฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่แตกต่างกัน ไม่สนับสนุนตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เพ็ญศรี คงบ้านควน (2548: 62) ที่ได้ศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในระบบธุรกิจค้าปลีกในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด 12 สาขา ที่พบว่า พนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม ISO 9001 มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นด้านบริหารคุณภาพ ดนัย เลาะมะ (2545: 31) ที่ได้ศึกษาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยลิซ่า (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า พนักงานที่ได้รับการอบรม ISO 9001 มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคิดเห็นต่อการบริหารคุณภาพ ISO 9001

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้คือ มนตรี จิตกุล (2546: 72) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทออดี้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่พบว่า พนักงานกลุ่มที่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติมนอกเหนือจากการอบรมพนักงานใหม่ และพนักงานกลุ่มที่

ไม่ได้รับการอบรมคุณภาพเพิ่มเติม มีเจตคติด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานที่เข้ามาทำงานในแผนกนั้นจะมีการฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานอีกครั้งหลังจากได้รับการอบรมจากหน่วยงานส่วนกลาง จึงทำให้มีแนวความคิดในการจัดการที่ไม่ได้แตกต่างไปจากเดิมในแผนกที่ได้ทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงานที่เข้ามาใหม่ อีกทั้งการได้รับการอบรมในครั้งแรกยังไม่เกิดความคิดเห็นที่ขัดแย้ง และมีการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานทางด้านระบบคุณภาพ ดังที่ บุญมี (2531) ได้กล่าวว่าความคิดเห็นนั้นหมายถึง ทำที่ความรู้สึกที่มีต่อบุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเป็นผลที่เกิดจากเรียนรู้ หรือประสบการณ์ ซึ่งมีทั้งในลักษณะส่งเสริม คือสนใจ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน และปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ และลักษณะต่อต้านหรือ ขัดแย้ง เบื่อหน่ายไม่สนใจ ไม่ร่วมมือ หรือไม่ปฏิบัติ

การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ต่างกันมีความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 แตกต่างกันไป ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับ ฐิติพร หลิมไชยกุล (2550: 94) ที่ได้ศึกษารายการสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่พบว่า ความถี่ที่ใช้ในการเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทางบริษัทมีการสื่อสารแบบผสมผสานคือ การสื่อสารในแบบการสื่อสารทางเดียว โดยจะเป็นการสื่อสารอยู่ในรูปของนโยบายคุณภาพของทางบริษัท การมอบหมายงานจากหัวหน้างาน และยังมี การสื่อสารในแบบการสื่อสารสองทิศทางเพื่อให้พนักงานได้มีการแสดงความคิดเห็นในการปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ เช่น กิจกรรม Kaizen โดยจะมีการจัดการประกวดแข่งขันกันทุกปีเพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังที่ ฐิติพร หลิมไชยกุล (2550: 19) ได้กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรนั้นโดยส่วนใหญ่แล้วจะใช้การสื่อสารแบบผสมผสานกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน นำไปสู่จุดมุ่งหมายร่วมกัน อีกทั้งการสื่อสารในองค์กรจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ หรือพนักงานให้เกิดความเข้าใจในนโยบายและเป้าหมายขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น

5.2.5 ความสัมพันธ์ของความรู้กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 พบว่า ความรู้ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กล้าหาญ สุขใสว (2547: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่พบว่า ความรู้ต่อ

ระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับเจตคติระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และงานวิจัยของ พิมพ์ใจ สายวิภู (2541: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษา ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติต่อความปลอดภัยในการทำงานของ นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 4 ที่พบว่า ความรู้กับการปฏิบัติงานต่อความปลอดภัยในการทำงานไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กัน

นอกจากนี้ยังมีผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร (2550: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 ไม่มีความสัมพันธ์กันกับเจตคติที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949 และผลงานวิจัยของ พงศกร ชีรเดชสิทธิ์ และคณะ (2552: 119) ที่ได้ศึกษาความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สตอเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ ที่พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาที่สูง แต่ยังมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพที่ได้รับมอบหมายน้อย จึงทำให้มีการแสดงความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพน้อย ดังที่ บุญธรรม คำพอง (2550: 72) ได้กล่าวว่าการคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการสังเกตการณ์ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้

1. พนักงานส่วนใหญ่จะได้รับการอบรมเพียงช่วงแรกที่เข้ามาทำงาน หลังจากนั้นก็จะได้รับการอบรมเพียงเล็กน้อย ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดได้ ดังนั้นทางบริษัทควรจะมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพเป็นประจำทุกปี เช่น จัดการอบรมปีละ 2 พร้อมทั้งทำการทดสอบความรู้ที่ได้รับ เพื่อเป็นการทวนสอบความรู้ ความเข้าใจของพนักงาน และทำให้พนักงานรับทราบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพที่ได้มีการปรับปรุงข้อกำหนดอย่างต่อเนื่อง
2. ผู้บริหารควรสร้างกิจกรรมที่ทำให้เกิดการกระตุ้น และมีแรงจูงใจ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ทำให้

พนักงานมีความคิดในการจัดการด้านระบบคุณภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม เช่นการให้ผลตอบแทนพิเศษ การให้คำชมเชย แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานที่ดี เพราะการที่พนักงานได้รับการยอมรับหรือการชมเชยกับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่อการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ และยังส่งผลให้มีความคิดที่ดีในการหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. จากผลการวิจัยพบว่าความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่มีความสัมพันธ์กัน กล่าวได้ว่าความรู้ไม่มีผลกับความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานใหม่ที่ยังมีประสบการณ์ในการทำงานทางด้านระบบคุณภาพที่น้อย และตำแหน่งงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิตนั้นยังมีความรู้ทางด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่น้อยกว่าตำแหน่งงานอื่นๆ ดังนั้นทางผู้บริหารจึงควรจะมีการเพิ่มการอบรม โดยจะส่งผลให้พนักงานได้มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหา และสาระต่างของระบบคุณภาพ ISO 9001 รวมถึงตระหนักในความสำคัญของการใช้ระบบคุณภาพภายในบริษัท หรือจัดการประชุมกลุ่มเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพให้มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด เพียงอย่างเดียว ดังนั้นการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรมีการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีการทำธุรกิจชุบแข็ง (Heat and Surface Treatment) และที่มีการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001 เหมือนกัน ทั้งนี้เพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างของผลการวิจัยที่ได้รับ

2. ในงานวิจัยนี้ได้นำปัจจัยด้านการสื่อสาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่อยู่ในองค์ความรู้มา ทำการศึกษาดังนั้นควรมีการนำปัจจัยอื่นที่อยู่ในองค์ความรู้ เช่น พฤติกรรมของพนักงาน การวัดผล การยกย่องชมเชยและการให้รางวัล เป็นต้น มาทำการศึกษาเพื่อจะได้ทราบถึงปัจจัยที่จะมีผลต่อความรู้และความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 และจะได้นำข้อมูลที่ได้ไป ทำการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรที่จะนำไปใช้

