

เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

EMPLOYEE ATTITUDES TOWARD ISO 9001 : 2000
AND JOB SATISFACTION IN FURNITURE MANUFACTURE
IN BANGKOK AND METROPOLITAN AREAS

เจนจิรา สิตติประสงค์

JANEJIRA SITTIPRASONK

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2549

ISBN 974 - 15 - 2288 - 6

เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงาน
ของพนักงานโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

**EMPLOYEE ATTITUDES TOWARD ISO 9001 : 2000
AND JOB SATISFACTION IN FURNITURE MANUFACTURE
IN BANGKOK AND METROPOLITAN AREAS**

เจนจิรา สิทธิประสงค์

JANEJIRA SITTIPRASONK

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 63441
วัน,เดือน,ปี 28 ต.ค. 2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาดมหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2549

ISBN 974 - 15 - 2288 - 6

**EMPLOYEE ATTITUDES TOWARD ISO 9001 : 2000
AND JOB SATISFACTION IN FURNITURE MANUFACTURE
IN BANGKOK AND METROPOLITAN AREAS**

JANEJIRA SITTIPRASONK

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF ENGINEERING IN TELECOMMUNICATIONS ENGINEERING
SCHOOL OF GRADUATE STUDIES
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2006

ISBN 974 – 15 – 2288 - 6

COPYRIGHT 2006

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

หัวข้อวิทยานิพนธ์	เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจ ในงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล
นักศึกษา	นางสาวเจนจิรา สิทธิประสงค์
รหัสประจำตัว	47065810
ปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
พ.ศ.	2549
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์	รองศาสตราจารย์ ดร. วรนารถ แสงมณี
อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม	รองศาสตราจารย์ อคินุช กาญจนพิบูลย์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์

1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับ เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (56.42%) อายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี (51.87 %) วุฒิการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า (43.58%) โดยมีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 3 – 5 ปี (45.19%) และ สถานภาพสมรส (49.47%) พบว่า

1) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

2) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับปานกลาง

3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล คือ ระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า พนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษา

คอนปลาซ (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า) และพนักงานที่ระดับการศึกษาอนุปริญญา (ปวศ.) มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และ ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพ โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ โสด และสมรสมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยพบว่าไม่แตกต่างกัน

5) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Thesis Title	Employee Attitudes Toward ISO 9001 : 2000 and Job Satisfaction in Furniture Manufacture in Bangkok and Metropolitan
Student	Miss. Janejira Sittiprasomk
Student ID.	47065810
Degree	Master of Science
Programe	Industrial Management
Year	2549
Thesis Advisor	Associate Professor Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co – Advisor	Associate Professor Atinuch Kanchanapiboon

ABSTRACT

The purposes of this research were :

1. Study of employees attitudes toward ISO 9001 : 2000 and job satisfaction in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas.

2. Study the effect of group of sex, group of age, group of education level, group of working experience in this company and group of status of married to employees attitudes toward ISO 9001 : 2000 and job satisfaction in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas.

3. Study the correlation between employees attitudes toward ISO 9001 : 2000 and job satisfaction in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas. Almost sample of this research were Female (24.06%), 20-30 years old (51.87 %), High school (43.58%), Working experience between 3 – 5 years (45.19%) and Married (49.47%) and the result of this research were :

1. Moderate level for job satisfaction ISO 9001 : 2000 in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas.

2. Moderate level for employees attitudes toward ISO 9001 : 2000 in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas.

3. Group of education and group of status level for job satisfaction in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas at 0.01 statistic's level found significant difference opinion on difference.

4. Employees attitudes toward ISO 9001 : 2000 in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas at 0.01 statistic's level found significant difference opinion not difference.
5. Employee attitudes toward ISO 9001 : 2000 not correlate with job satisfaction in furniture manufacture in Bangkok and Metropolitan areas at 0.01 statistic's level.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างดี ด้วยคำแนะนำ และคำปรึกษาเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จาก รศ.ดร.วรรณารด แสงมณี ซึ่งเป็นอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ รศ.อดิษฐ์ กาญจนพิบูลย์ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้วิจัยซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่านและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผศ.ดร.จิระเสกข์ ศรีเมธสุนทร ผศ.ดร.มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ และ รศ. สุชาติ เหล่าปรีดา ซึ่งช่วยแนะนำแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในขั้นตอนสุดท้ายทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิ ดร.จางงัก จิ่งธีรพานิช อาจารย์มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และบริหารธุรกิจ คุณธารณรงค์ จันทน์หมื่นไวย R&D บริษัท Modernform Group PCL คุณสุรศักดิ์ คล่องขยัน R&D บริษัท Exim Business Group และคุณอรุณศรี จันทน์สุวรรณ R&D บริษัท Acme Industries Co.,Ltd ที่ให้ความกรุณาช่วยเหลือในการตรวจสอบแบบสอบถามก่อนจะมีการเก็บข้อมูลจริงและให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลสำหรับการศึกษาวิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และทุกคนในครอบครัวที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ด้วยดีตลอดระยะเวลาที่ได้ทำการศึกษา

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลและการตอบแบบสอบถามในทุกข้ออย่างสมบูรณ์ รวมถึงให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ตลอดระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

สุดท้ายขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ธุรการ ภาควิชาภาษาสังคม ตลอดจนบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม และบัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ที่ให้ความช่วยเหลือประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

คุณค่า และประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอบอบแด่ผู้มีพระคุณทุกท่าน

เจนจิรา สิทธิประสงค์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VII
สารบัญภาพ.....	X
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	3
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	7
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา.....	12
2.2 ความพึงพอใจในงาน.....	25
2.3 ระบบคุณภาพ ISO 9000.....	35
2.4 อุตสาหกรรมเครื่องเรือนไทย.....	60
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	71
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	71
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	72

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ.....	73
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	73
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	78
บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	87
4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001:2000.....	89
4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	93
4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000	97
4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับที่มีต่อความพึงพอใจ.....	101
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	107
4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิด เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป.....	108
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	109
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	109
5.2 อภิปรายผล.....	112
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	119
บรรณานุกรม.....	121
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก.....	125
แบบสอบถามและแบบประกอบการวิจัย.....	126
ประวัติผู้เขียน.....	134

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนโรงงานผลิตเครื่องเรือนในภูมิภาคต่างๆ.....	3
1.2 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และเครื่องเรือนทำด้วยโลหะ.....	4
1.3 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และเครื่องเรือนทำด้วยโลหะ.....	5
1.4 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และเครื่องเรือนทำด้วยโลหะ.....	6
2.1 เปรียบเทียบข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000.....	37
3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	73
3.2 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดระดับ เจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000.....	75
3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความ พึงพอใจในการทำงาน.....	76
3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One - way ANOVA.....	82
3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยที่ใช้ในการทดสอบ.....	85
4.1 แสดงจำนวนร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน.....	88
4.2 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	90
4.3 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	94
4.4 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	98
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบคะแนนของระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	98
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	99
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	100
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อ ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน.....	101
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P - value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P – value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานของพนักงาน.....	102
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P – value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน.....	103
4.12 แสดงค่า P – value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจใน การงานของพนักงาน.....	104
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P – value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของการทำงานของพนักงาน.....	105
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P – value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงาน.....	106
4.15 แสดงค่า P – value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจใน การงานของพนักงาน.....	106
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P – value ของการทดสอบระดับความสัมพันธ์ ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงาน.....	107
4.17 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะทั่วไปที่เกี่ยวข้อง กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน.....	109

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2.1 องค์ประกอบของเจตคติ.....	17
2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ.....	21
2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกลึกตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่นๆ.....	22
2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	27
2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์.....	28
2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน – ความไม่พอใจงาน.....	30

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอุตสาหกรรมทุกประเภททั้งอุตสาหกรรมการผลิตและอุตสาหกรรมบริการล้วนกำลังอยู่ในสภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรง ประกอบกับการที่โลกของเราได้ก้าวเข้าสู่ยุคของโลกาภิวัตน์หรือ ไร้พรมแดน การค้าโลกจึงเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องทำให้ตลาดและธุรกิจต่างๆ ได้กลายเป็นหนึ่งเดียวกันคือ ตลาดโลกซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการลดกำแพงภาษีและกฎข้อบังคับของประเทศและกลุ่มการค้าต่างๆ ก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและเศรษฐกิจในทศวรรษ 1990 มีการลดข้อกีดกันทางการเมือง การลดลงของภัยคุกคามจากคอมมิวนิสต์ทำให้เกิดเศรษฐกิจการค้าเสรีทั่วโลกมีการเปิดตลาดแหล่งวัตถุดิบใหม่และการมีผู้ผลิตรายใหม่ๆ จากประเทศที่กำลังพัฒนาทำให้โฉมหน้าของการค้าโลกมีการเปลี่ยนไปจากเดิม โดยใช้นโยบายการรวมตัวกันเป็นตลาดเดียวส่งผลให้กลายเป็นตลาดที่มีความสำคัญทางการค้าโลกซึ่งไม่ใช่เพียงการคุ้มครองผลประโยชน์ของกลุ่มเท่านั้น แต่ยังสามารถที่จะกีดกันคู่แข่งทางการค้าต่างกลุ่มได้อีกด้วย โดยการกำหนดมาตรฐานสากลในการนำเสนอสินค้าเข้าประเทศในกลุ่มของคนแทนการใช้กำแพงภาษีเพื่อกีดกันค้าระหว่างกลุ่มอันจะมีผลให้ผู้ผลิตปรับตัวตามสภาวะเพื่อยกระดับคุณภาพของสินค้าให้เจาะสู่ตลาดของประเทศเหล่านั้น (สุพงษ์ เกษมสินใจ, 2539 : 18)

ตลาดโลกเป็นผู้กำหนดทิศทางในการดำเนินธุรกิจประเภทใดก็ตามจำเป็นต้องพยายามพัฒนาขีดความสามารถให้ทัดเทียมกับผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการระดับโลกให้ได้ มิฉะนั้นจะพ่ายแพ้ (ทศพล เดชะอำพลกุล, 2541 : 12) บริษัททั้งหลายในโลกจึงต้องการระบบการจัดการคุณภาพเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลก ซึ่งหนทางหนึ่งที่จะแสดงถึงความรับผิดชอบด้านคุณภาพก็คือ การนำมาตราฐาน ISO 9000 มาใช้ในองค์กร เนื่องจากมาตรฐาน ISO 9000 เป็นบรรทัดฐานที่ได้รับการยอมรับจากผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมหลักและผู้ส่งออกกว่าด้วยมาตรฐานระหว่างประเทศของ ISO นี้ จะช่วยให้การค้าระหว่างประเทศมีความสะดวกยิ่งขึ้น

ในปี พ.ศ. 2532 ประเทศไทย โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ได้เริ่มนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 Series : Quality System ซึ่งได้รับการประกาศใช้โดยองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน (Internation Standardization of Organization) เข้ามาเพื่อให้การรับรองแก่หน่วยงานต่างๆ ในประเทศไทยในชื่อของมาตรฐาน มอก. / ISO 9000 ระบบมาตรฐาน ISO 9000 นั้น ถือว่าเป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่จะช่วยให้การบริหารงานคุณภาพประสบความสำเร็จ จารุณี พงษ์ศักดิ์ชาติ (2539 : 19) ได้กล่าวว่า มาตรฐาน ISO 9000 จะเป็นเครื่องมือในการปรับเปลี่ยนระบบการจัดการคุณภาพแบบเดิมที่เน้นการตรวจสอบอย่างเข้มงวดที่ตัวสินค้าและ

บริการ ไปสู่การจัดการคุณภาพแบบใหม่ที่เน้นกระบวนการการทำงานให้ถูกต้องซึ่งจะช่วยลดความบกพร่องของสินค้าและบริการได้ในที่สุด

ระบบ ISO 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานคุณภาพซึ่งปัจจุบันบริษัทต่างๆให้ความสำคัญและการนำมาประยุกต์ใช้กันมากขึ้น เนื่องจากว่ามีประโยชน์ในหลายๆด้านดังที่ Adanur. (1995) ได้เสนอว่า ISO เป็นเครื่องหมายทางการตลาดที่จะใช้ในการขยายตลาดสู่ตลาดสากล และยังสามารถช่วยในเรื่องของลดรอบระยะเวลาการทำงานและการปฏิเสธวัตถุดิบจากผู้จัดส่ง Zucherman. (1996) ได้เสนอว่า ISO สามารถช่วยปรับปรุงระบบสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบงานเอกสาร Buttle. (1997) ได้สรุปผลประโยชน์จากการที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9000 ไว้ 2 ปัจจัย คือ

1. การปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการปรับปรุงคุณภาพทางการบริการ ปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์เพิ่มความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงานภายในองค์กรทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และประสบความสำเร็จในด้านลดต้นทุนขององค์กรเพื่อใช้ในการเตรียมการสำหรับ TQM (Total Quality Management)