บรรณานุกรม

- กล้าหาญ สุขใสว. 2547. “ความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- กัณวีร์ ตระกูลแสง. 2541. “ความรู้ บุคลิกภาพ ทักษะคิดต่อการใช้อุปกรณ์การป้องกันเสียงดังของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิตติ สุทธิสัมพันธ์. 2542. “ความคิดเห็นของตัวแทนออกของต่อพิธีการศุลกากรในการนำสินค้าจากต่างประเทศ ศึกษากรณีการนำเข้าทางสำนักงานศุลกากรท่าอากาศยานกรุงเทพ. กรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กฤตยชญ์ แก้วลำหัด. 2547. “ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบการบริการคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาในอุตสาหกรรมชิ้นส่วนรถยนต์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ก้องเกียรติ ผลพิบูลสุนทร. 2550. “ความรู้และเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบการบริการคุณภาพ ISO/TS 16949 ในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ในนิคมอุตสาหกรรมบางปู.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ขวัญตา กิระวิสาสกิจ. 2542. “การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จันทร์ทิพย์ ชูสมภพ. 2539. “ความรู้ ทักษะ และแนวโน้มการปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงาน ที่ติดเชื้อเอดส์ของพนักงานและผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิตรรา ธนสารเสณี. 2541. “การสื่อสาร ความรู้ ทักษะ และทักษะการปฏิเสธสิ่งเสพติดของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตรพัฒนาการ ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ และคณะ. 2538. “ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์กร: ศึกษาเปรียบเทียบของกิจการที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่นในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง.” ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชวาล แพร์ตกุล. 2526. **เทคนิคการเขียนข้อทดสอบ**. กรุงเทพมหานคร : วัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฐิติพร หลิมไชยกุล. 2550. “การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง.” วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ฐิติรัตน์ เหลืองประพันธ์. 2547. “ความคิดเห็นของพนักงานฝ่ายบริหารทั่วไปต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ในฝ่ายบริหารทั่วไป บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน).” ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) สาขาวิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และคณะ. 2545. **TQM กลยุทธ์การสร้างองค์กรคุณภาพ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ควาใจ สร้อยเพชรประภา. 2551. “การรับรู้และจิตสำนึกความปลอดภัยของพนักงานขับรถขนส่งพนักงานของสถานประกอบการ ภายในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง).” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- คณัฏ เลาะมะ. 2545. “ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ไทยโซล่า (ประเทศไทย) จำกัด.” รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตมหาวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทวี บุตรสุนทร. 2543. “สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยกับมาตรฐานโลก ISO 9001: 2000.” **For Quality Journal**. ฉบับที่ 36, มีนาคม-เมษายน 2543. หน้า 37
- ธิดิภ พยธวัช. 2548. **แม่ไม่บริหาร**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ซี.พี. บุ๊ค แสตนด์คาร์ด.
- ธนนัดชัย นพแก้ว. 2544. “โครงการเปลี่ยนเส้นทางชีวิตเกษียณก่อนกำหนด: กรณีศึกษาเฉพาะข้าราชการมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เชียรศรี วิวิธศิริ. 2527. **จิตวิทยาการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ธีรินทร์ อัครวณิชพันธุ์. 2553. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์พลังงานของพนักงานบริษัท สแปนชั่น (ไทยแลนด์) จำกัด” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. 2544. **ทฤษฎีองค์การ : แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นรินทร์ชัย พัฒนพงศา. 2542. **การสื่อสารองค์กรเชิงยุทธศาสตร์เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมมนุษย์เน้นการเจาะจงกลุ่ม**. เชียงใหม่ : สำนักพิมพ์รั้วเขียว.
- นวรรตน์ สุขถาวรเจริญพร. 2547. “อิทธิพลของความรู้ และทัศนคติที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายผลิตโรงงานผลิตถุงพลาสติกแห่งหนึ่ง” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2535. **การวัดผลและการประเมินการเรียนการสอน**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : B&B Publishing.
- บุญธรรม คำพอ. 2520. “การศึกษาความแตกต่างระหว่างผู้ยอมรับและไม่ยอมรับวิทยาการแผนใหม่ศึกษาเฉพาะมูลนิธิบูรณะชนบท หมู่ที่ 10 ตำบลโพธิ์งาม อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญมี เลากุลสานต์. 2531. “ความคิดเห็นของอาจารย์และนักศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาในวิทยาลัยพลศึกษาในภาคใต้.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา.
- บรรจง จันทมาศ. 2541. **ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 ตรงตามหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. และ ปวส.** กรุงเทพฯ : ส่วนตำราสนับสนุนเทคนิคอุตสาหกรรม สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด. 2553. **คู่มือคุณภาพ ISO 9001: 2008 & ISO/TS 16949: 2009**. ประครอง วรรณสุด. 2520. **สถิติประยุกต์สำหรับครู**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วัฒนาพานิชย์.
- ประมะ สตะเวทิน. 2538. **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประจวบ ทองขาว. 2550. “ความรู้และเจตคติการจัดทำระบบบำรุงเชิงป้องกันของพนักงานแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษาโรงงานผลิตยาองค์การเภสัชกรรม.” วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมการจัดการอุตสาหกรรม ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- ฝ่ายให้คำปรึกษาแนะนำ บริษัทควอลิตี้ ซิสเต็ม แมนเนจเม้นท์ แอนด์ เทรนนิ่ง จำกัด. 2544. คู่มือการประยุกต์ใช้มาตรฐาน ISO 9001: 2000. กรุงเทพฯ : บริษัทควอลิตี้ ซิสเต็ม แมนเนจเม้นท์ แอนด์ เทรนนิ่ง.
- พงศกร ชีรเดชสิทธิ์ และคณะ. 2552. “ความรู้และเจตคติของพนักงานบริษัท ฮิตาชิ โกลบอล สโตเรจ เทคโนโลยีส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีต่อการนำระบบการบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้.” วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม. ปีที่ 8(2) : 119.
- พจนารต บุญญภัทรพงษ์. 2542. “ความรู้ ทักษะคติ ต่อพฤติกรรมการป้องกันอันตรายจากการทำงาน ของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตลวดในจังหวัดปทุมธานี.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เพ็ญศรี คงบ้านควน. 2548. “ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบคุณภาพ ISO 9001: 2000 ไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพในระบบธุรกิจค้าปลีกในร้านเซเว่นอีเลฟเว่น จังหวัดจันทบุรีและจังหวัดตราด 12 สาขา.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิมพ์ใจ สายวิญ. 2541. “ความรู้ ทักษะคติและการปฏิบัติต่อความปลอดภัยในการทำงานของ นักศึกษาวิทยาลัยเทคนิค สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตการศึกษา 4.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพศาล หวังพานิช. 2523. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ อารยานุรักษ์. 2540. “เจตคติของพนักงานการเกษตรต่อการวิเคราะห์พื้นที่ทางการเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มนตรี จิตกุล. 2546. “ความรู้และเจตคติในด้านการประกันคุณภาพตามมาตรฐาน QS-9000 ของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ กรณีศึกษา บริษัทออดี้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มูลนิธิวิกิมีเดีย. 2553. การจัดการความรู้. [Online]. Available :<http://www.wikipedia.com>.

- เรณู หอมมณฑา. 2545. “ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO/TS 16949: 2002 มาใช้ในองค์กร (กรณีศึกษา: บริษัทฮานาเซมิกอนดักเตอร์ กรุงเทพมหานคร หน่วยงานการผลิตผลิตภัณฑ์ Piranha).” วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ยุคี ดาวโรหะ. 2547. “แรงจูงใจของพนักงานที่มีต่อผลการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพ ISO9001: 2000 กรณีศึกษาเปรียบเทียบบริษัท ศรีทองเท็กซ์ไทล์ จำกัด และบริษัท ไทยพรีคิง ไดอิ่ง จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รัตนมณี ศิริเมฆ. 2549. “ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการทำงานภายใต้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000 กับผลการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาพนักงานในสถาบัน นิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม.” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2539. พจนานุกรม พ.ศ. 2525. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- ระวีวรรณ ประกอบผล. 2540. “องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร” ใน เอกสารการ สอนชุดวิชา หลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8. พิมพ์ครั้งที่ 13. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.
- ล้วน สายยศ. 2539. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : ศึกษาพร จำกัด.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. 2523. พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์รุ่งเรือง.
- วิเชียร เกตุสิงห์. 2520. “รายงานการวิจัยลักษณะบางประการที่มีความสัมพันธ์กับความสามารถพื้นฐานของนักเรียน: การวิเคราะห์โดยใช้หน่วยของการวิเคราะห์ในระดับอำเภอ.” กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.
- วันสนั่น ยิ้มอ่อน. 2546. “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัทยูนิเวนอุตสาหกรรมสิ่งทอ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อผลของการใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2000.” มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วันชัย มีชาติ. 2548. พฤติกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรนารถ แสงมณี. 2547. การบริหารทรัพยากรมนุษย์/งานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดประสิทธิ์ภัณฑ์เอนด์พรีนติ้ง.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. 2547. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

- วิรัช โอบอุ้มพราย. 2550. “ความรู้และเจตคติต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของ พนักงานแผนกซ่อมบำรุงในโรงงานผลิตฮาร์ดดิสก์ไครฟ์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- วิโรจน์ โสวัณณะ. 2545. คู่มือสู่ความสำเร็จอันไร้ขอบเขต. กรุงเทพฯ: สำนักงานนิคมสารโลก ทิพย์.
- ศิริัญญา หาญกิตติชัย. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อการทำตัดสินใจเข้าทำงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในอุตสาหกรรมเลนส์สายตาพลาสติก ในนิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิต วิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุธี สมุทธประภูต. 2540. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกล การและนิสสัน จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุนทร พูนพิพัฒน์. 2540. ระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9000. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ เอ็มพันธ์.
- สุกัลกษณ์ อิงคินันท์. 2537. “การวิเคราะห์ความรู้และทัศนคติของสมาชิกสหกรณ์ที่มีต่อสหกรณ์ การเกษตรเมืองกาฬสินธุ์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์ สหกรณ์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุมาลี จันท์ชลด. 2542. การวัดและการประเมินผล. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมคุณภาพ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ไสว เลี่ยมแก้ว. 2528. ความจำเป็นมนุษย์: ทฤษฎีและวิธีสอน. กรุงเทพฯ : มิตรสยาม.
- สุพัตรา สุภาพ. 2520. สังคมวิทยา. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สุกัญญา อธิปอนันต์ และสำราญ สารบรรณ. 2539. “รายงานการศึกษาความคิดเห็นของผู้ติดตาม และนิเทศงานของภาคและส่วนกลาง เกี่ยวกับระบบติดตามและนิเทศงานของกรมส่งเสริม การเกษตร.” กองแผนงาน กรมส่งเสริมการเกษตร.
- สินี จงจริยาธรรม. 2543. “ประสิทธิผลของสื่อประชาสัมพันธ์รถไฟฟ้าบีทีเอส ต่อความรู้ ความ คิดเห็น และการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอสของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สมภพ อมาตยกุล. 2540. “สรุปสาระสำคัญการประชุมวิชาการระดับชาติ ปฏิรูปการศึกษาด้วย ISO 9000.” สมอ.สาร. 23(6) : 5.

- สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). 2544. ISO 9000: 2000. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2544. **มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000: 2000.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, กระทรวงอุตสาหกรรม.
- อักษร สวัสดิ์. 2542. “ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย: กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.” ภาคนิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อติศักดิ์ ชันทะนิม. 2551. “ความรู้และความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบำรุงรักษาที่ผลที่ทุกคนมีส่วนร่วมของพนักงานในอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อุทัย หิรัญโต. 2519. **สังคมวิทยาประยุกต์.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อนันต์ ศรีโสภณ. 2525. **การวัดผลการ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- โอบส์ แก้วจำปา. 2547. **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสารธุรกิจ.** กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- Anderson, J. K. 1980. “A Spreading Activation Theory of Memory.” **Journal of Verbal Hearing and Verbal Behavior.** 22 : 261- 295.
- Best, John W. 1977. **Research in Education.** 3rd ed. New Jersey : Pentice Hall, Inc.
- Foster, C. R. 1952. **Psychology for Life Adjustment.** Chicago : American Technical Society.
- Good, C.V. 1973. **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill Book Company.
- Hennessy, Bernard. 1965. **Public Opinion.** Belmont: Wootsworth.
- Issak, A.C. 1981. **Scope and Methods of Political Science: An Introduction to the Methodology of Political Inquiry.** 3rd ed. Illinois: The Dorsey Press.
- Moody International Certification. 2553. **สาระสำคัญของ ISO 9001: 2000.** [Online]. Available : <http://www.moodythai.com/new/article/iso9001/9001con.htm>.
- Nqa. 2553. **ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001: 2008.** [Online]. Available : <http://www.nqa.com/th/atozservices/>
- Oskamp, S. 1977. **Attitudes and Opinion.** New Jersey: Pretice-Hall, Inc.
- Social Science. 2553. **จิตวิทยา ความหมายของความรู้.** [Online]. Available : <http://socialscience.igetweb.com>

Webster's New Universal. 1977. **Dictionary of English Language**. New York : Webster's Universal Press.

Wahlmen, B.B. 1973. **Dictionary of Behavior Science**. New York: Littion Education Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อประกอบการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อประกอบงานวิจัย เรื่อง

**ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน
บริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด**

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้เพื่อประกอบวิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา วิชาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาระดับความรู้และความคิดเห็นของพนักงานในการปฏิบัติงานด้าน ระบบคุณภาพ ISO 9001 และนำผลที่ได้ไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการปฏิบัติงาน ทางด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด

ดังนั้นทางผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของ ท่าน และเป็นความจริงมากที่สุด โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อตัวท่าน หรือการ ทำงานของท่าน ซึ่งข้อมูลในแบบสอบถามจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา ขอ ความกรุณาโปรดตอบคำถามทุกข้อ

แบบสอบถามชุดนี้มี 5 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการวัดระดับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบ คุณภาพ ISO 9001

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวชนม์มดี นนทนานันท์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่า ม.6/ปวช.

() ม.6/ปวช.

() ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ในการทำงาน (ระยะเวลาในการทำงานในบริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด)

() น้อยกว่า 5 ปี

() 5-15 ปี

() มากกว่า 15- 25 ปี

() มากกว่า 25 ปี

4. ตำแหน่งงานในบริษัท

() พนักงานปฏิบัติการในกระบวนการผลิต

() พนักงานแผนกควบคุมคุณภาพ/ประกันคุณภาพ

() พนักงานแผนกศูนย์ทดสอบกลางแห่งประเทศไทย

() พนักงานฝ่ายขาย

() พนักงานในสำนักงาน

() หัวหน้างาน/ หัวหน้าแผนก

() วิศวกร

() อื่นๆ (โปรดระบุ) _____

5. ประเภทของพนักงาน

() พนักงานประจำ

() พนักงานรับจ้างช่วง (Subcontract)

6. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 หรือไม่

() เคย

() ไม่เคย

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับด้านการสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

คำชี้แจง: โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ ที่	รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 เพียงพอต่อการทำงาน					
2	การประชุมเข้าแถวตอนเช้ามีส่วนทำให้ท่านตระหนักถึงการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ					
3	การประชุมเข้าแถวตอนเช้าทุกวันทำให้ท่านรู้ถึงจุดสำคัญในการปฏิบัติงานนั้นๆ					
4	ท่านคิดว่าการใช้เวลา 5-10 นาที ในการเข้าแถวเพียงพอต่อการสื่อสาร					
5	ในแผนกของท่านมีสื่อที่ใช้ในการสื่อสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 ระดับความรู้ในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

คำชี้แจง: โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ถูกต้อง และเครื่องหมาย X หน้าข้อความที่ไม่ถูกต้อง

- _____ 1. ISO คือ มาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพที่ควบคุมการดำเนินงานธุรกิจการผลิต หรือ การบริการ เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่ต้องการ
- _____ 2. ระบบคุณภาพ ISO 9001 เปิดโอกาสให้ลูกค้าสามารถเข้าประเมินระบบคุณภาพของบริษัทได้
- _____ 3. คุณภาพ คือ ระดับของคุณลักษณะที่อยู่ในผลิตภัณฑ์ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าได้อย่างสมบูรณ์
- _____ 4. ระบบคุณภาพ ISO 9001 ประกอบด้วยข้อกำหนดทั้งสิ้น 17 ข้อ
- _____ 5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 ที่ออกจากสถาบันผู้ให้การรับรองต่างกัน จะมีเนื้อหาและข้อกำหนดที่ต่างกัน

- _____ 6. ระบบคุณภาพ ISO 9001 ไม่สามารถปรับใช้ได้กับธุรกิจอุตสาหกรรมทั่วโลก
- _____ 7. ผู้มีหน้าที่จัดเตรียมเอกสารระบบคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ ISO 9001 เท่านั้น
- _____ 8. แนวคิดที่สำคัญของระบบ ISO 9001 คือ PDCA (Plan, Do, Check, Action)
- _____ 9. ตามหลักการประกันคุณภาพ ลูกค้านั้นคือ ผู้รับงานต่อจากเรา เช่น ลูกค้าแผนก setting คือ แผนกผลิต
- _____ 10. สารสำคัญประการหนึ่งของระบบคุณภาพ ISO 9001 คือการปฏิบัติตามเอกสารวิธีการที่ได้จัดทำ
- _____ 11. คู่มือคุณภาพ (QM) คือเอกสารที่แสดงถึงเป้าหมายและแนวทางในการดำเนินงานด้านคุณภาพขององค์กร
- _____ 12. เอกสารที่สำคัญน้อยที่สุดในระบบคุณภาพ ISO 9001 คือ คู่มือคุณภาพ (QM)
- _____ 13. เอกสารหรือคู่มือการทำงานสำหรับพนักงานตำแหน่งต่างๆ จะต้องมีอยู่ จุดปฏิบัติงานและเป็นเอกสารที่ไม่ล้าสมัย
- _____ 14. นโยบายคุณภาพ คือเป้าหมายในการบริหารคุณภาพของผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น โดยพนักงานทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีส่วนร่วม
- _____ 15. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal audit) เป็นการตรวจสอบระบบการทำงานภายใต้ข้อกำหนด ISO 9001 ซึ่งทำโดยคณะผู้ตรวจติดตามจากสถาบันภายนอกเท่านั้น
- _____ 16. การตรวจติดตามภายใน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นว่าระบบคุณภาพ ISO 9001 ของบริษัทมีการดำเนินไปตามที่กำหนดไว้
- _____ 17. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน คือ เอกสารแนะนำการทำงานจะทำตามหรือไม่ก็ได้
- _____ 18. เมื่อพบสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่พบจากการตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะถูกรายงานในใบคำร้องขอแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ (CAR)
- _____ 19. ในกรณีที่พบผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายในหน่วยงาน จะต้องทำการแจ้งให้หัวหน้างานทราบ และคัดแยกออกจากของดี
- _____ 20. บริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9001 จะได้รับตลอดไป โดยไม่ต้องมีการตรวจประเมินจากสถาบันผู้ให้การรับรองอีกต่อไป

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001

คำชี้แจง: โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อ ที่	รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	บริษัทที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001 จะสามารถจัดระบบการทำงานได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย					
2	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ทำให้เข้าใจระบบการทำงานด้านการจัดการคุณภาพได้ง่ายขึ้น					
3	การปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้การควบคุมการทำงานทำได้ง่ายขึ้น					
4	ระบบคุณภาพ ISO 9001 เป็นเครื่องช่วยสร้างความเชื่อมั่นในการผลิตและการเลือกใช้บริการของลูกค้า					
5	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ค่าใช้จ่ายโดยรวมของหน่วยงานของท่านเพิ่ม					
6	การนำระบบคุณภาพมาใช้ในองค์กรทำให้เกิดของเสียในกระบวนการผลิตน้อยลง					
7	การใช้ ISO 9001 จะทำให้หน่วยงานหรือแผนกต่างๆ ในบริษัททำงานได้ง่ายขึ้นและเป็นระบบมากขึ้น					
8	การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้เกิดความร่วมมือประสานงานของพนักงานในฝ่ายบริหารทั่วไป					
9	การนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้ทำให้การจัดซื้อจัดจ้างของฝ่ายบริหารทั่วไปทำให้สามารถตรวจสอบการทำงานได้					

ข้อ ที่	รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
10	บริษัทที่มีการนำระบบคุณภาพมาใช้ ในองค์การเป็นรากฐานนำไปสู่การ ปรับปรุงพัฒนาการจัดการองค์การให้ ได้มาตรฐาน					
11	ในอนาคตผู้บริหารจะเลือกสินค้าที่มี ISO รับรองเท่านั้น					
12	ท่านปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 ด้วยความยินดีและเต็มใจ					
13	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ท่านมี ความเข้าใจในระบบงาน และหน้าที่ ของท่านมากขึ้น					
14	ระบบคุณภาพ ISO 9001 สามารถ นำมาปรับใช้กับระบบงานเดิมได้โดย ไม่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน					
15	ระบบคุณภาพ ISO ทำให้มีการ กำหนดผู้รับผิดชอบในงานแต่ละงาน อย่างชัดเจน จึงทำให้มีการทำงานไม่ ซ้ำซ้อน					
16	เมื่อปฏิบัติตามระบบคุณภาพ ISO 9001 แล้วทำให้ความคล่องตัวในการ ทำงานของท่านลดลง					
17	ระบบคุณภาพ ISO 9001 ทำให้ระบบ การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานท่าน ดำเนินไปในทิศทางเดียวกัน					
18	งานด้านเอกสารของท่านมีมากขึ้น หลังจากที่หน่วยงานนำระบบคุณภาพ ISO 9001 มาใช้					
19	แบบฟอร์มบันทึกตามระบบคุณภาพ ISO 9001 มีมากเกินไปจนจำเป็น					
20	การจัดทำเอกสารคุณภาพตามระบบ คุณภาพ ISO 9001 เป็นสิ่งที่ยุ่งยาก และซับซ้อน					