2. การปรับปรุงความสามารถทางการตลาด ได้แก่ ทำตามลูกค้า ผลักดันใช้ระบบ ISO 9000 เป็นเครื่องมือในการส่งเสริมการตลาดรักษาและปรับปรุงส่วนแบ่งทางการตลาดทำให้สามารถคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าในอนาคตที่สนใจระบบ ISO 9000 ได้

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการพัฒนางานด้านการบริการมาโดยตลอดอย่างต่อเนื่อง และ ในฐานะที่ (สมอ.) เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติเป็นสมาชิกองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐาน ISO ที่เป็นผู้ก่อตั้ง ISO 9000 (สมอ.) จึงมีส่วนสำคัญในการผลักดันให้มีการนำ ISO 9000 ไปใช้ในประเทศไทยอย่างกว้างขวางและเป็นที่ยอมรับกันในปัจจุบัน ทั้งภาครัฐและเอกชน ภาคการผลิตและการบริการ นอกจากนี้ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆเห็นประโยชน์และนำ ISO 9000 ไปใช้แล้ว (สมอ.) ก็ได้นำมาตรฐานระบบ ISO 9000 มาจัดระบบในองค์กรด้วยซึ่งนอกจาก ISO 9000 แล้วยังมีมาตรฐานสากลอีกหลายฉบับที่เป็นข้อกำหนดของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ด้านการรับรอง (Certification) และเกี่ยวข้องกับควมรับผิดชอบของ (สมอ.) การที่ (สมอ.) นำมาตรฐานสากลต่างๆเหล่านี้มาจัดระบบบริหารงานคุณภาพภายในองค์กรก็เพื่อพัฒนางานบริการของ (สมอ.) ให้มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้เป็นระบบยิ่งขึ้น และให้เป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ยอมรับขององค์กรต่างๆที่เกี่ยวข้องกันอันจะเป็นประโยชน์ต่อภาคอุตสาหกรรมและการค้าระหว่างประเทศ (สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม. 2548)

หากพิจารณาผู้ผลิตทั้งหมดตามประเภทของเฟอร์นิเจอร์ที่ผลิตในประเทศไทยจะพบว่าผู้ผลิตส่วนใหญ่ในประเทศไทยนั้นเป็นผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้มีจำนวนรวมทั้งสิ้นแล้ว 1,720 ราย คิดเป็นร้อยละ 70 ของผู้ผลิตทั้งหมดภายในประเทศ และผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์โลหะมีจำนวนประมาณ

295 ราย คิดเป็นร้อยละ 12 ของผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์โลหะทั้งหมดภายในประเทศ และผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์อื่นๆ (พลาสติก หนังส หวาย ผักตบชวา เป็นต้น) มีจำนวนโดยประมาณ 442 ราย คิดเป็นร้อยละ 18 ของผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์ทั้งหมดภายในประเทศและได้มีการสำรวจโรงงาน อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับเครื่องเรือนในปี 2539 มีจำนวนทั้งสิ้นประมาณ 2,458 โรงงาน โดยกระจายอยู่ในแหล่งอุตสาหกรรม ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ กรุงเทพฯและปริมณฑล ดังนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนโรงงานผลิตเครื่องเรือนในภูมิภาคต่างๆ ปี 2539

ภูมิภาค	โรงงานผลิตเครื่องเรือน
กรุงเทพฯ และปริมณฑล	1,051
ภาคเหนือ	388
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	440
ภาคกลาง	123
ภาคตะวันออก	139
ภาคใต้	317

ที่มา : เอกสารแผนปรับ โครงสร้างอุตสาหกรรม (2542 – 2545)

ผลิต : 2,458 ราย

- ขนาดเล็ก (คนงานไม่เกิน 50 คน) 2,174 ราย
- ขนาดกลาง (คนงาน 51-200 คน) 257 ราย
- ขนาดใหญ่ (มากกว่า 200 คน) 27 ราย

จำนวนคนงานรวมทั้งสิ้น : 300,000 คน

ภาคการผลิตปัจจุบันมีผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์ และชิ้นส่วนทั้งประเทศรวมกันทั้งหมดแล้วประมาณ 2,458 ราย เป็นผู้ผลิตรายย่อยประมาณ 1,446 ราย คิดเป็นร้อยละ 58.9 ของผู้ผลิตทั้งหมด รองลงมาเป็นโรงงานขนาดเล็ก 728 ราย หรือร้อยละ 29.6 โรงงานขนาดกลาง 257 ราย หรือร้อยละ 10.4 และโรงงานขนาดใหญ่ 27 รายหรือร้อยละ 1.1 ผู้ผลิตที่มีศักยภาพในการส่งออกจะเป็นโรงงานขนาดใหญ่ และขนาดกลางมีจำนวนทั้งสิ้น 284 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.5 ของผู้ผลิตทั้งหมดซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้ผลิตที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน

ปัจจุบันกลุ่มผู้ผลิตเฟอร์นิเจอร์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 : 2000 ทั้งในเขตกรุงเทพฯและเขตปริมณฑลรวมทั้งหมด 24 แห่ง (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. 2542) นอกจากนี้ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้แล้วยังส่งผลให้การส่งออกของเฟอร์นิเจอร์ไทยมีแนวโน้มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นผลที่เนื่องมาจากตลาดสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นตลาดหลัก และเป็นตลาดที่ใหญ่มากหันมาพึ่งการนำเข้าจากต่างประเทศมากขึ้น เนื่องจากต้นทุน

ทุนด้านแรงงานและวัตถุดิบในการผลิตสูงจึงหันมานำเข้าเฟอร์นิเจอร์จากไทยเพิ่มมากขึ้นส่งผลให้ การส่งออกของเฟอร์นิเจอร์ของไทยมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจากตารางที่ 1.2 - 1.4 คือ สถิติการส่งออกอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และเครื่องเรือนทำด้วยโลหะของประเทศไทย เห็นได้ว่าการส่งออกและจำหน่ายมีแนวโน้มที่ต่อเนื่อง

ตารางที่ 1.2 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และ ISIC : 361010 – 030 เครื่องเรือนทำด้วย โลหะ หน่วย : ล้าน ปี 2002

เดือน / ปี 2002	จำหน่ายใน ประเทศ	ส่งออก	รวมสินค้าที่ จำหน่าย	มูลค่า จำหน่าย (พันบาท)
ม.ค.	1,274,479.00	1,653,250.00	2,927,729.00	867,423.76
ก.พ.	1,253,036.00	1,746,096.00	2,999,132.00	846,060.79
มี.ค.	1,357,215.00	2,115,001.00	3,472,216.00	978,494.51
เม.ย.	1,112,526.00	1,874,668.00	2,987,194.00	822,045.67
พ.ค.	762,315.00	2,241,734.00	3,004,049.00	893,499.91
มิ.ย.	917,563.00	2,784,812.00	3,702,375.00	924,438.46
ก.ค.	795,434.00	2,843,706.00	3,639,140.00	948,721.84
ส.ค.	780,468.00	2,348,569.00	3,129,037.00	1,048,293.36
ก.ย.	1,172,129.00	2,012,271.00	3,184,400.00	997,659.10
ต.ค.	603,532.00	2,118,648.00	2,722,180.00	1,011,312.37
พ.ย.	833,227.00	2,147,073.00	2,980,300.00	996,270.77
ธ.ค.	908,498.00	1,839,660.00	2,748,158.00	970,331.70

ที่มา : ศูนย์สถิติการพาณิชย์ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ประเภทของเฟอร์นิเจอร์ที่ส่งออก (2548)

ในส่วนของการผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้ที่ไทยส่งออกไปมากที่สุดนั้นประมาณร้อยละ 60 เป็นการผลิตจากไม้ยางพาราเป็นส่วนใหญ่เพราะเป็นที่ต้องการของตลาดโลกมากที่สุด เช่น ประเทศ สหรัฐฯที่ทดแทนการนำเข้าจากอิน โดนีเซียและประเทศมาเลเซียจำนวนมาก เพื่อเป็นการทดแทน การผลิตเองภายในประเทศที่มีต้นทุนค่าแรงและวัตถุดิบที่สูง และอีกร้อยละ 40 ผลิตจากไม้แผ่น เรียบที่ผ่านกระบวนการทางเทคนิค เช่น ไม้อัด และปาร์ติเคิลบอร์ด (ร้อยละ 30) และจากไม้เนื้อ แข็งจำพวกไม้ชิงชัน ไม้ประดู่ และไม้เต็ง (ร้อยละ 10) (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. 2542)

ตารางที่ 1.3 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และ ISIC : 361010 – 030 เครื่องเรือนทำด้วย
โลหะ หน่วย : ล้าน ปี 2003

เดือน / ปี 2003	จำหน่ายใน ประเทศ	ส่งออก	รวมสินค้าที่ จำหน่าย	มูลค่า จำหน่าย (พันบาท)
ม.ค.	844,568.00	1,641,053.00	2,485,621.00	896,007.88
ก.พ.	684,633.00	1,496,302.00	2,180,935.00	912,645.23
มี.ค.	1,025,086.00	1,751,686.00	2,776,772.00	1,006,922.90
เม.ย.	821,642.00	1,555,274.00	2,376,916.00	914,462.62
พ.ค.	691,420.00	1,780,024.00	2,471,444.00	985,637.43
มิ.ย.	671,406.00	1,567,845.00	2,239,251.00	906,971.88
ก.ค.	684,497.00	1,751,842.00	2,436,339.00	1,010,426.32
ส.ค.	706,889.00	1,825,026.00	2,531,915.00	932,608.18
ก.ย.	507,524.00	2,316,670.00	2,824,194.00	1,007,425.77
ต.ค.	625,823.00	2,188,763.00	2,814,586.00	1,015,787.70
พ.ย.	635,677.00	1,968,162.00	2,603,839.00	1,012,850.69
ธ.ค.	710,455.00	1,802,641.00	2,513,096.00	981,710.68

ที่มา : ศูนย์สถิติการพาณิชย์ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ประเภทของเฟอร์นิเจอร์ที่ส่งออก (2548)

ลักษณะของเฟอร์นิเจอร์ส่วนใหญ่ที่ประเทศไทยผลิตเพื่อการส่งออกและขายภายในประเทศนั้นล้วนแล้วแต่เป็นเฟอร์นิเจอร์ประเภทที่ผลิตจากไม้ยางพาราเป็นส่วนใหญ่ เฟอร์นิเจอร์ที่ผลิตเพื่อขายในประเทศจะเป็นแบบสำเร็จรูปที่ประกอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่ที่ผลิตเพื่อการส่งออกจำหน่ายต่างประเทศแล้วส่วนใหญ่มักจะเป็นเฟอร์นิเจอร์ที่ผลิตแบบถอดประกอบได้ (Knock Down) เพื่อความสะดวกในการขนส่งออกต่างประเทศ เช่น ชุดอาหาร ชุดรับแขก ชั้นวางของ ตู้เตียง เก้าอี้และ โต๊ะ เป็นต้น ที่ส่งออกต่างประเทศสามารถเพิ่มรายได้ให้กับประเทศไทยได้ปีละหลายพันล้านบาท (สำนักมาตรฐานอุตสาหกรรม. 2542)

ตารางที่ 1.4 สถิติอุตสาหกรรมเครื่องเรือนทำด้วยไม้และ ISIC : 361010 – 030 เครื่องเรือนทำด้วย
โลหะ หน่วย : จั๊น ปี 2004

เดือน / ปี 2004	จำหน่ายใน ประเทศ	ส่งออก	รวมสินค้าที่ จำหน่าย	มูลค่า จำหน่าย (พันบาท)
ม.ค.	789,473.00	1,765,474.00	2,554,947.00	902,533.45
ก.พ.	774,079.00	1,728,954.00	2,503,033.00	974,757.58
มี.ค.	619,504.00	1,689,132.00	2,308,636.00	1,033,746.58
เม.ย.	425,256.00	1,283,739.00	1,708,995.00	846,725.33
พ.ค.	600,093.00	1,314,465.00	1,914,558.00	965,060.35
มิ.ย.	769,296.00	1,557,927.00	2,327,223.00	971,505.84
ก.ค.	588,467.00	1,901,037.00	2,489,504.00	1,001,539.08
ส.ค.	948,639.00	1,464,520.00	2,413,159.00	1,025,919.37
ก.ย.	962,815.00	1,686,569.00	2,649,384.00	1,127,252.84
ต.ค.	925,939.00	1,445,854.46	2,371,793.46	1,099,095.92
พ.ย.	778,075.00	1,605,603.00	2,383,678.00	1,058,713.86
ธ.ค.	662,628.00	1,891,957.10	2,554,585.10	1,075,640.26

ที่มา : ศูนย์สถิติการพาณิชย์ กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์ประเภทของเฟอร์นิเจอร์ที่ส่งออก (2548)

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆจำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาองค์กรของตนเพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารงานคุณภาพและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร โดยเฉพาะการให้ความสำคัญและการตระหนักถึงประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงานมีทั้งหมด 4 ประการ คือ

1. มนุษย์ (Man)
2. ทุนทรัพย์หรือเงิน (Money)
3. วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material)
4. การจัดการ (Management)

อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่สุดในขั้นตอนกระบวนการบริหารงานซึ่งในการบริหารที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้และย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด และการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งองค์กรและเป็นระบบ (ปิยะวดี สังข์หนู. 2542 : 1)

ประเทศไทยมีการศึกษาผลกระทบของ ISO 9000 : 2000 ซึ่งผลออกมาสอดคล้องกับประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้น ดังเช่น เป็นเครื่องมือที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานส่วนต่างๆ ให้สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Federick W. Taylor (ทศพล เตชะอำพลกุล. 2541 : 20) แนวความคิดและวิธีการทำงานอย่างมีระบบเป็นระบบใน ISO 9000 : 2000 เพื่อการสร้างเสริมและปรับปรุงกระบวนการและกิจกรรมต่างๆ ให้มีคุณค่ามากขึ้น เพื่อจะได้สินค้าหรือให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องอันจะนำมาซึ่งความอยู่รอดและเติบโตขององค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน (วิฑูรย์ สิมะโชคสิ. 2544 : 16)

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรสที่มีต่อระดับเจตคติของระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรสของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่าง กัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรสของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลมีผลต่อ ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ ปริมณฑล โดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจ ในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับความพึง พพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอ ใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 : ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับระดับ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

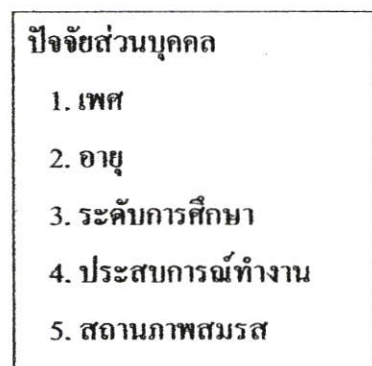
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

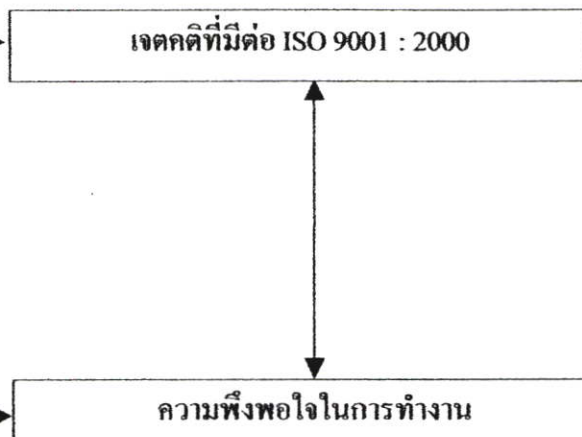
1. ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 : 2000 แล้ว

2. ศึกษาความพึงพอใจในงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 : 2000 แล้ว เป็นจำนวน 24 แห่ง ประกอบด้วยพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 5,408 คน

2. ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานปฏิบัติการใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่ได้รับการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้

3. ศึกษาขอบเขตข้อกำหนดของระบบ ISO 9001 : 2000 ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

1.5.1 ขอบเขตของระยะเวลา

รวบรวมข้อมูลและเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือน มกราคม ถึงเดือน กุมภาพันธ์ 2549

1.5.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลมีดังต่อไปนี้

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประสบการณ์ทำงาน
5. สถานภาพสมรส

ตัวแปรตาม มีดังต่อไปนี้

1. เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000
2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.9.1 ทำให้ทราบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมระบบ ISO 9001 : 2000

1.9.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.9.3 เพื่อเป็นข้อมูลและเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ทางการปรับปรุงความพึงพอใจและทัศนคติของพนักงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและด้านการวางแผนพัฒนาระบบ ISO 9001 : 2000 ในกิจการของตนเอง

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เขตปริมณฑล หมายถึง จังหวัดนนทบุรี สมุทรสาคร ปทุมธานี สมุทรปราการ

ระบบ ISO 9001 หมายถึง ระบบงานที่ปฏิบัติภายใต้มาตรฐานว่าด้วยระบบการบริหารงานคุณภาพ (ISO 9001 Series : Quality System) ขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยระบบมาตรฐาน (International Organization for Standardization)

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติการที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9001 โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์

ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและแนวโน้มของพฤติกรรมของพนักงานมีต่อการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติตามระบบ ISO 9001

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการทำงานปัจจุบันในด้านต่างๆในทางที่ดี ซึ่งได้จากการประเมินข้อความที่ครอบคลุมตัวแปรดังต่อไปนี้

1. **ลักษณะงาน (Work Itself)** หมายถึง งานที่พนักงานรับผิดชอบอยู่มีความน่าสนใจท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ

2. **ความรับผิดชอบ (Responsibility)** หมายถึง ความรู้สึกที่เต็มใจรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อในงานที่ได้รับมอบหมายและพอใจกับอำนาจที่ได้รับมอบหมาย

3. **สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Cordition)** หมายถึง สภาพต่างๆ ในที่ทำงานที่ทำให้พนักงานมีความปลอดภัยและความสะดวกสบายในขณะที่ทำงาน

4. **นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policies and Administration)** หมายถึง หลักการหรือแนวทางของบริษัท หรือองค์กรที่วางไว้ให้พนักงานปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่วางไว้

5. **ค่าตอบแทน (Pay) และสวัสดิการ (Benefit)** หมายถึง สิ่งตอบแทนที่บริษัทให้กับพนักงานในรูปของเงินเดือน ค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาลและผลประโยชน์สิทธิต่างๆ อันเกิดจากการเป็นพนักงานของบริษัท

เจตคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อหรือแนวโน้มที่จะสนองต่อบุคคล สถานการณ์หรือต่อสิ่งต่างๆ ในแง่บวกหรือลบเป็นการเกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ในชีวิตซึ่งจะแตกต่างกันออกไป

โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ หมายถึง โรงงานผลิตสินค้าอุปกรณ์ใช้สอยหรือใช้ในการตกแต่งบ้านที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นสินค้าจำพวก ตู้ โต๊ะ เก้าอี้ เติง ฯลฯ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน

องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ซึ่งได้มีการรวมกันเข้าและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์พร้อมกันได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งเป็นการศึกษาระดับเจตคติภายในองค์กรที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานรวมถึงการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อเจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานหรือไม่ และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความหมายและทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกรอบหรือแนวทางในการศึกษาวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องมาแสดงตามลำดับดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา
- 2.2 ความพึงพอใจในงาน
- 2.3 ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000
- 2.4 อุดสาหกรรมเครื่องเรือนไทย
- 2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา

คำว่า เจตคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่น ในความหมายเดียวกัน คือ ทศนคติ หรือ เจตคติ ซึ่งมีนักศึกษานักจิตวิทยาให้นิยามหรือคำจำกัดความพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาทอันได้จากประสบการณ์และการตอบสนองทั้งทางตรงและโดยอิทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้อง โยงกัน (Allport. 1935 : 810)

เจตคติ หมายถึง แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลในการที่จะตอบสนองอย่างถาวรต่อสิ่งเร้าให้เห็นด้วยกับเท่าที่ชอบหรือไม่ชอบ (Kiesler et. al. 1969 อ้างใน Fishbein and Ajzen. 1967 : 6)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียง หรือความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมทางหนึ่งทางใด (MacDonald. 1959 : 564)

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

เจตคติ หมายถึง รูปแบบของความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่บุคคลมีแนวโน้มเชิงที่จะตอบสนองต่อวัตถุทางสังคม (Mehrens and Lehman. 1978 : 375)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นต้นว่า กลุ่มชน ประเพณี หรือสถาบันต่างๆ (Analtasi. 1982 : 552)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใดๆที่อาจเป็นไปในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับลักษณะที่แสดงออกดีหรือเลวของแต่ละบุคคล หรือแสดงออกในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นๆ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523 : 3)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเป็นผลจากประสบการณ์ของการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นๆและความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นการสนับสนุนหรือโต้แย้งหรือคัดค้าน (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 146)

เจตคติ หมายถึง การแสดงความรู้สึกออกมาต่อสิ่งเร้าว่ามีความพอใจ ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 146)

จากความหมายของเจตคติดังกล่าว ผู้ให้ความหมายส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันซึ่งสามารถสรุปความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางสังคมรวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.1.1 ลักษณะของการวัดเจตคติ

เจตคติเป็นความรู้สึกที่บ่งชี้ถึงลักษณะทางจิตใจ อารมณ์ของบุคคลซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกภายนอกให้บุคคลอื่นเห็นหรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญอยู่ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขหรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะมีการกระทำที่เสแสร้ง โดยแสดงออกไม่ตรงกับความรู้สึกของตนเอง

2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันแต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันออกไป หรือมีการแสดงออกที่เหมือนกันแต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

3. เจตคติมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกของบุคคลสามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์ - คดโกง รัก -เกลียด ชอบ - ไม่ชอบ ขยัน - ขี้เกียจ เป็นต้น

4. เจตคติมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของแต่ละบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก - รักน้อย ขยันมาก - ขยันน้อย เป็นต้น

5. เจตคติมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นแบบลอยๆ ไม่ได้ เช่น รักพ่อแม่ต้องขยันเรียน ขี้เกียจทำการบ้าน เป็นต้น

การวัดเจตคตินับว่ามีความยุ่งยากพอสมควรเพราะเป็นการวัดลักษณะภายในของแต่ละบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก ความนึกคิด หรือเป็นลักษณะทางจิตใจคุณลักษณะดังกล่าวมีความแปรปรวนได้ง่ายต่อเหตุกาณ์ที่ประสบอยู่ในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง และมีความไม่แน่นอน แต่ถึงอย่างไรก็ตามเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดยังสามารถวัดได้ซึ่งต้องอาศัยหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic assumptions) เกี่ยวกับการวัดเจตคติ ดังนี้

1.1 ความคิดเห็น ความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลจะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่งนั่นคือ ความรู้สึกนึกคิดของคนเราไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรอยู่ตลอดเวลาอย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ความรู้สึกของคนเรามีความคงที่ซึ่งทำให้สามารถวัดได้

1.2 เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดได้หรือสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบการวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือพฤติกรรมปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

1.3 เจตคตินอกจากจะแสดงออกในรูปของทิศทางความคิดความรู้สึก เช่น สนับสนุนหรือคัดค้านยังมีขนาดหรือปริมาณของความคิดความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดเจตคตินอกจากจะทำให้ทราบถึงลักษณะหรือทิศทางแล้วยังสามารถบอกระดับความมาก - น้อยหรือความเข้มข้นของเจตคติได้ด้วย

2. การวัดเจตคติด้วยวิธีการใดก็ตามจะต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลเองที่จะถูกวัดเจตคติโดยมีสิ่งเร้า เช่น การกระทำเรื่องราวที่บุคคลจะแสดงเจตคติตอบสนองและสุดท้ายต้องมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย ดังนั้น ในการวัดเจตคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลสามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดในสิ่งนั้น ไปเร้าให้บุคคลแสดงท่าทีความรู้สึกต่างๆที่มีต่อสิ่งนั้นๆให้ออกมาเป็นระดับหรือความเข้มของความรู้สึกคล้ายตาม หรือคัดค้าน

3. สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้เร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมาที่นิยมใช้กันคือ ข้อความใช้วัดเจตคติ (Attitude statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้ในการอธิบายถึง

คุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้นๆ เพื่อให้แต่ละบุคคลได้แสดงออกมาเป็นระดับของความรู้สึกของบุคคลนั้นๆ ได้ (Attitude continuum or Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

4. การวัดเจตคติเพื่อทราบทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคลนั้น เป็นการสรุปผลจากการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียดหรือแง่มุมต่างๆ ดังนั้นการวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งจะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมาแล้วนำผลนั้นมาเป็นส่วนประกอบหรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคล เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้นๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่างๆครบถ้วนทุกลักษณะ เพื่อให้การสรุปตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

5. การวัดเจตคติ ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องพยายามวัดให้ผลการวัดที่ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบุคคลทั้งในแง่ทิศทางระดับหรือช่วงของเจตคติ

การมองเจตคติมองได้หลายแง่มุม จากการศึกษาของ (เชคส์คีย์ โนวาสินธุ์. 2520 : 10-11) และ (ล้วน สายยศ. 2528 : 13) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

1. เป็นผลที่เกิดขึ้นอยู่กับการที่บุคคลถูกประเมินผลกับสิ่งเร้าแล้วแปรออกมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม

2. เจตคติแปรได้ทั้งด้านความเข้มข้นและทิศทาง โดยจะครอบคลุมช่วงของเจตคตินั้นจะแปรค่าได้ทั้ง มาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือเจตคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ

3. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง

4. เจตคติขึ้นอยู่กับเป้าหมายเจตคติ หรือสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

5. เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกันอาจจะมีความสัมพันธ์กัน

6. เจตคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

7. สภาพความพร้อมจะตอบสนองในลักษณะที่กล่าวในข้อที่ 1 คือเป็นลักษณะที่ซับซ้อนที่บุคคลจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบในสิ่งต่างๆจะสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วยซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยจะได้และบางครั้งไม่มีเหตุผล

8. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรม แต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

9. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการทำนายหรืออธิบายเจตคติได้

10. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์บุคคลจะมีเจตคติเรื่องเดียวกันอาจมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและทางสังคมในระดับอายุชาวปัญญา เป็นต้น

11. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควรแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

ในการวัดเจตคตินอกจากจะคำนึงถึงเนื้อหาของเจตคติเกี่ยวกับอะไรอยู่ในทิศทางใดแล้ว ยังต้องคำนึงถึงความเข้ม (Intensity) ของเจตคติอีกด้วย ความเข้มของเจตคติหมายถึง ปริมาณของความรู้สึกว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นทิศทางใดจะมีความรู้สึกรุนแรงมากกว่าพวกที่มีเจตคติกลางๆ ความเข้มของเจตคติเปรียบได้เช่นเดียวกับความเข้มของสนามแม่เหล็กที่จะมีกำลังดูดสารได้มากที่ปลายขั้วทั้งสองของแม่เหล็ก

นอกจากจะมองความสัมพันธ์ในทางเดียวหรือขึ้น - ลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อหรือเจตคติที่อยู่ในระดับเดียวกันซึ่งค่อนข้างจะมีสิ่งที่คล้ายกันอยู่มาก เช่น เจตคติที่ไม่ดีต่อคนนิโกรทำให้เกิดการเหยียดหยามและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อคนเชื้อชาติอื่นอีกด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งความเชื่อบางอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นพื้นฐานหรือจะมีเหตุผลหรือ ไม่มีเหตุผลและความรู้สึกเหล่านี้อาจเกิดจากความต้องการหรือความรู้สึกที่ปกป้อง หรือปิดบังความต้องการที่แอบแฝงของบุคคล

2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นๆ อีก 2 ด้าน ด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ นักจิตวิทยา ได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 องค์ประกอบดังนี้

1. เจตคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ความรู้สึกในทางด้านความชอบหรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติ

2. เจตคติมี 2 องค์ประกอบแนวคิดนี้ระบุว่าเจตคติมี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญาและองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึงกลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะเป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล ส่วนองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้น โดยที่หมายของเจตคติ อารมณ์ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าเป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางบวก และขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางลบของบุคคล ในทางกลับกัน อารมณ์ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าเป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางลบและขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางบวกของบุคคล ส่วนเจตคติทางบวกเล็กน้อยหรือทางลบเล็กน้อยที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคติจะมีความ

สำนักหอสมุดกลางพระจอมเกล้าลาดกระบัง

สัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าที่หมายของเจตคตินั้น มีความสัมพันธ์กับค่านิยมที่มีความสัมพันธ์น้อย สำหรับบุคคล หรือหากสัมพันธ์กับค่านิยมของบุคคลจะมีความมั่นใจน้อยกว่าความสัมพันธ์ระหว่างที่หมายของเจตคติดกับค่านิยมนั้นๆ (เจคคคคิ โจนวสินธุ์ และคณะ 2520 : 45)

3. เจตคคคคมี 3 องค์ประกอบ ได้รวบรวมองค์ประกอบของเจตคคคคไว้ 3 ประการซึ่งประกอบ ด้วย

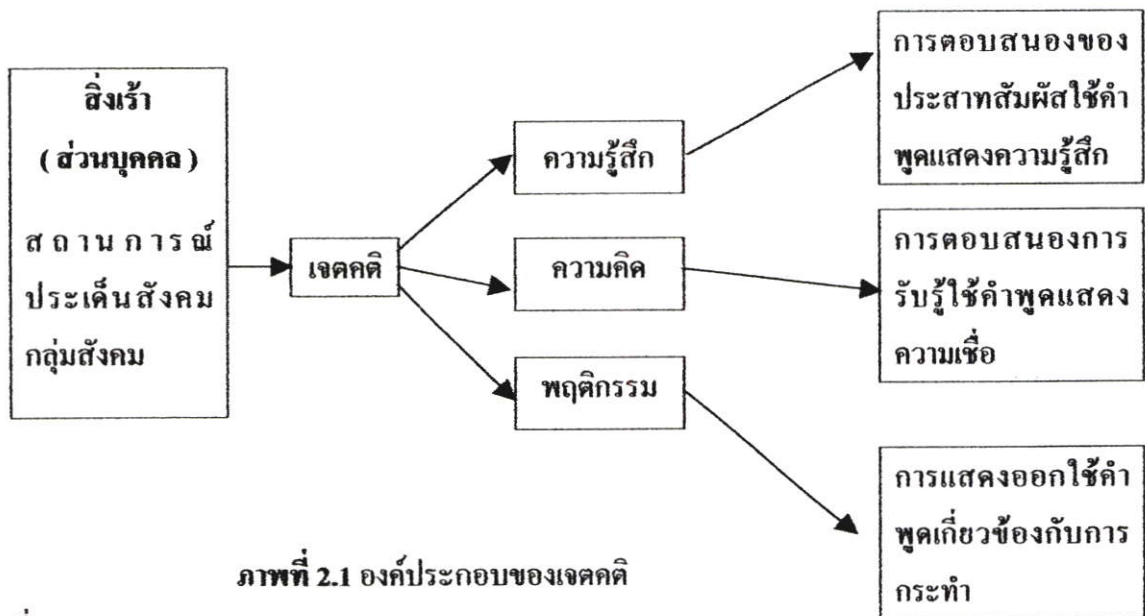
3.1 องค์ประกอบทางด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนประกอบย่อยๆ คือ ทางด้านความเชื่อ ความรู้สึกรู้คิด และทางด้านความคิดเห็นที่แต่ละบุคคลมีต่อที่หมายของเจตคคคค (Attitude Object)

3.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึงความรู้สึกรู้ชอบ - ไม่ชอบ หรือทำที่ที่ดี - ไม่ดีที่บุคคลมีต่อที่หมายของเจตคคคค

3.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึงแนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อที่หมายของเจตคคคค

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคคคคเป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการศึกษาด้านนี้ไม่น้อย คือ (Triandis, 1971) ซึ่งได้ให้ค่านิยมเจตคคคคโดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเห็นว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันและกันพอสมควร กล่าวคือ ได้ศึกษาพบว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถ้าหากองค์ประกอบทั้ง 3 สัมพันธ์กันหรือไม่สัมพันธ์กันในระดับต่ำ แต่ละองค์ประกอบจะเป็นอิสระจากกัน หรือหากองค์ประกอบทั้ง 3 มีความสัมพันธ์ในระดับสูงองค์ประกอบทั้ง 3 อาจเป็นสิ่งเดียวกัน

นักจิตวิทยาได้บรรยายองค์ประกอบของเจตคคคคออกมาในรูปของแผนภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคคคค

ที่มา : Rosenberg.et.al. (1960 : 3)

การที่บุคคลใดจะเกิดเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านบวกหรือลบก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องผสมผสานคุณลักษณะย่อยๆ อย่าง เช่น การรับรู้ การประเมินค่าความซาบซึ้ง ความ น่าสนใจ คุณลักษณะเหล่านี้จะรวมตัวกันขึ้นเป็นความรู้สึกและเจตคติของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตามองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คนเราเกิดเจตคติขึ้น ได้นั้นมีอยู่ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ (Cognitive Component) บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้ บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นๆ ก่อนเพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความ เชื่อต่อไป

2. ความรู้สึก (Feeling Component) เป็นองค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึกหรืออารมณ์ของ บุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้วกล่าวคือ เมื่อบุคคลใคร่และเข้าใจเรื่องใด จะสรุปเป็นความเห็น ในรูปการประเมินผลว่าสิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ ดีหรือเลวซึ่ง เท่ากับเกิดอารมณ์หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

3. ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action tendency component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่ รวมตัวมาจากความรู้และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติหรือ ตอบสนองต่อสิ่งนั้น ในทิศทางที่สนับสนุน คัดค้านหรือขัดแย้งตามความรู้สึกและความรู้สึกที่เป็น พื้นฐานนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นๆ อีก 2 ด้าน คือ ด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่าง องค์ประกอบเหล่านี้หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ

ในบรรดาแนวทางของการจัดองค์ประกอบของเจตคติทั้ง 3 แนวทางที่ได้รับความนิยม มากที่สุดในปัจจุบันคือ แนวทางที่เห็นว่าเจตคติมียุทธศาสตร์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกเพียงองค์ ประกอบเดียวส่วนองค์ประกอบด้านปัญญาและองค์ประกอบด้านพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางท่าน เช่น พิชชานันท์และเอเชียนเห็นว่าเป็นตัวแปรหรือมโนทัศน์ที่แยกออกจากเจตคติได้ (ธนัน พงษ์หัตถา ศิลปี. 2547 : 19)

2.1.3 การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลซึ่ง ประกอบด้วยปัจจัยที่มีองค์ประกอบร่วมกันหลายอย่าง และปัจจัยบางอย่างมีลักษณะที่แตกต่างกัน ไปโดยสิ้นเชิง ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติคือ จาก การมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น การมีประสบการณ์ที่ดี การได้รับการลงโทษทางด้านร่างกายและจิตใจ การเกิดสภาวะคับข้องใจ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from other) เจตคติหลายอย่างของบุคคลเกิดจากผลของการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการที่เด็กได้รับในครอบครัวและสังคม เช่น การได้รับคำบอกเล่าจากผู้ปกครองและครูเป็นต้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างของบุคคลถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเลียนแบบเริ่มขึ้นตั้งแต่การสังเกตพฤติกรรมของคนอื่นขั้นต่อไปเป็นการแปลความหมายการปฏิบัติให้อยู่ในรูปของความเชื่อ

4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factor) เจตคติของคนหลายอย่างเกิดขึ้นเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบการพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่างๆเป็นต้น

ทอญกุล ชันขาว (2528 : 20-23) ได้เสนอวิธีการที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้มี 4 วิธี ดังนี้

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

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

1. บุคคลได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Association)
2. บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำ หรือความคิดของคนอื่นมาเป็นของตน (Transfer)
3. บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตน (Need Satisfaction)

Trandis (1971 : 142-159) ได้กล่าวถึงวิธีการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่า สามารถทำได้ด้วยหลายวิธีด้วยกัน เช่น

1. โดยการรับข้อมูลใหม่ๆจากบุคคลอื่น หรือการรับข้อมูลโดยการผ่านทางสื่อต่างๆซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์ประกอบ เช่น ความคิด ความเข้าใจ ซึ่งจะมีผลกับการเปลี่ยนแปลงภายในทั้งทางด้านของความรู้สึกและการประพฤติปฏิบัติของบุคคล

2. การที่ได้รับประสบการณ์โดยตรง เช่น คนมีอคติต่อคนนิโกร แต่ถ้าบุคคลนั้นได้พบปะกับนิโกรที่มีลักษณะในทางบวกซึ่งตรงข้ามกับสิ่งที่เขาเคยรู้สึกทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้

3. การบังคับให้บุคคลนั้น ปฏิบัติตามแนวทางที่มีความแตกต่างไปจากเจตคติเดิมที่มีอยู่เป็น เช่น การออกกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงสถานะของสังคม เป็นต้น

McGuire (1969 : 75-177) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล อาจทำได้ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ (Suggestion situation) โดยการให้บุคคล เช่น จากผู้ที่มีอำนาจเหนือคนอื่น (Authority) จากกลุ่มเพื่อน เป็นต้น มาแนะนำสิ่งต่างๆจะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติได้

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

3. การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion situation) โดยการให้สมาชิกในกลุ่มได้เสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องต่างๆแล้วหาข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรับรู้และคล้อยตามได้

4. การใช้สารมาชักจูงจิตใจ (Persuasive messages) โดยการส่งสารหรือสื่อประเภทต่างๆ เช่น บทความ คำพูด โดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ ไปยังผู้รับจะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติให้คล้อยตาม การใช้สารชักจูงเป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เปลี่ยนเจตคติของบุคคลโดยการชักจูงให้เปลี่ยนเจตคติ โดยใช้สารชักจูงที่ทำให้เกิดความกลัวในระดับต่างกันออกไป (Insko, Arkoff and Insko. 1965 : 256-288) ประสิทธิภาพของสื่อและการเปลี่ยนเจตคติ (Choo. 1964 : 1-20) การชักจูงหรือการใช้สารชูงเพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์ดิ่งเครียด และการให้อ่านและฟังสารชักจูงเพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์คลุมเครือมากและน้อย เป็นต้น