ข้อ ที่	รายการ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
21	ท่านลำบากที่ต้องทำการบันทึกข้อมูล และจัดเก็บเอกสารของระบบคุณภาพ ISO 9001					
22	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) แต่ละครั้งทำ ให้ท่านต้องทำงานหนักมากขึ้น					
23	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) เป็นการ ตรวจสอบการทำงานของท่าน					
24	ในการตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) ทุกครั้ง ท่าน ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี อีกทั้ง ยินดีที่จะหาวิธีการแก้ไข และป้องกัน ในปัญหาที่ตรวจพบ					
25	การทำงานตามวิธีปฏิบัติงานทำให้ ท่านทำงานผิดพลาดน้อยลง					
26	การมีข้อร้องเรียนจากลูกค้าหรือ ผู้เกี่ยวข้องเป็นเรื่องที่ดี เพื่อจะได้ ปรับปรุงคุณภาพการผลิตและการ บริการ					
27	เมื่อมีผู้ร้องเรียน ท่านปฏิบัติตามคู่มือ การทำงานเกี่ยวกับการจัดการข้อ ร้องเรียนทันที					
28	ระบบคุณภาพ ISO ทำให้เกิดการ แก้ไขและป้องกันปัญหาดีขึ้น					
29	การนำระบบ ISO 9001 มาใช้ทำให้ การสื่อสารระหว่างหัวหน้ากับ ลูกน้องมีมากขึ้น					
30	ท่านมีจิตสำนึกในเรื่องการปรับปรุง อย่างต่อเนื่องในด้านการผลิต และ วิธีการทำงาน					

ภาคผนวก ข
หนังสือทางราชการ



ที่ ศธ 0524.25(1) / 115

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณพิสิฏฐ์ โชติโรจน์ผล ผู้จัดการแผนกประกันคุณภาพ
บริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิ่ง จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูลย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร 0 2329 8521-22



ที่ ศธ 0524.25(1) / 116

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณทรงธรรม อังคนารักดี กรรมการอาวุโส
บริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูลย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร 0 2329 8521-22



ที่ ศธ 0524.25(1) / 117

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร
ลาดกระบัง ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง
กรุงเทพฯ 10520

26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณนิสิต รอดบุญ ผู้จัดการแผนกแก๊สบางปู
บริษัท ไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงาน บริษัทไทยปาร์คเกอร์โรซิง จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูริย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวชนม์มติ นนทนานนท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ

ส่วนบริหารงานทั่วไป

โทร 0 2329 8521-22



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน วิทยาลัยการบริหารและจัดการ ส่วนบริหารงานทั่วไป 3661

ที่ ศธ 0524.25 (1) / 114

วันที่ 26 ตุลาคม 2553

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุภรัตน์ รักชลธี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วยนางสาวชนม์มณี นนทนานันท์ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิ่ง จำกัด” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ดรีเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

วิทยาลัยการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม ดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวชนม์มณี นนทนานันท์ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ดรีเมธสุนทร)
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารและจัดการ



ประกาศวิทยาลัยการบริหารและการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 15 / 2553
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

วิทยาลัยการบริหารและการจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 13 กันยายน 2553 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวชนมมดี นนทนานันท์ รหัสประจำตัว 52631355 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ไรซิง จำกัด (KNOWLEDGE AND OPINIONS OPERATION QUALITY SYSTEM ISO 9001 OF EMPLOYEES IN THAIPARKERIZING CO.,LTD.)" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 26 ตุลาคม 2553

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระเสกข์ ตริเมธสุนทร)
รักษาการแทนคณบดีวิทยาลัยการบริหารและการจัดการ



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน...ส่วนบริหารงานทั่วไป คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม โทร.3720

ที่ ศธ ..0524.04 (1.9)/..0206.....วันที่.....5...เมษายน...2554.....

เรื่อง รับรองผลการพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม สจล.

เรียน นางสาวชนม์มติ นนทนานันท์

ตามที่ท่านได้ส่งบทความ เรื่อง “ความรู้และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิ่ง จำกัด” เพื่อตีพิมพ์ลงในวารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรมนั้น ทางกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณาแล้วว่าบทความของท่านสามารถตีพิมพ์ ในวารสารดังกล่าวได้ในปีที่ 10 ฉบับที่ 3 มิถุนายน - กันยายน 2554

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประเสริฐ เคนพันค้อ)

บรรณาธิการ

มีผลต่อ

ภาคผนวก ค
ผลความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบ ก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย และนำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความ เชื่อมั่นด้วยการวิเคราะห์เป็นรายข้อ เพื่อพิจารณาว่าจะสามารถยอมรับข้อความแต่ละข้อได้หรือไม่ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งผลจากการทดสอบดังตารางต่อไปนี้

ตารางผนวกที่ 1 แสดงผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ การสื่อสาร และความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทไทยปาร์คเกอร์ ไรซิ่ง จำกัด

หัวข้อในแบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความรู้ในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	0.701
การสื่อสารในการปฏิบัติงานด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	0.805
ความคิดเห็นในการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001	0.759

หมายเหตุ เกณฑ์ค่าความเชื่อมั่น ไม่น้อยกว่า 0.70 (ธีรินทร์ อัครวานิชพันธุ์. 2553: 67)

ภาคผนวก ง
ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9001: 2008

ข้อกำหนดระบบคุณภาพ ISO 9001: 2008

1. ขอบเขต

1.1 บททั่วไป

ข้อกำหนดซึ่งระบุไว้ในมาตรฐานฉบับนี้ ใช้สำหรับระบบบริหารงานคุณภาพขององค์กร ซึ่ง

a) ต้องการแสดงถึงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

b) มีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้าด้วยประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้ระบบ รวมถึงกระบวนการ ในการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและประกันความเป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

หมายเหตุ 1 คำว่า "ผลิตภัณฑ์" ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดทั้งหมดหมายถึง

- ผลิตภัณฑ์ที่ตั้งใจให้เกิดขึ้นเพื่อลูกค้าหรือลูกค้าต้องการ
- ผลที่ต้องการจากกระบวนการที่ให้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ 2 ข้อกำหนดและข้อกำหนดสามารถเรียกรวมกันว่าข้อกำหนด

1.2 การประยุกต์ใช้

ข้อกำหนดทั้งหมดที่ระบุไว้ในมาตรฐานฉบับนี้ได้ระบุไว้ในเชิงทั่วไปและสามารถใช้ได้กับองค์กรที่ไม่จำกัดทั้งประเภท ขนาดและการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการ ทั้งนี้องค์กรต้องประยุกต์ข้อกำหนดทุกข้อเว้นเสียแต่พื้นฐานขององค์กรและผลิตภัณฑ์นั้นไม่สามารถนำข้อกำหนดไปประยุกต์ได้จริง

การไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดจำกัดอยู่ภายใต้ข้อกำหนดที่ 7 เท่านั้นซึ่งองค์กรต้องแน่ใจว่าการไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนดนั้นไม่มีผลต่อขีดความสามารถขององค์กรหรือความรับผิดชอบขององค์กรในการผลิตผลิตภัณฑ์หรือให้บริการให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า ตลอดจนข้อกำหนดและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

2. เอกสารอ้างอิง

การประยุกต์ใช้มาตรฐานฉบับนี้จำเป็นต้องใช้เอกสารที่ระบุไว้ด้านล่างนี้ ทั้งนี้ให้ตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของเอกสารดังกล่าวโดยอ้างอิงจากครั้งที่จัดทำ (รวมทั้งรายละเอียดที่แก้ไข)

ISO 9000:2005 ระบบบริหารคุณภาพ – หลักการและนิยามศัพท์

3. คำศัพท์และนิยาม

อ้างอิงคำศัพท์และนิยามตามที่อธิบายไว้ใน ISO 9000 ที่ใดก็ตามในมาตรฐานฉบับนี้ที่กล่าวถึง “ผลิตภัณฑ์” มีความหมายรวมถึง “บริการ” ด้วย

4. ระบบบริหารคุณภาพ

4.1 ข้อกำหนดทั่วไป

องค์กรต้องจัดทำ ระบุเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติและรักษาระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลฉบับนี้

องค์กรต้อง

a) พิจารณากระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพและประยุกต์ใช้ข้อกำหนดทั่วทั้งองค์กร (ดูข้อ 1.2)

b) พิจารณาลำดับและความสัมพันธ์ของกระบวนการดังกล่าว

c) พิจารณาเกณฑ์และวิธีการที่เหมาะสมในการดำเนินการและควบคุมกระบวนการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

d) มั่นใจว่ามีทรัพยากรและสารสนเทศที่เพียงพอต่อการสนับสนุนและเฝ้าตรวจกระบวนการ

e) เฝ้าตรวจ วัด (ตามความจำเป็น) และวิเคราะห์กระบวนการ

f) มีการดำเนินการที่เหมาะสมต่อการทำให้บรรลุผลของแผนและปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องบริหารกระบวนการดังกล่าวให้เป็นไปตามข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้ องค์กรต้องควบคุมกระบวนการซึ่งเลือกให้องค์กรภายนอกทำแทนหากมีผลกระทบต่อความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ วิธีการและความเข้มงวดในการควบคุมกระบวนการภายนอกนั้นต้องแสดงไว้ในระบบบริหารคุณภาพด้วย