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) เสนอความคิดเห็นว่าเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนนั้นเกิดได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนขึ้นจากเดิมที่มีอยู่ และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆของบุคคลนั้น เช่น เจตคติจากครอบครัว เจตคติต่อโรงเรียนต่อครู หรือแม้กระทั่งการเรียนการสอนและอื่นๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวของบุคคลนั้นมักจะขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีประสบการณ์ที่ได้รับและสะสมมานั้น มักจะมีความแตกต่างกันออกไปนอกจากประสบการณ์ของคนนั้นจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้วยังทำให้มีแบบฉบับ (Pattern) เป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้นๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มาจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่คนพอใจ เช่น พ่อ-แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่นๆ เป็นต้น

4. อิทธิพลของกลุ่มและสังคมของคนย่อมมีเจตคติคล้อยตามกลุ่มและสังคมที่คนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อมนั้น เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

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

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้วกระบวนการขั้นต่อไปจะไม่เกิดขึ้นและไม่มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติสาเหตุที่ทำให้คนสนใจฟังได้แก่ ผู้สื่อความหมายและเนื้อหาของสารนั้นๆ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) คือความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยากหรือง่ายเกินไปจะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจและไม่เข้าใจ

3. การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากข้อ 1 และข้อ 2 หากบุคคลตั้งใจฟังจนเกิดความเข้าใจชัดเจนจะทำให้เกิดการยอมรับ

4. การเก็บเอาไว้ (Retension) เป็นความคงทนหรือการจำ อาจเก็บไว้ระยะหนึ่งเมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนไปหรืออาจยังคงอยู่

5. การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนเจตคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำซึ่งมีผลต่อส่วนรวมและสังคมถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะไม่มีผลกระทบกับใคร

นอกจากนั้น (ล้วน สายยศ 2528 : 53) ยังได้กล่าว ถึงการเกิดของเจตคติไว้ในเรื่องของการปฏิจสมุปบาท มีขั้นตอนดังนี้

- ผัสสะ ปัจจยา เวทนา คือ การได้ประสบหรือการสัมผัส หรือการกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกได้

- เวทนา ปัจจยา ตัณหา คือ ความรู้สึก กระตุ้นให้เกิดความอยากได้

- ตัณหา ปัจจยา อุปทาน คือ ความอยาก กระตุ้นให้เกิดความยึดมั่น ถือมั่นหรือถือ

- อุปทาน ปัจจยา ภพ คือ ค่านิยม กระตุ้นให้เกิดสภาวะรุ่มร้อน

- ภพ ปัจจยา ชาติ คือ เจตคติกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่ปรากฏออกมาภายนอก

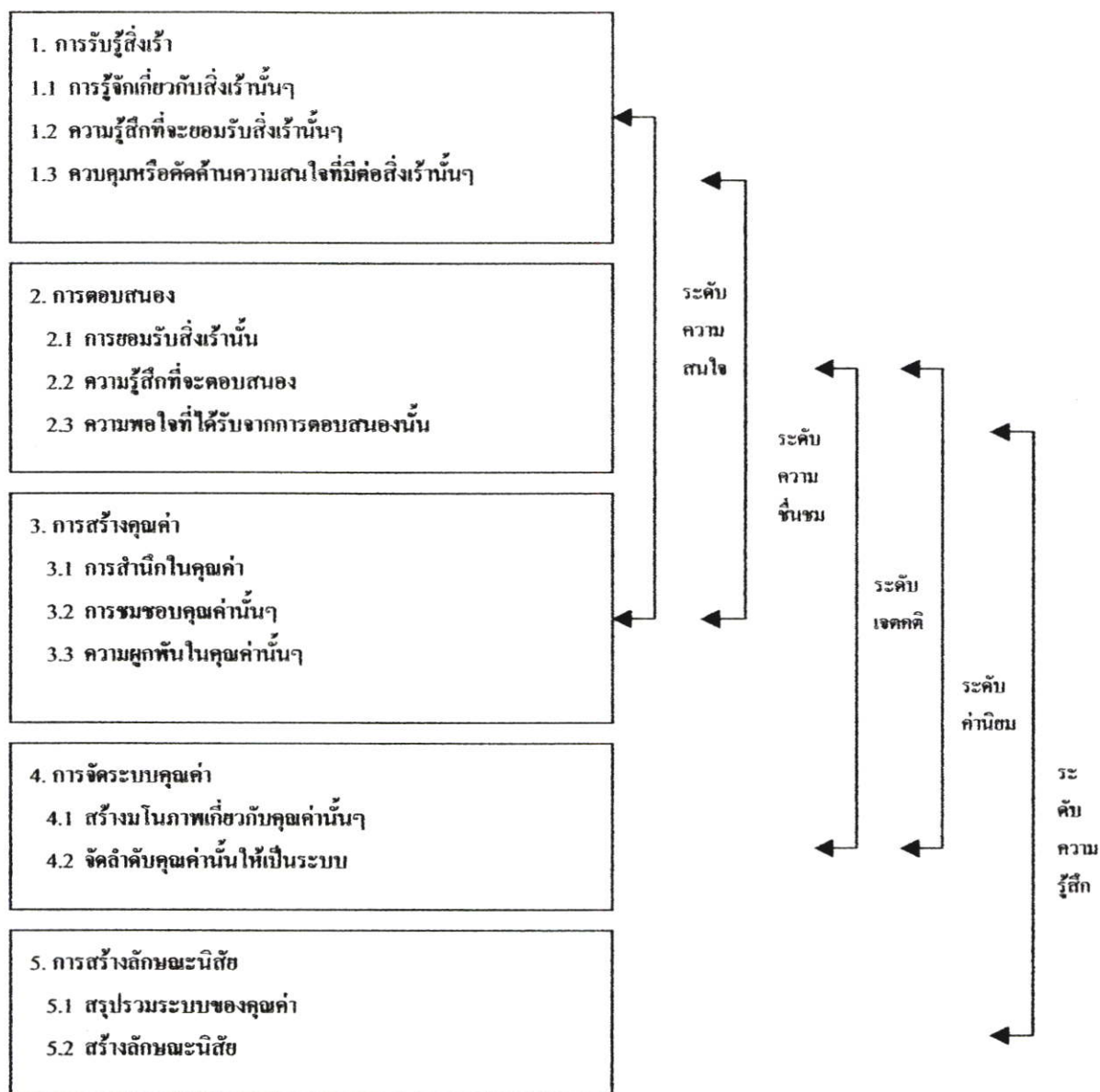
สรุปการเกิดความรู้สึกเริ่มจากความจำเป็น (Need) หรือความต้องการ (Desire) ขึ้นต่อไปก็ทำให้เกิดความชอบ (Preference) แต่ความชอบนี้ย่อมที่จะกระตุ้นให้มีความนิยมชมชอบเล็กน้อยเป็นค่านิยม (Value) ขึ้นมา ค่านิยมที่ก่อตัวอยู่ระยะเวลาหนึ่ง (Fised Value) ก็ย่อมที่จะถูกกระตุ้นให้เกิดสภาวะที่อารมณ์ความรุ่มร้อนหรือ เรียกว่า เจตคติ (Attitude) นั้นเอง รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติปรากฏตามภาพที่ 2.2 ดังนี้

Desire → Preference → Value → Attitude → Action

ภาพที่ 2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ

ที่มา : ล้วน สายยศ (2528 : 53)

ส่วน Bloom and Benjamin (1964 : 33-34) ได้แสดงการเกิดความรู้ตั้งแต่แสดงในภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สี่ตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่นๆ
ที่มา : Bloom and Benjamin (1964 : 33 - 34)

จากภาพที่ 2.3 สรุปได้ดังนี้

1. มีการรับรู้สิ่งเร้า และทำการรู้จักตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้าต่างๆ
2. มีการตอบสนองสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรมหรือจัดประเภทของลักษณะการตอบสนองนั้นๆตามลักษณะการพอใจ หรือนิยมในการตอบสนองนั้นมากน้อยเพียงใด
3. จัดสร้างคุณค่าหรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของ

สภาวะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น

4. จัดระเบียบค่านิยมเหล่านั้นให้อยู่ในระบบของมโนภาพแห่งคน
5. จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิต หรืออุดมคติแห่งคนซึ่งภายหลัง

จะก่อรูปมาเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะของบุคคลนั้น

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

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติสามารถใช้วิธีได้หลายอย่างและถ้าจะให้ผลดี ควรใช้วิธีการหลายๆอย่างผสมผสานกันและประเด็นหนึ่งที่มีผู้กล่าวกันมากคือ การใช้ตัวแบบประกอบการให้ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเจตคติที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถทำได้ทั้งในสถาบันครอบครัว โรงเรียน และสังคม

ในเรื่องของการพัฒนาเจตคติให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน นอกจากจะมีการกล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาเจตคติแล้วสิ่งหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ คือจะต้องใช้เวลานานเท่าใดจึงจะทำให้เกิดเจตคติเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยคนบางคนมีความเชื่อว่าการสอนให้คนเกิดเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความซาบซึ้ง ต้องใช้ระยะเวลาอันมากกว่าสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้เห็นได้ ดังนั้นถ้าถือว่าสิ่งที่กล่าวมาข้างต้นถูกต้องก็เป็นการยากที่จะวัดจุดประสงค์นี้ อย่างไรก็ตามมีหลักฐานยืนยันว่าจุดประสงค์ด้านจิตพิสัยจำนวนมากที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Bloom. 1976 : 226)

2.1.4 มิติของเจตคติ

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 6-7) คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเจตคติคือ มิติของเจตคติ (Dimensions of Attitude) ซึ่งจะทำให้การศึกษาเจตคติได้ลึกซึ้งและเข้าใจเจตคติได้ดีขึ้น มิติที่น่าสนใจ มี 7 ประการ ดังนี้

1. ด้านความเข้มข้น (Intensity) คือลักษณะอื่นๆของเจตคติเข้ามาประกอบทำให้เกิดความเข้มข้นส่วนมากมักจะมีสิ่งอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความมั่นใจความสำคัญของจุดหมายที่มีต่อวัตถุประสงค์ของเจตคติ เช่น เจตคติที่มีต่อบิคาราของเราข้อมเข้มข้นกว่าเจตคติต่อบิคาราของบุคคลอื่น

2. ด้านขนาดหรือปริมาณ (Manitude) คือ ปริมาณการชอบหรือไม่ว่ารุนแรงเพียงใด คือ ชอบมาก ชอบน้อย หรือไม่ชอบเลย เป็นต้น

3. ด้านความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น เราเป็นคนไทยนับถือพุทธ หากมีใครพูดถึงศาสนาไม่คิดเราพร้อมที่จะตอบได้

4. ด้านความเป็นแกนสำคัญของชีวิต (Centrality) เจตคติบางอย่างมีสถานภาพที่สูงมาก การที่บุคคลมองโลกมองชีวิตจะใช้เจตคติเป็นหลักในการมองเจตคติที่ว่านี้เป็นส่วนหนึ่งของความคิดรวบยอดของบุคคล (Self – Concept)

5. มิติทั้งสามองค์ประกอบด้วยเจตคติ คือด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึกและด้านการกระทำ (The Cognitive Affective and Action Tendency Trichotomy) การมองเจตคติทั้งสามนั้นเป็นการมองในด้านความเชื่อความคิดเห็นในความรู้สึกและในด้านการกระทำหรือพฤติกรรมนั่นเอง

6. ด้านจิตสำนึก (Consciousness) ตามมิตินี้เจตคติจะถูกมองว่าเจตคตินั้นอยู่ในสภาวะจิตสำนึกหรือจิตไร้สำนึก และอยู่ในสำนึกเพียงบางส่วนหรือไม่อย่างไร

7. ด้านความคงทน หรือความคงที่ (Stability) การพิจารณาเจตคติดามมิตินี้ดูได้จากเจตคตินั้นๆมีความหมายทนทาน ยึดหยุ่น หรือยากง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงมากน้อยขนาดไหนอย่างไร

2.1.5 วิธีการวัดเจตคติ

ถวิล ธาราโกชน์ และคณะ (2522 : 85-88) เนื่องจากเจตคติเป็นมโนภาพที่วัดได้ยากเมื่อเทียบกับการวัดด้านอื่น นักจิตวิทยาและนักวัดผลได้พยายามหาวิธีการวัด และสร้างเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพที่จะกระตุ้นให้ได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ถูกวัดซึ่งได้เสนอวิธีการวัดเจตคติสรุปได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมามากที่สุด การสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมรายการที่จะซักถามไว้อย่างดี คำถามนั้นต้องเขียนเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดเจตคติให้ตรงเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จะได้ทราบความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มีข้อเสียว่าผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่จริงใจจากผู้ตอบเพราะผู้ตอบอาจจะบิดเบือนคำตอบ เนื่องจากอาจเกิดความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็นวิธีแก้ไขคือผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้เป็นกันเอง โดยให้ผู้ตอบคำถามรู้สึกสบายใจ และแน่ใจว่าคำตอบของเขาจะเป็นความลับ

2. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่น โดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีเจตคติความเชื่ออุปนิสัยเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจะต้องถูกต้องใกล้เคียงกับความจริงหรือเป็นที่เชื่อถือได้เพียงใดนั้นมิใช่ข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือควรมีการศึกษาหลายๆครั้งทั้งนี้เพราะเจตคติของบุคคลมาจากหลายๆสาเหตุ นอกจากนี้ตัวผู้สังเกตเองจะต้องทำตัวเป็นกลาง ไม่มีความลำเอียงและการสังเกตควรสังเกตหลายๆ ช่วงเวลาไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. การรายงานตนเอง (Self – Report) วิธีนี้ต้องการให้ผู้ถูกสอบวัดแสดงความรู้สึกของตนเองตามที่สิ่งเร้าต่างๆที่เขาได้สัมผัส นั่นคือ สิ่งเร้าที่เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกออกมา

อย่างตรงไปตรงมา แบบทดสอบหรือมาตราวัดที่เป็นของแนว เทอร์สโตน (Thurstone) กัทท์แมน (Guttman) ลิกอร์ (Likert) และออสกู๊ด (Osgood) นอกจากที่กล่าวมายังมีแบบให้ผู้ทดสอบรายงานตนเองและอื่นๆอีกมาก แล้วแต่จุดมุ่งหมายของการสร้างและการวัด

4. เทคนิคจินตนาการ (Projective Techniques) วิธีนี้อาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปให้ผู้สอบ เช่น ประโยคไม่สมบูรณ์ ภาพแปลกๆเรื่องราวแปลกๆ เมื่อผู้สอบเห็นสิ่งเหล่านี้มีจินตนาการออกมาแล้วนำมาตีความหมายจากการตอบนั้นพอจะรู้ได้ว่ามีเจตคติต่อเป้าหมายหรือเรื่องใด

5. การวัดทางสรีระภาพ (Physiological Measurement) การวัดค่านี้อาศัยเครื่องมือไฟฟ้า แต่สร้างเฉพาะเพื่อจะวัดความรู้สึกอันจะทำให้พลังไฟฟ้าในร่างกายเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าจิตใจเข้มจะชื้ออย่างหนึ่ง เสียใจเข้มจะชื้ออีกอย่างหนึ่งใช้หลักการเกี่ยวกับกับเครื่องจับเท็จเครื่องมือแบบนี้ยังพัฒนาไม่ดีพอจึงไม่นิยมใช้เท่าใดนัก

2.1.6 ประโยชน์ของเจตคติ

จากการศึกษาประโยชน์ของเจตคติ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520 : 4 และชม ภูมิภาค. 2516 : 65) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัวโดยจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่างๆที่อยู่รอบตัวเรา
2. ช่วยให้มี การเข้าข้างตนเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดี หรือปกปิดความจริงบางอย่างซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา
3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิบัติได้ตอบหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปนั้น ส่วนมากจะทำให้เกิดความพอใจมากหรือเป็นการบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม
4. ช่วยให้ผู้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเองซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้น นำความพอใจมาให้บุคคลนั้น
5. เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติการ
6. ช่วยให้ผู้บุคคลได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าอะไรจะเกิดขึ้น
7. ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จตามหลักชัยที่วางเอาไว้

2.2 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจงานเริ่มจากการศึกษาแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor ที่ได้ศึกษาลักษณะและผลกระทบของแรงจูงใจต่อการพัฒนาทฤษฎีต่างๆตามมา เพื่ออธิบายเหตุปัจจัยของความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันนักวิชาการต่างๆได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า “ความพึงพอใจในงาน” คือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมการทำงานทั้งทางดีและไม่ดีทำให้เต็มใจทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

และความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงานความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Applewhite, 1965) นักวิชาการไทย อธิบายเพิ่มเติมว่าเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจไปพร้อมๆกัน (เทพพนม เมืองแมน, 2529 : 19 และสวิง สุวรรณ, 2529 : 22) และสภาพทางอารมณ์ที่เป็นบวกซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบทฤษฎีด้านการจูงใจดังนี้ (วีรนารด มานะกิจ, 2533 : 20)

ในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจนั้นนับว่ามีความสำคัญทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้นซึ่งเป็นการเสริมสร้างและบำรุงขวัญให้คนมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นนั่นเอง โดยในเรื่องนี้ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (อับราฮัม เอช มาสโลว์, อ้างอิงใน สมยศ นาวิการ, 2546 : 46-47) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียวลำดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์ จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐาน 3 ข้อคือ

1. บุคคล คือ สิ่งที่มีชีวิตและมีความต้องการของแต่ละบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะ ไม่เป็นสิ่งจูงใจ

2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญ หรือเป็นลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน เช่น ความสำเร็จ

3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างคิแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม

โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการเหล่านี้จะหมายถึงแรงผลักดันทางชีววิทยาแบบพื้นฐาน เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ และที่อยู่อาศัย เพื่อการตอบสนองความต้องการเหล่านี้ บริษัทจะต้องให้เงินเดือนอย่างเพียงพอแก่บุคลากรที่พวกเขาควรจะได้รับกับภาระการดำรงชีวิตอยู่ได้ เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว เป็นความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกาย และจิตใจ ตัวอย่างเช่น บริษัทอาจจะให้ประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎหรือข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร การยอมให้มีสภาพแรงงาน

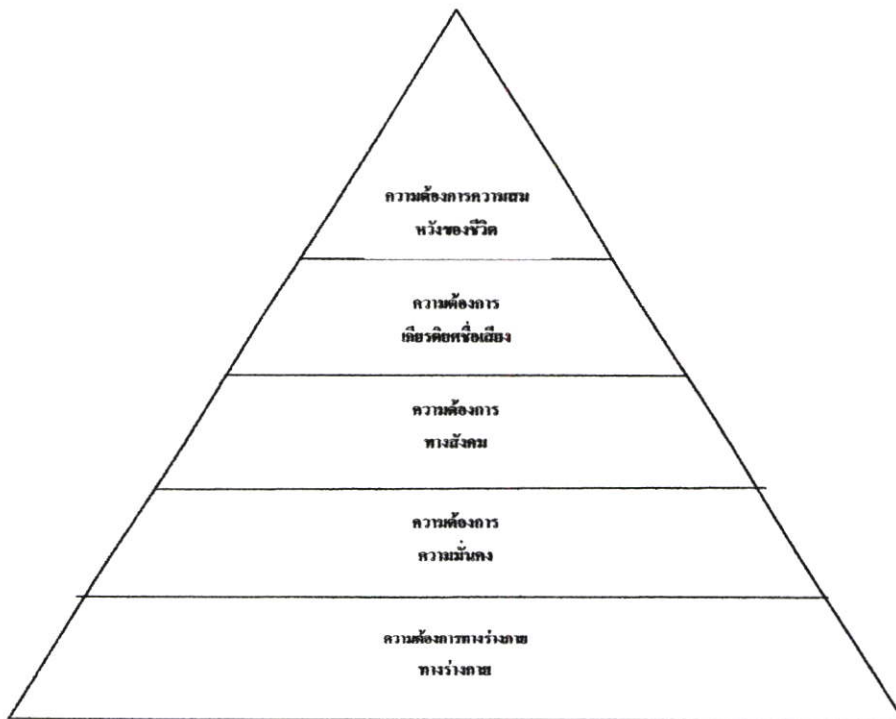
3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันกับการมีเพื่อน และการถูกยอมรับ โดยบุคคลอื่นเพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น

งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัท โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วยความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างความเคารพตนเอง การชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญไปงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคลและการประกาศ “ บุคคลดีเด่น ” ประจำเดือนล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถทำเพื่อตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self – Actualization) บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงานหรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับชอบ ความต้องการความสมหวังในชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังในชีวิต

มาสโลว์เชื่อว่า ความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ ต่ำสุด ” ไปยัง “ สูงสุด ” มาสโลว์ กล่าวว่าเมื่อต้องการ ณ ระดับ “ ต่ำสุด ” ร่างกายได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการ ณ ระดับที่ “ สูงขึ้น ” คือ ไปความปลอดภัยจะมีความสำคัญมากที่สุดและต่อไปตามลำดับ ก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง ดังภาพที่ 2.4 แสดงการจัดลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังภาพ



ภาพที่ 2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
ที่มา : สมชศนาวิการ (2546 : 48)

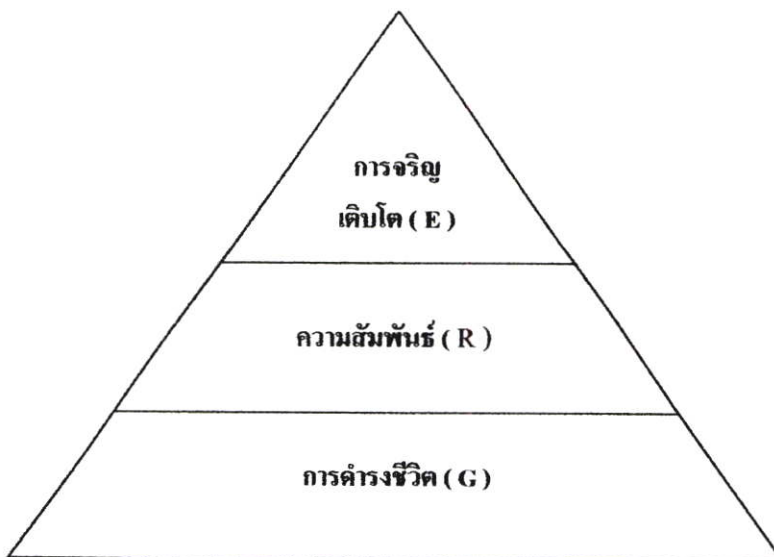
ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรกเป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความอยู่รอดของชีวิตซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญและความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจและครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้วความต้องการอื่นๆก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์. อ้างถึงใน สมยศ นาวิกาน. 2546 : 303) เป็นอีกผู้หนึ่งให้เห็นด้วยกับมาส โลว์ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิตยิ่งกว่านั้น แอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือ พวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูง เหมือนกับมาส โลว์

แต่แอลเดอร์เฟอร์ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาส โลว์เสียใหม่ ให้เป็นความต้องการ 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (E)
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R)
3. ความต้องการการเจริญเติบโต (G)

ผังภาพที่ 2.5 จะแสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของแอลเดอร์เฟอร์



ภาพที่ 2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

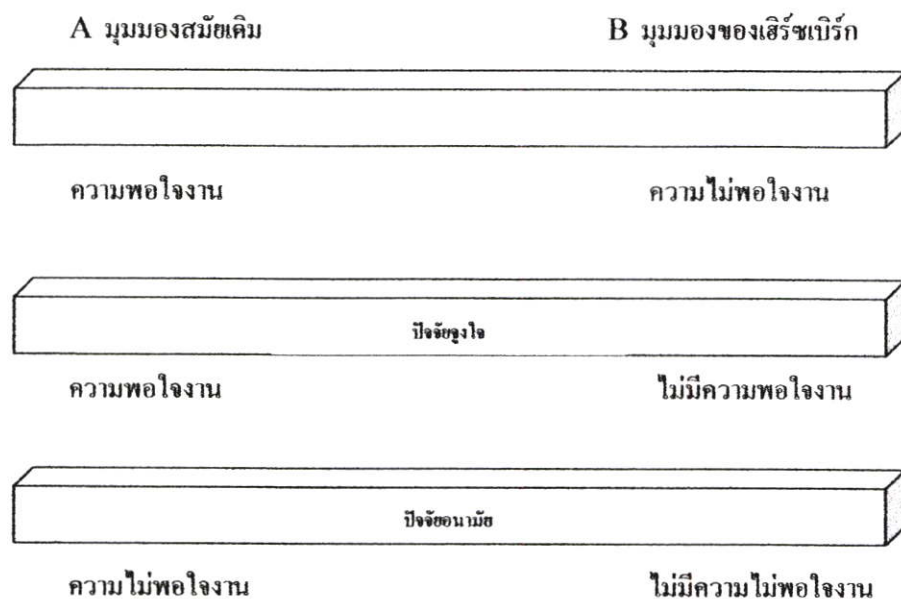
ที่มา : สมยศ นาวิกาน (2546 : 307)

ความเชื่อที่ว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่างบุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่นบุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำ

ความต้องการในการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึง ภายในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการของรายได้หรือสวัสดิการ รวมทั้งสภาพแวดล้อมของการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคลความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ด้วยการแสวงหาโอกาส และการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการเหล่านี้จะถูกตอบสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการการเจริญเติบโตจะตรงกับความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียงและความต้องการความสมหวังของชีวิตของมาสโลว์ ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้วพนักงานจะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่ในขอบเขตที่จำกัดจึงทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีสำคัญอีกครั้งความต้องการของมนุษย์ในระดับต่ำในปี 2493 เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก, อ้างอิงใน สมยศ นาวิการ, 2546 : 311) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมและมีความแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two - Factor Theory) ซึ่งสามารถสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยที่จูงใจ (Motivation Factors) เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน จากข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความพอใจงานเหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.6 เฮิร์ซเบิร์ก “ ความพอใจงาน ” คือ “ ไม่มีความพอใจงาน ” และตรงกันข้ามของ “ ความไม่พอใจงาน ” คือ “ ไม่มีความไม่พอใจงาน ”