หมายเหตุ 1- กระบวนการที่จำเป็นต่อระบบบริหารคุณภาพนั้นประกอบด้วยกิจกรรมด้านการบริหาร การจัดสรรทรัพยากร การบริหารการผลิตและการวัด วิเคราะห์และปรับปรุง

หมายเหตุ 2- องค์กรเป็นผู้พิจารณาใช้บุคคลอื่นในการดำเนินการกระบวนการภายนอก

หมายเหตุ 3- การควบคุมกระบวนการภายนอกไม่ได้เป็นผลให้องค์กรปิดความรับผิดชอบต่อการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนดของลูกค้า กฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ วิธีการและความเข้มงวดในการควบคุมขึ้นอยู่กับ

a) โอกาสที่จะเกิดผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการทำให้เป็นไปตามข้อกำหนด

b) ระดับความเข้มงวดของการควบคุมกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

c) ความสามารถในการควบคุมตามที่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนด 7.4

4.2 ข้อกำหนดด้านเอกสาร

4.2.1 บททั่วไป

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องประกอบด้วย

a) นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพที่ระบุไว้เป็นเอกสาร

b) คู่มือคุณภาพ

c) ขั้นตอนการปฏิบัติงานและบันทึกตามที่มาตรฐานฉบับนี้กำหนดไว้

d) เอกสารและบันทึกที่จำเป็นสำหรับองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการวางแผน การดำเนินงาน

และควบคุมกระบวนการ

หมายเหตุ 1 - ในการระบุว่า “เอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Documented procedure)” ไว้ในมาตรฐานนั้นหมายถึงการจัดทำ ระบุเป็นเอกสาร นำไปปฏิบัติและรักษาไว้ซึ่งการดำเนินงานนั้น ต่อหนึ่งข้อกำหนดอาจมีเอกสารฉบับเดียวหรือมากกว่า

หมายเหตุ 2- เอกสารในระบบบริหารคุณภาพมีแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร โดยขึ้นอยู่กับ

a) ขนาดและลักษณะของกิจกรรมในองค์กร

b) ความซับซ้อนของกระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ

c) ความสามารถของบุคลากร

หมายเหตุ 3- เอกสารสามารถอยู่ในรูปแบบใดก็ได้ (หรืออยู่ในสื่อชนิดใดก็ได้)

4.2.2 คู่มือคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำคู่มือคุณภาพและรักษาไว้ (นำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องและสม่ำเสมอ) ทั้งนี้คู่มือคุณภาพนั้นกล่าวถึง

a) ขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งรายละเอียดของการไม่ประยุกต์ใช้ข้อกำหนด (ดูข้อ 1.2)

b) ขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบบริหารคุณภาพหรืออ้างอิงถึง

c) รายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร

เอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องได้รับการควบคุม ทั้งนี้บันทึกจัดเป็นลักษณะพิเศษอย่างหนึ่งของเอกสารซึ่งต้องได้รับการควบคุมตามข้อ 4.2.4

องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องการควบคุมเอกสารนี้ไว้เป็นเอกสาร โดยที่

- a) กำหนดการอนุมัติเอกสารอย่างเหมาะสมก่อนการบังคับใช้
- b) กำหนดการทบทวนและปรับปรุงตามความจำเป็นและอนุมัติเอกสารซ้ำ
- c) กำหนดการระบุการเปลี่ยนแปลงและสถานะล่าสุดของเอกสาร
- d) กำหนดให้มีเอกสารซึ่งอยู่ในสถานะที่เหมาะสม ณ จุดใช้งาน
- e) กำหนดให้มีเอกสารในรูปแบบที่อ่านได้และระบุได้โดยไม่มียาก
- f) กำหนดให้ใช้เอกสารจากภายนอกซึ่งองค์กรเห็นว่าจำเป็นต่อการวางแผนและดำเนินการ
ในระบบบริหารคุณภาพให้สามารถระบุได้และควบคุมการแจกจ่ายเอกสารนั้น
- g) กำหนดการป้องกันการนำเอกสารฉบับที่ยกเลิกการบังคับแล้วไปใช้โดยไม่ตั้งใจ แต่หาก
ต้องการเก็บไว้เพื่อใช้ประโยชน์ใดๆ ให้กำหนดวิธีการระบุชี้ไว้

4.2.4 การควบคุมบันทึก

องค์กรต้องควบคุมบันทึกที่แสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องของการควบคุมบันทึกไว้เป็นเอกสารเพื่อกำหนดให้มีการระบุชี้ การจัดเก็บ การป้องกัน การนำกลับมาใช้ การกำหนดระยะเวลาจัดเก็บและการทำลายบันทึก

บันทึกต้องรักษาไว้ให้ง่ายต่อการอ่าน การชี้บ่งและการค้นหา

5. ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องมีหลักฐานแสดงถึงความมุ่งมั่นในการพัฒนาและการนำระบบบริหารคุณภาพไปใช้ รวมทั้งการปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง โดยการ

- a) สื่อสารให้บุคลากรในองค์กรทราบถึงความสำคัญในการทำให้บรรลุข้อกำหนดของลูกค้าและข้อกำหนด (ที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์)
- b) กำหนดนโยบายคุณภาพ
- c) ทำให้มั่นใจว่ามีการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพ
- d) ดำเนินการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร
- e) ทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรมีเพียงพอ

5.2 การมุ่งเน้นที่ลูกค้า

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการพิจารณาข้อกำหนดของลูกค้าและทำให้บรรลุข้อกำหนดเหล่านั้น โดยมีเป้าหมายในการสร้างความพึงพอใจของลูกค้า (คู่มือ 7.2.1 และ 8.2.1)

5.3 นโยบายคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่านโยบายคุณภาพ

- a) สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร
- b) รวมถึงความมุ่งมั่นในการทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดและปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) เป็นกรอบในการจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ
- d) ได้รับการสื่อสารและทำความเข้าใจทั่วทั้งองค์กร
- e) ได้รับการทบทวนความเหมาะสมอยู่เสมอ

5.4 การวางแผน

5.4.1 วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่าวัตถุประสงค์คุณภาพและความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (คู่มือ 7.1 a) ได้กำหนดไว้ในงานและระดับที่เกี่ยวข้อง วัตถุประสงค์คุณภาพต้องวัดผลได้ และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่า

- a) มีการวางแผนระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดที่ระบุไว้ในข้อ 4.1 รวมทั้งบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ
- b) ความสมบูรณ์ของระบบบริหารคุณภาพยังคงรักษาไว้ได้หากมีการวางแผนและดำเนินการเพื่อเปลี่ยนแปลงของระบบบริหารคุณภาพ

5.5 หน้าที่ อำนาจ และการสื่อสาร

5.5.1 หน้าที่และอำนาจ

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจว่ามีการกำหนดหน้าที่และอำนาจของบุคลากรไว้และสื่อสารกันให้ทราบภายในองค์กร

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร

ผู้บริหารระดับสูงต้องแต่งตั้งบุคคลหนึ่งในคณะผู้บริหารขององค์กรเพื่อปฏิบัติ นอกเหนือไปจากหน้าที่ประจำโดยกำหนดให้มีหน้าที่และอำนาจต่อไปนี้

- a) ทำให้มั่นใจได้ว่าระบบบริหารคุณภาพได้รับการจัดทำ นำไปปฏิบัติและรักษาไว้
- b) รายงานผู้บริหารถึงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและความจำเป็นในการปรับปรุง
- c) ทำให้มั่นใจว่ามีการประชาสัมพันธ์ในเรื่องของข้อกำหนดของลูกค้าในทั่วทั้งองค์กร หมายเหตุ-หน้าที่ของตัวแทนฝ่ายบริหารอาจรวมถึงการติดต่อประสานงานกับองค์กรภายนอกในเรื่องของระบบบริหารคุณภาพ

5.5.3 การสื่อสารในองค์กร

ผู้บริหารระดับสูงต้องมั่นใจได้ว่ากระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมได้รับการจัดทำขึ้นภายในองค์กรและสื่อสารกันในเรื่องประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

5.6 การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

5.6.1 บททั่วไป

ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพมีความเหมาะสม เพียงพอและมีประสิทธิผล การทบทวนต้องรวมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุงและความจำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงระบบบริหารคุณภาพ รวมทั้งนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

บันทึกของการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องได้รับการรักษาไว้ (ดูข้อ 4.2.4)

5.6.2 ข้อมูลการทบทวน

ข้อมูลสำหรับการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องรวมถึง

- a) ผลการตรวจประเมิน
- b) ความรู้สี่กของลูกค้า
- c) ชีตความสามารถของกระบวนการหรือความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- d) การดำเนินการแก้ไขและป้องกัน
- e) การติดตามการดำเนินงานจากผลการทบทวนครั้งก่อน
- f) การเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อระบบบริหารคุณภาพ
- g) ข้อเสนอในการปรับปรุง

5.6.3 ผลการทบทวน

ผลของการทบทวน โดยฝ่ายบริหารต้องแสดงถึงการตัดสินใจและการดำเนินงานในเรื่อง

- a) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

6. การบริหารทรัพยากร

6.1 การจัดสรรทรัพยากร

องค์กรต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรให้มีเพียงพอต่อการ

- a) นำระบบบริหารคุณภาพไปปฏิบัติและรักษาไว้ รวมทั้งปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง
- b) สร้างความพึงพอใจของลูกค้าโดยการบรรลุข้อกำหนดของลูกค้า