ภาพที่ 2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน - ความไม่พอใจงาน

ที่มา : สมยศ นาวิการ (2546 : 312)

บนพื้นที่ของการค้นพบของเขา เฮิร์ชเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจของบุคคลประกอบด้วยขั้นตอน 2 ขั้นตอนดังนี้คือ ขั้นตอนที่ 1) ผู้บริหารต้องมั่นใจว่า ปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่าง เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสมผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจเพียงแค่มั่นใจว่าบุคคลจะ “ ไม่พอใจเท่านั้น ” ดังนั้นผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่ 2) คือการให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยสูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่องบุคคล จะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยสูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สรุปว่า ปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษามูลค่าของการรักษามูลค่าของพนักงานและหลีกเลี่ยงในช่องปาก แต่อามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อามัยไม่ได้สร้างสุขภาวะที่ดีขึ้น Herzberg เสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเหล่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลให้การดำเนินงานดีขึ้น กลุ่มของปัจจัย 2 กลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยที่จูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของมาสโลว์ (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎี

ลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเคอร์เฟอร์ ทฤษฎี 2 ปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานความพอใจและความก้าวหน้าด้วย

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะเป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายและเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ให้ครอบคลุมและเหมาะสมโดยเลือกศึกษา 9 ปัจจัยคือ ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การได้รับการยกย่องนับถือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระเบียบวินัยในการทำงาน นโยบายและการบริหารของบริษัทความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจงานสามารถวัดได้ โดยการสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัดซึ่ง (วีรนาถ มานะกิจ. 2533 : 32) ได้อธิบายว่าความมุ่งหมายที่เราต้องการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายประการดังนี้

1. เพื่อจะได้ทราบที่มาของความพอใจและความไม่พอใจ
2. เพื่อจะได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจและการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาขอบเขตต่างๆที่เกี่ยวกับสภาพที่ทำงานที่คนงานพอใจหรือไม่พอใจ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการฝึกอบรม การหยุดงานและ

อัตราหมุนเวียนของการออกจากงานยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วไปว่า ผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ในเบื้องต้นจะต้องเกี่ยวข้องกับเหตุผลในข้อ 1 และข้อ 3 เพราะเกี่ยวกับกลไกที่ใช้เป็นมาตรการสำหรับแก้ไขอย่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาองค์กรในด้านการบริหาร แม้ว่าความพอใจอาจเป็นเพียงการรับรู้ในฐานะที่เป็นเป้าหมายที่ถูกต้องตามกฎหมายแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมี 3 แบบด้วยกันคือ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) แบบสอบถามความพึงพอใจของมินนิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) และแบบมาตรวัดสีหน้า (Face Scale) (Muchinsky. 1990)

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อๆว่า JDI ซึ่งมี สมิธ (Smith) เค็นคอลล (Kedall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่างๆคือ ความพึงพอใจในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่งและเพื่อนร่วมงาน ปรัชญาพื้นฐานของแบบสอบถามแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่างๆดังกล่าวข้างต้น ถ้าเกิดความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่ก็แสดงว่าคนงานมีความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานนี้แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ถึง 18 ข้อและสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรหลายประเภทที่มีคนงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถาม JDI ใช้เวลาในการดำเนินงานประมาณสิบถึงสิบห้านาทีและวิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานมีประโยชน์หลายอย่าง เช่น มีความชัดเจนต่องานและมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้ (พงศ์ ทรดาล. 2540 : 35)

2. แบบสอบถามของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินิโซต้า หรือเรียกย่อๆว่า MSQ สร้างสรรค์ขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงค์แลนด์ (England) และ โลฟควิสต์ (Losfquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้ายๆกับ JDI คือวัดความพึงพอใจในงานหลายๆด้านประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่าช่วงคะแนนจากสูงสุด (5) คือ ความพึงพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) ความไม่พึงพอใจอย่างมาก แบบสอบถามของมินิโซต้าสามารถวัดด้านต่างๆดังนี้คือ

1. ความสามารถ
2. ความสำเร็จ
3. กิจกรรม
4. ความก้าวหน้า
5. อำนาจหน้าที่
6. นโยบายบริษัท
7. ความหลากหลาย
8. ผลตอบแทน
9. เพื่อนร่วมงาน
10. ความคิดสร้างสรรค์
11. ความเป็นอิสระ
12. ฐานะทางสังคม
13. ขวัญ
14. การยกย่อง
15. ความรับผิดชอบ
16. ความมั่นคง
17. บริการทางสังคม
18. การบังคับบัญชา (เทคนิค)
19. การบังคับบัญชา (มนุษย์สัมพันธ์)
20. สภาพแวดล้อมในการทำงาน (พงศ์ หรดาล. 2540 : 36)

3. แบบมาตรวัดสีหน้า (Face Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานโดยคุณลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคนผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูมิน (Kumin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ประกอบด้วย ภาพวาดใบหน้าทีแสดงถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยทั่วไปเช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้าและร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น (พงศ์ หรดาล. 2540 : 35)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยแนวคำถามจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมิชิโซค้ำ โดยมีปัจจัยที่จะวัด 7 ปัจจัย การที่องค์กรต่างๆ สนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรของตนก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงานดังนี้

Davis. (1950 : 45) ได้ให้ความสำคัญของความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรของตนก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงานและบรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มิต้องค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าที่คิดต่อองค์กรยิ่งใหญ่
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

นอกจากความสำคัญที่ Davis กล่าวขึ้นต้น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากความพอใจในงานยังมีความสำคัญตามที่ (วีรนารถ มานะกิจด 2533 : 24) กล่าวว่า การประเมินผลระดับของบุคคลในแต่ละคนขององค์กรและระดับสังคมสามารถอธิบายความสำคัญได้ดังนี้

การสนองตอบของบุคคลแต่ละคนมีการศึกษาหลายชั้นซึ่งให้เห็่นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกับโรคเส้นโลหิตที่หัวใจตีบและความข้องคับใจในงาน เช่น ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเหนื่อยอ่อน หายใจขัดและปวดศีรษะ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานที่มีต่อสุขภาพจิตได้ทำขึ้นในอุตสาหกรรมที่ใช้เครื่องจักรกลเครื่องซึ่งเกี่ยวกับสุขภาพจิตประกอบด้วยส่วนประกอบ 6 อย่างด้วยกันคือ 1) ความกังวลและความเครียด 2) ความต้องการ ที่จะได้รับการยกย่อง 3) ความเป็นปรปักษ์ 4) การเข้าสังคมได้ 5) ความพอใจในชีวิต 6) ขวัญของแต่ละคน

ผลที่เกิดขึ้นกับองค์กร

1. ความพอใจในงานจะเป็นสิ่งทำนายอัตราการหมุนเวียนของการออกจากงาน คนงานที่ออกจากองค์กรของเขาเพราะเขาไม่พอใจมากขึ้นและความคาดหวังของเขาไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน
2. การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นมักแสดงให้เห็นปัจจัยต่างๆที่สำคัญในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน
3. ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญเกี่ยวกับอัตราหมุนของการเข้าออกจากงาน กล่าวคือคนงานจะชอบผู้ควบคุมงานซึ่งมีความเป็นมิตรชมเชยเมื่อคนงานปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของคนงาน

4. ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับอัตราการหมุนของการออกจากงานและการหยุดงานสำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น หากให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ งานย่อมพอใจมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่ๆ

5. การขาดความพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นพบว่าส่วนใหญ่จะสัมพันธ์กับอัตราหมุนของการออกจากงาน อัตราหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พอใจในงานสำหรับทั้งคนทำงานในโรงงานและในสำนักงาน

6. งานที่ทำซ้ำและรับรู้ว่าคุณค่าความเป็นตัวของตัวเองหรือความรับผิดชอบย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราหมุนการออกจากงาน แม้ว่าความอ่อนแอจะสัมพันธ์กับการหยุดงานก็ตาม

การแสดงนัยทางสังคมการตอบสนองในเรื่องความพอใจในงานของบุคคลแต่ละคนและองค์กร อาจเป็นปัจจัยที่มีนัยทางสังคมหรือไม่ก็ได้กล่าวคือ ถ้างานมีลักษณะบ่อนทำลายสุขภาพกายหรือสุขภาพจิตย่อมชี้ให้เห็นความต้องการที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับระบบต่างๆเกี่ยวกับการบริการด้านการรักษาสุขภาพอนามัย เมื่อคนงานแสดงความไม่พอใจในรูปของการลดผลผลิต หรือการขาดงาน ความกดดันจากเบื้องบน

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้นผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ๆคือ สิ่งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างที่จ่ายเมื่อผลผลิตได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้และสิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากบุคคลอื่น (สมพงษ์ เกษมสิน. 2526 : 31)

Barnard. (1966 : 34) กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ 8 ประการ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทนหรือเป็นรางวัลที่พนักงานที่ทำงานดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non – Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือ
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงานเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่างๆซึ่งเป็นที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือการ ได้รับความช่วยเหลือจากครอบครัวตนเองและผู้อื่นและการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการทำงานให้มีความเหมาะสมกับวิธีการทำงานและทัศนคติของแต่ละบุคคล (Adoption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงานวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงานเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่ง ของหน่วยงานมีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงานและมีกำลังใจในการทำงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกันและความมั่นใจในการทำงาน

2.3 ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000

มาตรฐานระบบคุณภาพเกิดขึ้นครั้งแรกที่ประเทศอังกฤษในปราว ค.ศ. 1979 ต่อมาองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานได้นำมาพัฒนาเป็นอนุกรมมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งประกอบไปด้วยมาตรฐาน 5 ฉบับ และมีลักษณะสำคัญดังต่อไปนี้

หลักเกณฑ์การรักษาระบบคุณภาพของสินค้าและบริการของประเทศภายใต้มาตรฐานเดียวกันได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางกับอุตสาหกรรมการผลิตไปสู่กลุ่มบริการและอื่นๆ โดยได้รับผลสำเร็จอย่างสูงจนทำให้ประเทศต่างๆจัดทำมาตรฐาน BS 5750 ในปี ค.ศ. 1979 เพื่อเน้นหลักเกณฑ์การรักษาระบบคุณภาพของสินค้าและบริการของประเทศภายใต้มาตรฐานเดียวกัน และได้มีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจาก อุตสาหกรรมการผลิตไปสู่กลุ่มบริการและอื่นๆ โดยได้รับผลสำเร็จอย่างสูงจนทำให้ประเทศต่างๆจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพขึ้นภายในประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของอุตสาหกรรมภายในประเทศของตนเองจึงทำให้ระบบคุณภาพนี้แพร่หลายไปสู่ระดับสากลยิ่งขึ้นต่อมาองค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยมาตรฐานสากล (International Organization for Standardization ISO) ได้นำเอามาตรฐานนี้มาทำการแก้ไขปรับปรุงขึ้นใหม่เพื่อให้มีความเหมาะสม (อุทัย จึงภักดี. 2538 : 25) ซึ่ง ISO 9000 มีความหมายคือ

“ ISO ” เป็นภาษากรีก แปลว่า “ เท่ากัน ”

“ 9000 ” เป็นเลขรหัสของมาตรฐานชุดนี้ที่องค์กรระหว่างประเทศว่าด้วยเรื่องของมาตรฐานข้อกำหนด

ดังนั้น “ ISO 9000 ” ชื่อนี้จึงเป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติเป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จึงมีลักษณะสำคัญคือ

1. เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจด้วยการยึดหลักการคุณภาพที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่างๆที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้งและตลอดไป
2. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภท ทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการ ทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่
3. เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับและใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
4. เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน และทุกคนมีส่วนร่วม
5. เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้นๆ
6. เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน
7. เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุง
8. เป็นระบบมาตรฐานสากลที่ได้กำหนดให้มีการตรวจและการประเมิน โดยหน่วยที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีแล้วจะต้องตรวจประเมินใหม่
9. เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำยอมรับกันทั่วโลก และเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานสากล
10. เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
11. เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมดไม่ใช่การรับรองตัวผลิตภัณฑ์เหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น
12. เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก. ISO 9000 (บรรจง จันทมาศ. 2542 : 36)

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

ISO 9000 กล่าวถึง แนวทางในการเลือกและการใช้ระบบการบริหารงานคุณภาพในแต่ละองค์กรว่าจะ เป็น ISO 9001, ISO 9002 และ ISO 9003

ISO 9001 กล่าวถึง ข้อกำหนดระบบคุณภาพในการออกแบบและการพัฒนาการผลิต และการติดตั้งและการให้บริการ