6.2 ทรัพยากรบุคคล

6.2.1 บททั่วไป

บุคลากรซึ่งการทำงานมีผลกระทบต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถตามพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะและประสบการณ์ หมายเหตุ บุคลากรที่ทำงานใดๆ ในระบบอาจมีผลโดยตรงหรือโดยอ้อมต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

6.2.2 ความสามารถ การอบรมและความตระหนัก

องค์กรต้อง

- a) พิจารณาความสามารถที่จำเป็นของบุคลากรซึ่งการทำงานมีผลต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) จัดการอบรมหรือดำเนินการอื่นๆ ตามที่จำเป็น เพื่อให้มีความสามารถนั้น
- c) ประเมินผลการดำเนินการดังกล่าว
- d) มั่นใจว่าบุคลากรมีความตระหนักถึงความสัมพันธ์และความสำคัญในงานของตน รวมทั้งการให้ความร่วมมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพ
- e) เก็บรักษาบันทึกที่แสดงถึงการศึกษ การอบรม ทักษะและประสบการณ์ (ดูข้อ 4.2.4)

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน

องค์กรต้องกำหนดโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น รวมทั้งจัดหาและบำรุงรักษาเพื่อให้สามารถบรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ โครงสร้างพื้นฐานนี้ได้แก่

- a) อาคาร สถานที่ทำงานและสาธารณูปโภค
- b) เครื่องมือเครื่องจักรในกระบวนการ (ทั้ง Hardware และ Software)
- c) บริการสนับสนุน (ตัวอย่างเช่น การขนส่ง การสื่อสารหรือระบบสารสนเทศ)

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

องค์กรต้องกำหนดและจัดการให้สภาพแวดล้อมในการทำงานเหมาะสมต่อการทำให้บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

หมายเหตุ สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจได้แก่ ภายนอก สิ่งแวดล้อมและสภาพอื่นๆ เช่น เสียง อุณหภูมิ ความชื้น แสงและภูมิอากาศ

7. การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

7.1 การวางแผนการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการซึ่งจำเป็นต่อการบริหารการผลิตและบริการ (การให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สอดคล้องตามข้อกำหนด) การวางแผนการบริหารการผลิตและบริการต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดของกระบวนการอื่นๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (ดูข้อ 4.1)

องค์กรต้องพิจารณาในเรื่องต่อไปนี้เพื่อวางแผนการบริหารการผลิตและบริการ

- a) วัตถุประสงค์คุณภาพและข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์
- b) ความจำเป็นในการจัดทำกระบวนการและเอกสาร ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์
- c) การทวนสอบ การรับรอง การเฝ้าตรวจ การวัด การตรวจสอบและการทดสอบที่ต้องการรวมทั้งเกณฑ์ในการยอมรับผลิตภัณฑ์
- d) บันทึกที่จำเป็นต่อการแสดงหลักฐานของกระบวนการ ในการบริหารการผลิตและบริการ รวมทั้งผลของความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดูข้อ 4.2.4)

ผลของการวางแผนต้องอยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการดำเนินการขององค์กร หมายเหตุ 1- เอกสารซึ่งแสดงกระบวนการต่างๆ ในระบบบริหารคุณภาพ (รวมทั้งกระบวนการในการบริหารการผลิตและบริการ) และทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ โครงการหรือสัญญา อาจเรียกว่า แผนคุณภาพ (Quality plan)

หมายเหตุ 2- องค์กรสามารถประยุกต์ใช้ข้อกำหนดที่ 7.3 ในการพัฒนากระบวนการในการบริหารการผลิตและบริการ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า

7.2.1 การพิจารณาข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องพิจารณา

- a) ข้อกำหนดที่ลูกค้าแจ้งโดยตรง รวมทั้งข้อกำหนดในการส่งมอบและการบริการหลังการ

- b) ข้อกำหนดที่ลูกค้าไม่ได้แจ้งโดยตรง แต่จำเป็นต้องกำหนดหรือใช้งาน (ถ้าทราบ)
- c) ข้อกำหนดและกฎหมายที่ประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ
- d) ข้อกำหนดอื่นๆ ที่องค์กรพิจารณาว่าจำเป็น

หมายเหตุ กิจกรรมหลังการส่งมอบอาจได้แก่ การประกัน พันธะสัญญาในการซ่อมบำรุงหรือให้บริการเสริม เช่น การนำกลับใช้ใหม่ การทำลาย

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การทบทวนต้องดำเนินการก่อนตกลงดำเนินการให้กับลูกค้าตามที่ต้องการ (เช่น ออกเอกสารประกวดราคา ยืนยันสัญญาหรือคำสั่งซื้อ ยืนยันการเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อ เป็นต้น) องค์กรต้องมั่นใจว่า

- a) ข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (หรือบริการ) มีกำหนดไว้
- b) ทำให้ความแตกต่างของข้อกำหนดต่างๆ ที่มีก่อนหน้านั้นตรงกัน
- c) องค์กรมีความสามารถดำเนินการเพื่อบรรลุข้อกำหนดต่างๆ

องค์กรต้องเก็บบันทึกผลของการทบทวนและการดำเนินการที่เกิดขึ้นจากการทบทวน (ดูข้อ 4.2.4)

ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้ระบุข้อกำหนดเป็นเอกสาร องค์กรต้องยืนยันข้อกำหนดก่อนการตกลง

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องมั่นใจได้ว่าการแก้ไขเอกสารที่เกี่ยวข้องและแจ้งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบการเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย

หมายเหตุ – ในการซื้อขายผ่าน Internet การทบทวนข้อกำหนดอาจไม่สามารถทำได้อย่างเป็นทางการ การทบทวนสามารถใช้ข้อมูลของผลิตภัณฑ์แทน เช่น รายการสินค้า ใบโฆษณา เป็นต้น

7.2.3 การสื่อสารกับลูกค้า

องค์กรต้องกำหนดการสื่อสารกับลูกค้าและดำเนินการให้มีประสิทธิผลในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ

- a) ข้อมูลของผลิตภัณฑ์
- b) ข้อตกลง สัญญา คำสั่งซื้อ รวมทั้งการแก้ไขในเรื่องดังกล่าว
- c) ความคิดเห็น รวมทั้งข้อร้องเรียนของลูกค้า

7.3 การออกแบบและพัฒนา

7.3.1 การวางแผนการออกแบบพัฒนา

องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องพิจารณาเรื่องต่อไปนี้ในการวางแผนการออกแบบและพัฒนา

- a) ขั้นตอนในการออกแบบและพัฒนา
- b) การทบทวน การทวนสอบและการรับรองในขั้นตอนที่เหมาะสม

c) ความรับผิดชอบและอำนาจในการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องจัดให้มีการประสานงานในระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนา เพื่อให้มั่นใจว่ามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่

ผลของการวางแผนต้องปรับให้ทันสมัยตามความเหมาะสมกับแผนของการออกแบบและพัฒนา

หมายเหตุ การทบทวน ทวนสอบและรับรองการออกแบบมีวัตถุประสงค์โดยเฉพาะจึงอาจดำเนินการแยกกันหรือพร้อมกันได้ พร้อมทั้งการจัดทำบันทึก ทั้งนี้เพื่อความเหมาะสมของผลิตภัณฑ์และองค์กร

7.3.2 ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการพิจารณาและเก็บบันทึกไว้ (ดูข้อ 4.2.4) ข้อมูลต้องรวมถึงรายละเอียดต่อไปนี้

- ข้อกำหนดในด้านการใช้งานและสมรรถนะ
- ข้อกำหนดทางกฎหมายที่ประยุกต์ใช้
- ข้อมูลที่ได้จากการออกแบบก่อนหน้าตามความเหมาะสม
- ข้อกำหนดอื่นที่จำเป็นต่อการออกแบบและพัฒนา

ข้อมูลการออกแบบต้องได้รับการทบทวนตามความเหมาะสมโดยข้อกำหนดต้องสมบูรณ์ ไม่กำกวมและไม่ขัดแย้งกัน

7.3.3 ผลของการออกแบบและพัฒนา

ผลของการออกแบบและพัฒนาต้องอยู่ในรูปแบบที่สามารถทวนสอบกับข้อมูลของการออกแบบและพัฒนาได้ รวมทั้งต้องได้รับการอนุมัติก่อนนำไปใช้

ผลของการออกแบบและพัฒนาต้อง

- บรรลุข้อกำหนดที่ระบุเป็นข้อมูลการออกแบบและพัฒนา
- มีรายละเอียดที่เพียงพอต่อการจัดซื้อ การผลิตและการให้บริการ
- มีเกณฑ์ในการยอมรับผลิตภัณฑ์หรืออ้างอิงได้
- แสดงคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต่อความปลอดภัยและการนำไปใช้

หมายเหตุ ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการอาจแสดงถึงการรักษาสภาพของผลิตภัณฑ์

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและพัฒนา

ในขั้นตอนที่เหมาะสมต้องมีการทบทวนการออกแบบและพัฒนาเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (ดูข้อ 7.3.1) โดยที่

- มีการประเมินผลการออกแบบและพัฒนาให้เป็นตามข้อกำหนด
- มีการพิจารณาปัญหาและการดำเนินการที่เหมาะสม

ผู้ที่เข้าร่วมทบทวนต้องเป็นผู้แทนที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการออกแบบและพัฒนาซึ่งอยู่ในระหว่างทบทวนนั้น ผลของการทบทวนและการดำเนินการที่จำเป็นต้องเก็บเป็นบันทึก (คู่มือ 4.2.4)

7.3.5 การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องทวนสอบการออกแบบและพัฒนาตามแผนที่กำหนดไว้ (คู่มือ 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการออกแบบและพัฒนาสอดคล้องกับข้อมูลการออกแบบและพัฒนา ผลของการทวนสอบและการดำเนินการที่จำเป็นต้องเก็บเป็นบันทึก (คู่มือ 4.2.4)

7.3.6 การรับรองการออกแบบและพัฒนา

การรับรองการออกแบบและพัฒนาต้องได้รับการดำเนินการให้เหมาะสมกับแผนที่กำหนด (คู่มือ 7.3.1) เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ได้สามารถบรรลุข้อกำหนดซึ่งกำหนดโดยเฉพาะหรือเพื่อการใช้งาน (ตามที่ทราบ) ในบางกรณีการรับรองอาจทำให้สำเร็จก่อนการส่งมอบหรือก่อนการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ ผลของการรับรองและการดำเนินงานที่จำเป็นต้องเก็บเป็นบันทึก (คู่มือ 4.2.4)

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา

องค์กรต้องระบุการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา รวมทั้งจัดทำบันทึกไว้ การเปลี่ยนแปลงต้องได้รับการทบทวน ทวนสอบและรับรองตามความเหมาะสม รวมทั้งได้รับการอนุมัติก่อนดำเนินการ การทบทวนการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนาต้องรวมถึงการประเมินผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงชิ้นส่วนประกอบหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบไปแล้วด้วย

องค์กรต้องเก็บบันทึกผลการของการทบทวนการเปลี่ยนแปลงและการดำเนินการที่จำเป็น (คู่มือ 4.2.4)

7.4 การจัดซื้อ

7.4.1 กระบวนการซื้อ

องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อสอดคล้องกับข้อกำหนดในการจัดซื้อ ประเภทและขอบเขตของการควบคุมที่มีต่อผู้ขายและผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อต้องขึ้นอยู่กับผลกระทบต่อการบริหารการผลิตหรือผลิตภัณฑ์สุดท้าย

องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ขายตามพื้นฐานความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดขององค์กร องค์กรต้องจัดทำเกณฑ์ในการคัดเลือก ประเมินและประเมินซ้ำ ผลของการประเมินและการดำเนินการใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการประเมินต้องเก็บเป็นบันทึก (คู่มือ 4.2.4)

7.4.2 รายละเอียดการจัดซื้อ

รายละเอียดการจัดซื้อต้องระบุผลิตภัณฑ์ที่ต้องการซื้อ รวมถึงรายละเอียดต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) ข้อกำหนดในการอนุมัติผลิตภัณฑ์ ขั้นตอนการทำงาน กระบวนการและอุปกรณ์
- b) ข้อกำหนดของคุณสมบัติของบุคลากร
- c) ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดในการจัดซื้อมีความเหมาะสมก่อนแจ้งผู้ขาย

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อ

องค์กรต้องจัดทำและนำไปปฏิบัติซึ่งการตรวจสอบหรือมีกิจกรรมใดๆ ที่สามารถมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่จัดซื้อสอดคล้องตามข้อกำหนดในการจัดซื้อ

ในกรณีที่องค์กรหรือลูกค้าต้องการทวนสอบผู้ขาย ณ สถานประกอบการของผู้ขาย องค์กรต้องระบุรายละเอียดของการทวนสอบและวิธีการปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์ในข้อมูลของการจัดซื้อ

7.5 การผลิตและการบริการ

7.5.1 การควบคุมการผลิตและการบริการ

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการผลิตและบริการภายใต้การควบคุมซึ่งได้แก่เรื่องต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) ให้มีข้อมูลแสดงคุณสมบัติเฉพาะของผลิตภัณฑ์ที่เพียงพอ
- b) ให้มีเอกสารวิธีการทำงานตามความจำเป็น
- c) ให้มีเครื่องมือที่เหมาะสม
- d) ให้มีเครื่องมือเฝ้าตรวจและวัดอย่างเพียงพอและใช้อย่างเหมาะสม
- e) ให้มีกระบวนการเฝ้าตรวจและตรวจสอบ
- f) ให้มีการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์ ส่งมอบและกิจกรรมหลังการส่งมอบ

7.5.2 การรับรองกระบวนการ

ในการบริหารการผลิตและบริการองค์กรต้องมีการรับรองกระบวนการใดๆ ก็ตาม ซึ่งผลของกระบวนการนั้น ไม่สามารถทวนสอบได้โดยกระบวนการเฝ้าตรวจและการตรวจสอบ ถัดไป และผลที่ตามมาคือข้อบกพร่องจากกระบวนการสามารถพบเมื่อนำผลิตภัณฑ์ไปใช้หรือส่งมอบบริการแล้ว

การรับรองกระบวนการต้องแสดงถึงความสามารถในการบรรลุตามแผนของกระบวนการ

องค์กรต้องจัดให้มีการดำเนินการสำหรับกระบวนการเหล่านี้ในเรื่องต่อไปนี้ตามความเหมาะสม

- a) กำหนดเกณฑ์ในการทบทวนและอนุมัติกระบวนการ
- b) อนุมัติเครื่องมือและคุณสมบัติของบุคลากร

- c) ใช้วิธีการปฏิบัติที่กำหนดไว้โดยเฉพาะ
- d) กำหนดบันทึกที่จำเป็น (ดูข้อ 4.2.4)
- e) รับรองซ้ำ

7.5.3 การซึบงและสอบกลับได้

หากมีความจำเป็นองค์กรต้องซึบงผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมในกระบวนการของการบริหารการผลิตและบริการ

องค์กรต้องซึบงสถานะของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องตามข้อกำหนดด้านการเฝ้าตรวจและตรวจสอบ

และหากมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการสอบกลับได้ องค์กรต้องควบคุมการซึบงในแบบหนึ่งต่อหนึ่ง (Unique identification) และเก็บบันทึก (ดูข้อ 4.2.4)

หมายเหตุ – ในอุตสาหกรรมบางประเภท การบริหารงานด้านรูปพรรณ (Configuration management) เป็นไปในลักษณะเดียวกับการซึบงและสอบกลับได้

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้ำ

องค์กรต้องดูแลทรัพย์สินของลูกค้ำในขณะที่อยู่ภายใต้การควบคุมหรือใช้งานขององค์กร องค์กรต้องซึบง ทวนสอบ ป้องกันและรักษาทรัพย์สินของลูกค้ำซึ่งมีไว้เพื่อใช้หรือประกอบกับ ผลิตภัณฑ์ หากทรัพย์สินของลูกค้ำสูญหาย เสียหายหรือไม่เหมาะสมต่อการใช้งานองค์กรต้องรายงานลูกค้ำและเก็บบันทึกไว้ (ดูข้อ 4.2.4)

หมายเหตุ – ทรัพย์สินทางปัญญาและข้อมูลส่วนตัวจัดเป็นทรัพย์สินของลูกค้ำอย่างหนึ่ง

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์และบริการ

องค์กรต้องถนอมรักษาผลิตภัณฑ์และบริการตั้งแต่กระบวนการภายในจนถึงส่งมอบ ณ จุดหมายที่กำหนดให้ เป็นไปตามข้อกำหนด การถนอมรักษานี้ต้องรวมถึงการซึบง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บและการป้องกันตามความเหมาะสม การถนอมรักษาต้องครอบคลุมถึงชิ้นส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ด้วย

7.6 การควบคุมเครื่องมือเฝ้าตรวจและเครื่องมือวัด

องค์กรต้องพิจารณาการนำกระบวนการเฝ้าตรวจและการวัดมาดำเนินการ และพิจารณาเครื่องมือเฝ้าตรวจและเครื่องมือวัดที่จำเป็นต่อการแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องจัดให้มีกระบวนการเฝ้าตรวจและการวัดและดำเนินการได้อย่างสอดคล้องกับข้อกำหนดของการเฝ้าตรวจและการวัด

เมื่อมีความจำเป็นต้องยืนยันผล (การวัด) เครื่องมือวัดต้อง

a) สอบเทียบหรือทวนสอบหรือทั้งสองวิธีในช่วงเวลาที่กำหนดหรือก่อนการนำไปใช้โดยอ้างอิงมาตรฐานการวัดซึ่งสามารถสอบกลับได้ถึงระดับสากลหรือมาตรฐานการวัดแห่งชาติ แต่หากไม่มีมาตรฐานใดๆ กำหนดไว้วิธีการสอบเทียบหรือการทวนสอบต้องจัดทำเป็นบันทึกไว้ (คู่มือ 4.2.4)

b) ปรับแต่งหรือปรับแต่งซ้ำตามความจำเป็น

c) ทำให้ทราบถึงสถานะของการสอบเทียบ

d) ป้องกันการปรับแต่งซึ่งทำให้ผลการวัดคลาดเคลื่อน

e) ป้องกันความเสียหายหรือคลาดเคลื่อนในระหว่างเคลื่อนย้าย รักษาและจัดเก็บ

องค์กรต้องประเมินและบันทึกผลของการวัดก่อนหน้าซึ่งยืนยันผลได้เมื่อพบว่าเครื่องมือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด องค์กรต้องมีการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเครื่องมือและผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผลกระทบ

องค์กรต้องเก็บรักษานบันทึกผลของการสอบเทียบและทวนสอบ (คู่มือ 4.2.4)

หากนำ Computer software มาใช้ในการเฝ้าตรวจและการวัดให้เป็นไปตามข้อกำหนด ต้องยืนยันความสามารถว่าบรรลุถึงการใช้งานที่ต้องการ โดยการดำเนินการนี้ต้องทำก่อนนำไปใช้หรือยืนยันซ้ำตามความจำเป็น

หมายเหตุ – การยืนยันความสามารถของ Computer software ว่าบรรลุถึงการใช้งานที่ต้องการอาจรวมถึงการทวนสอบและการจัดการลักษณะเฉพาะตัว (Configuration management) เพื่อให้ใช้งานได้อย่างเหมาะสม

8. การวัด วิเคราะห์และการปรับปรุง

8.1 บททั่วไป

องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการเฝ้าตรวจ การวัด วิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็นต่อเรื่องต่อไปนี้

a) การแสดงถึงความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

b) การทำให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด

c) การปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องซึ่งรวมถึงการพิจารณาวิธีการที่เหมาะสมและวิธีการทางสถิติ รวมทั้งการนำไปประยุกต์ใช้

8.2 การเฝ้าตรวจและการวัด

8.2.1 การวัดความพึงพอใจของลูกค้า

การวัดประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพทางหนึ่งคือการที่องค์กรต้องเฝ้าตรวจข้อมูลซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกลูกค้าเพื่อให้ทราบถึงการบรรลุข้อกำหนดของลูกค้า โดยองค์กรต้องพิจารณาวิธีการให้ได้มาซึ่งข้อมูลดังกล่าวและการนำไปใช้

หมายเหตุ - การเฝ้าติดตามความรู้สึกลูกค้าอาจได้แก่ การสำรวจความพอใจของลูกค้า ข้อมูลการส่งมอบผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ การสำรวจความเห็น การวิเคราะห์ความเสียหายทางธุรกิจ การสนทนาคุณ ข้อร้องเรียนหรือรายงานจากตัวแทนจำหน่าย

8.2.2 การตรวจประเมินภายใน

องค์กรต้องตรวจประเมินภายในตามเวลาที่กำหนดไว้เพื่อพิจารณาว่าระบบบริหารคุณภาพ

a) สอดคล้องกับแผนที่กำหนด (ดูข้อ 7.1) สอดคล้องกับข้อกำหนดในมาตรฐานสากลฉบับนี้และสอดคล้องกับข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพที่องค์กรจัดทำขึ้น และ

b) มีการนำไปใช้และรักษาไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรต้องมีแผนการตรวจประเมินซึ่งพิจารณาจากสถานะและความสำคัญของกระบวนการ พื้นที่ที่รับการตรวจ รวมทั้งผลของการตรวจประเมินที่ผ่านมา องค์กรต้องกำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมิน ขอบเขต ความถี่และวิธีการตรวจประเมิน ทั้งนี้การเลือกผู้ตรวจประเมินและการดำเนินการตรวจประเมินต้องไม่ใช่ความเห็นส่วนตัวเป็นที่ตั้งและมีกระบวนการที่เป็นธรรม ทั้งนี้ผู้ตรวจประเมินต้องไม่ตรวจงานของตนเอง

องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในเรื่องของความรับผิดชอบและข้อกำหนดสำหรับการวางแผนและดำเนินการตรวจประเมินภายใน การจัดเก็บบันทึกและการรายงานผล

องค์กรต้องเก็บรักษาบันทึกการตรวจประเมินและผลการตรวจประเมิน (ดูข้อ 4.2.4)

ผู้บริหารที่รับผิดชอบในหน่วยงานที่รับการตรวจประเมินต้องมั่นใจว่ามี การดำเนินการเพื่อกำจัดข้อบกพร่องและสาเหตุของข้อบกพร่องนั้นภายในเวลาที่กำหนดโดยไม่ล่าช้า การติดตามผลต้องรวมถึงการทบทวนการดำเนินการและการรายงานผลการดำเนินงานนั้น (ดูข้อ 8.5.2)

หมายเหตุ - มาตรฐาน ISO 19011 เป็นแนวทาง

8.2.3 การเฝ้าตรวจและการวัดกระบวนการ

องค์กรต้องประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อเฝ้าตรวจและวัดกระบวนการในระบบบริหารคุณภาพ วิธีการดังกล่าวต้องแสดงถึงความสามารถของกระบวนการในการบรรลุแผน

ที่กำหนด แต่หากไม่บรรลุแผนที่กำหนดองค์กรต้องการแก้ไขทั้งที่ผลของกระบวนการ (Correction) และที่สาเหตุ (Corrective action) ตามความเหมาะสม

หมายเหตุ - วิธีการและความเข้มงวดในการเฝ้าตรวจและการวัดกระบวนการพิจารณาจากผลกระทบต่อความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

8.2.4 การเฝ้าตรวจและการวัดผลิตภัณฑ์

องค์กรต้องเฝ้าตรวจและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์เพื่อทวนสอบถึงการบรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ให้ดำเนินการในขั้นตอนที่เหมาะสมในการบริหารการผลิตและบริการเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (ดูข้อ 7.1) องค์กรต้องเก็บบันทึกผลของการเป็นไปตามข้อกำหนด

บันทึกต้องระบุได้ถึงบุคลากรซึ่งมีอำนาจปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์แก่ลูกค้า (ดูข้อ 4.2.4)

การปล่อยผ่านผลิตภัณฑ์หรือส่งมอบบริการไม่สามารถทำได้หากองค์กรยังไม่ดำเนินการให้สำเร็จตามแผนที่กำหนด (ดูข้อ 7.1) เว้นเสียแต่จะมีการอนุมัติจากผู้มีอำนาจหรือลูกค้า

8.3 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องมั่นใจว่ามีการชี้บ่งผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและควบคุมให้สามารถป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ตั้งใจ องค์กรต้องจัดทำเอกสารขั้นตอนการปฏิบัติงานในการควบคุมและจัดการความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

องค์กรต้องจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยวิธีการหนึ่งหรือมากกว่าหนึ่งตามความเหมาะสม

- a) กำจัดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ตรวจพบ
- b) ปล่อยผ่านหรือยอมรับภายใต้การยอมรับของผู้มีอำนาจหรือลูกค้า
- c) นำไปใช้ในวัตถุประสงค์อื่นแทน

d) หากพบผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหลังการส่งมอบหรือหลังการนำไปใช้ องค์กรต้องมีการจัดการกับผลกระทบของข้อบกพร่องนั้นด้วย

เมื่อผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการแก้ไขจะต้องได้รับการทวนสอบซ้ำเพื่อแสดงว่าเป็นไปตามข้อกำหนดแล้ว

บันทึกของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการจัดการดังกล่าว รวมทั้งการยอมรับข้อบกพร่องนั้นต้องเก็บรักษาไว้ (ดูข้อ 4.2.4)

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

องค์กรต้องกำหนด รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงถึงความเหมาะสมและประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพและเพื่อประเมินว่าการปรับปรุงประสิทธิผลของระบบ

บริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้นบรรลุผล การดำเนินงานนี้รวมถึงการนำข้อมูลจากเผ่าตรวจและการวัดรวมทั้งข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ มาใช้ -

การวิเคราะห์ข้อมูลต้องให้รายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเรื่องต่อไปนี้

- a) ความพึงพอใจของลูกค้า (ดู 8.2.1)
- b) ความสอดคล้องต่อข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ (ดู 8.2.4)
- c) คุณลักษณะและแนวโน้มของกระบวนการและผลิตภัณฑ์รวมทั้งโอกาสในการป้องกัน (ดู 8.2.3 และ 8.2.4)
- d) ผู้ขาย (ดู 7.4)

8.5 การปรับปรุง

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

องค์กรต้องปรับปรุงประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องผ่านการดำเนินการในเรื่องของนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ผลการตรวจประเมิน การวิเคราะห์ข้อมูล การแก้ไขและการป้องกัน รวมทั้งการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร

8.5.2 การแก้ไข

องค์กรต้องดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อป้องกันการเกิดซ้ำ การแก้ไขต้องเหมาะสมเพื่อพร้อมรับผลกระทบของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดนั้น

องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้เป็นเอกสารเพื่อระบุการดำเนินการต่อไปนี้

- a) การทบทวนความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- b) การพิจารณาสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- c) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อให้มั่นใจว่าความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดจะไม่เกิดขึ้นซ้ำ
- d) การพิจารณาและการดำเนินการแก้ไขที่จำเป็น
- e) การบันทึกผลของการดำเนินการแก้ไข (ดู 4.2.4)
- f) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการแก้ไข

8.5.3 การป้องกัน

องค์กรต้องพิจารณาการดำเนินการเพื่อกำจัดสาเหตุของความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีโอกาสเกิดขึ้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดขึ้น การป้องกันต้องเหมาะสมต่อผลกระทบของปัญหาที่อาจเกิดขึ้นนั้น

องค์กรต้องจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้เป็นเอกสารเพื่อระบุการดำเนินการต่อไปนี้

- a) การพิจารณาความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่มีโอกาสเกิดขึ้นและสาเหตุของการเกิด
- b) การประเมินความจำเป็นในการดำเนินการเพื่อป้องกันการเกิดความไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- c) การพิจารณาและการดำเนินการป้องกันที่จำเป็น
- d) การบันทึกผลของการดำเนินการป้องกัน (ดู 4.2.4)
- e) ทบทวนประสิทธิผลของการดำเนินการป้องกัน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวชนม์มณี นนทนานันท์
วัน เดือน ปีเกิด	16 ธันวาคม 2526
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2544 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนราชวินิตบางแก้ว พ.ศ. 2549 วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาเคมีอุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ. 2549-ปัจจุบัน ตำแหน่งนักเคมีอาวุโส บริษัทไทยปาร์เคอร์ไรซิ่ง จำกัด นิคมอุตสาหกรรมบางปู 570 หมู่ 4 นิคมอุตสาหกรรมบางปู ซอย 12 ถ.สุขุมวิท ต.แพรกษา อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10280