ISO 9002 กล่าวถึง ข้อกำหนดระบบคุณภาพในการผลิตและการติดตั้งและการบริการ

ISO 9003 กล่าวถึง เฉพาะระบบคุณภาพในการตรวจและทดสอบในขั้นสุดท้าย

ISO 9004 กล่าวถึง แนวทางการบริหารงานคุณภาพ

ในมาตรฐาน ISO 9001- ISO 9003 แต่ละฉบับมีส่วนประกอบเหมือนกัน 4 ส่วนคือ

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

ซึ่งมาตรฐาน ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003 จะแตกต่างกันที่ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพดังจะแสดงการเปรียบเทียบในตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 เปรียบเทียบข้อกำหนดของอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 โดยผู้วิจัยได้นำเอาข้อเปรียบเทียบของ สุเมธ แวนนิลาพันธ์ มาปรับปรุงดังนี้

ข้อกำหนด	ISO		
	9001	9002	9003
1. ความรับผิดชอบของผู้บริหาร	X	X	X
2. ระบบคุณภาพ	X	X	X
3. การทบทวนข้อบกพร่อง	X	X	X
4. การควบคุมการออกแบบ	X		
5. การควบคุมเอกสารและข้อมูล	X	X	X
6. การจัดซื้อ	X	X	
7. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ	X	X	X
8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	X	X	X
9. การควบคุมกระบวนการ	X	X	
10. การตรวจสอบและการทดสอบ	X	X	X
11. การควบคุมเครื่องจักร เครื่องวัดและเครื่องทดสอบ	X	X	X
12. สถานการณ์ตรวจสอบ และการสอบ	X	X	X
13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	X	X	X
14. การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	X	X	X
15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษและการส่งมอบ	X	X	X
16. การควบคุมบันทึกคุณภาพ	X	X	X
17. การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	X	X	X
18. การฝึกอบรม	X	X	X
19. การบริการ	X	X	
20. กววิธทางสถิติ	X	X	X
รวม	20	19	16

หมายเหตุ X หมายถึงข้อกำหนดที่อยู่ในมาตรฐานแต่ละฉบับ

ข้อกำหนดที่เกี่ยวกับระบบคุณภาพ 20 ข้อในส่วนที่ 4 ของมาตรฐาน ISO 9001 มีเนื้อหาสรุปได้ดังนี้คือ

1. ความรับผิดชอบของผู้บริหารกำหนดให้ต้องมีนโยบายคุณภาพอำนาจหน้าที่ของฝ่ายบริหาร ในการสนับสนุนทรัพยากรและเจ้าหน้าที่ด้านการจัดการคุณภาพ แต่งตั้งตัวแทนฝ่ายบริหาร และการกระทำต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบายคุณภาพรวมถึงการส่งเสริมพนักงานทุกระดับให้มีความเข้าใจและร่วมกันรักษาไว้ซึ่งนโยบายคุณภาพ

2. ระบบคุณภาพกำหนดให้จัดทำเอกสารการทำงานการใช้ระบบคุณภาพการจัดทำแผนคุณภาพทำให้กำหนดวิธีการควบคุม กระบวนการ เครื่องมือ การตรวจ การทดสอบความเกี่ยวข้องกับการออกแบบ การผลิต การติดตั้ง

3. การทบทวนข้อตกลงกำหนดให้ต้องจัดทำและรักษาไว้ซึ่งข้อตกลงของผู้ผลิต ผู้จัดซื้อ ต้องการมีการระบายละเอียดไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ

4. การควบคุมการออกแบบกำหนดให้มีการควบคุมการออกแบบในทุกขั้นตอนตั้งแต่วางแผน รวบรวมข้อมูล ผลการออกแบบ การทดสอบแบบ การเปลี่ยนแปลงแก้ไขแบบ ต้องจัดทำวิธีการและขั้นตอนทั้งหมดไว้เป็นหลักฐาน

5. การควบคุมเอกสารกำหนดให้ต้องมีการจัดทำเอกสารการทำงานต่างๆแยกเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร การแจกจ่ายเอกสารตามจุดปฏิบัติงานและการรักษาไว้ซึ่งการควบคุมเอกสารของข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง

6. การจัดซื้อกำหนดให้สรรหาวิธีการเพื่อสร้างความมั่นใจว่าสินค้าหรือบริการที่ซื้อมาได้ตามข้อกำหนดด้วยการประเมินผู้รับเหมาผู้รับจ้างช่วงระบายละเอียดวัตถุดิบที่จะซื้ออย่างครบถ้วนและมีการตรวจสอบให้ได้ตามต้องการ

7. ผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบโดยผู้ซื้อ สำหรับผลิตภัณฑ์หรือวัตถุดิบที่ได้มาจากผู้ซื้อซึ่งเป็นลูกค้าของเราจะต้องกำหนดวิธีการตรวจสอบให้แน่นอน

8. การบ่งชี้และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์กำหนดให้ต้องมีวิธีการที่สามารถบอกได้ว่าผลิตภัณฑ์แต่ละหน่วยแต่ละรุ่นมีที่มาที่ไปอย่างไร

9. การควบคุมกระบวนการกำหนดให้ต้องมีวางแผน กระบวนการผลิต การทำงาน วิธีการผลิตมีการเฝ้าติดตามและควบคุมกระบวนการผลิตทั้งกระบวนการแบบธรรมดาและกระบวนการพิเศษ (งานบางอย่างที่การตรวจสอบทดสอบในระหว่างการผลิตหรือผลิตเสร็จแล้วไม่สามารถควบคุมคุณภาพได้อย่างมั่นใจต้องมีการติดตามผลการใช้งานด้วย)

10. การตรวจสอบและการทดสอบต้องจัดให้มีการตรวจ และการทดสอบกระบวนการทุกขั้นตอนตั้งแต่วัตถุดิบเข้ามาระหว่างการผลิต และขั้นสุดท้ายเมื่อเป็นผลิตภัณฑ์เสร็จแล้ว

11. เครื่องตรวจ เครื่องวัดและเครื่องทดสอบต้องอยู่ในเกณฑ์สอดคล้องกับขีดความสามารถของการวัดที่ต้องการและการรักษาเกณฑ์เหล่านี้ไว้เสมอต้องสามารถสอบย้อนค่าการวัดกลับไปสู่มาตรฐานการวัดนั้นๆ ได้

12. สถานการณ์ตรวจและการทดสอบต้องมีวิธีการชัดเจนว่าผลิตภัณฑ์หรือวัตถุในแต่ละจุดต่างๆของสายการผลิตอยู่ในสถานะใดและต้องสามารถสอบย้อนไปหาผู้รับผิดชอบก่อนหน้านั้นได้

13. การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องไม่ได้คุณภาพต้องแสดงวิธีการที่ชัดเจนในการแยกออกจากของมีคุณภาพ และทำอย่างไรกับของเสียเหล่านั้น

14. การปฏิบัติการแก้ไขต้องมีวิธีการเพื่อหาสาเหตุความบกพร่อง วิธีการแก้ไขและป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นอีก

15. การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ และการส่งมอบต้องระบุวิธีการการเคลื่อนย้ายการเก็บ การบรรจุและการส่งมอบ

16. การบันทึกคุณภาพต้องจัดทำการรวบรวมการจัดเก็บและรักษาไว้ซึ่งการบันทึกคุณภาพ

17. การตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องมีการจัดการระบบ โครงการ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

18. การฝึกอบรมต้องจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงานทุกระดับให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้

19. การบริการต้องระบุวิธีการปฏิบัติงานบริการและการตรวจสอบการปฏิบัติงานนั้น

20. วิธีทางสถิติต้องระบุวิธีการทางสถิติที่ใช้ว่าทำอะไร (บรรจง จันทมาศ. 2542 : 29)

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9000 ในประเทศไทยมีการศึกษาระบบ ISO 9000 ในส่วนต่างๆ ตั้งแต่เริ่มมีการจัดทำระบบจนถึงผลกระทบของระบบซึ่งเริ่มจาก (กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์. 2523) ที่ทำการศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (ntegrate Circuit) : กรณีศึกษาบริษัท เอ็น เอส อิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพ (1993) จำกัด

ส่วนที่ 1 : ขั้นตอนวิธีการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มีขั้นตอนสำคัญอยู่ 4 ขั้นตอน

ก. ขั้นเตรียมการเริ่มจากฝ่ายบริหารประกาศนโยบาย การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ให้พนักงานทุกคนได้รับทราบ จากนั้นพิจารณาแต่งตั้งผู้ประสานงานและการจัดทำระบบภายในองค์กร ISO coordinator หรือ Project Manager แต่งตั้งทีมงานหลักเรียกว่า Champion ขึ้นมา

ข. ขั้นการออกแบบและพัฒนาระบบ เริ่มจากสมาชิกของ Champion ที่รับผิดชอบแต่ละข้อกำหนดตั้งทีมงานของตนเองขึ้นมา จากนั้นจึงจัดทำแผนปฏิบัติงานของทีมในระหว่างที่มีการออกแบบระบบอยู่จะต้องมีการประเมินระบบทำ โดยวิธีประเมินงานด้วยตนเอง Self Assessment และวิธีจ้างบริษัทที่ปรึกษาถ้าพบข้อบกพร่องจะได้แก้ไขต่อไป

ค. ขั้นนำระบบไปปฏิบัติใช้ คือ จากนั้นมีการทดลองตรวจสอบภายในบริษัท Internal Audit ก่อนเมื่อระบบของบริษัทครบถ้วนตามข้อกำหนดของ ISO 9000 แล้วจึงยื่นเรื่องการรับรองระบบจากหน่วยงานให้บริการรับรอง

ส่วนที่ 2 : ปัญหาในขั้นตอนต่างๆ

ก. ขั้นการเตรียมการพบปัญหาขาดแคลนผู้ที่รู้ระบบงานและเข้าใจระบบ ISO 9000 ในแต่ละแผนกสำหรับวิธีการแก้ไขปัญหาคือแบ่งงานให้ผู้รู้ระบบงานดีไปช่วยทีมงานหลายๆทีม

ข. ขั้นออกแบบและพัฒนาระบบพบปัญหาลูกทีมหลายคนไม่ค่อยมีเวลาทำให้การนัดหมายเวลาประชุมทำได้ไม่สะดวก การแก้ปัญหาใช้วิธีให้ลูกทีมแต่ละคนจัดตารางเวลาของตนเองให้แน่นอนเพื่อหัวหน้าทีมสามารถนัดเวลาประชุมได้แน่นอน และยังพบปัญหาการตีความข้อกำหนดได้ไม่สมบูรณ์ซึ่งแก้ไขโดยใช้ Project Manager เป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำและสุดท้ายพบปัญหาพนักงานเบื่อนายในบางครั้ง

ค. ขั้นการนำระบบไปปฏิบัติใช้พบปัญหาพนักงานใช้ความเคยชินในระบบเก่ามาปฏิบัติงานซึ่งแก้ไข โดยการเพิ่มการดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานในช่วงแรกเป็นพิเศษขึ้นตรวจสอบประเมินผลปัญหา คือ พบข้อบกพร่องหลายข้อหลังจากการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบบริษัทแก้ไข โดยแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานเหล่านั้นขึ้นมา

ส่วนที่ 3 : ผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังการนำระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้พบว่า ภาพจน์ของบริษัทดีขึ้นด้านประสิทธิภาพการผลิตดีขึ้นขณะที่ผลิตภัณฑ์เสียหายลดลงพนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีทำงาน ในช่วงแรกของการจัดทาระบบ ISO 9000 พนักงานย่อมต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับระบบ ISO 9000 ซึ่งในส่วนนี้ (พิทยา วาระดี. 2539) ที่ทำการศึกษารับปรับตัวของบุคลากรเมื่อนำระบบ ISO 9000 มาปฏิบัติ กรณีศึกษา บริษัท ไมโครโพลิส คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือ การยอมรับในระบบ ISO 9000 โดยมีกระบวนการผ่านการฝึกอบรมเพื่อปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมในการทำงานแบบเก่าที่เน้นปริมาณการผลิตและลดต้นทุนมาเป็นการเห็นคุณค่าของคุณภาพและผลประโยชน์ที่จะได้รับส่วนปัญหาในการปรับตัวของบุคลากรคือ ความรู้ ความเข้าใจ ในข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 และการจัดทำเอกสารคุณภาพ ซึ่งมีแนวทางการแก้ไข โดยการให้การฝึกอบรมกับบุคลากร พิทยา วาระดี. (2539) จากงานวิจัยพบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคลากรเกิดการปรับตัว คือการยอมรับในระบบ ISO 9000 ซึ่งในปีต่อมาได้มีการศึกษาถึงการยอมรับต่อระบบ ISO 9000 ของ

(สตรี สมุทธประภูติ. 2540) ที่ทำการศึกษายัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด เพื่อศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ที่มีความแตกต่างกันพบว่ามีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่ระดับ .01

ในส่วนของปัญหาของระบบ ISO 9000 (จักรกฤษณ์ เทพรพิทักษ์. 2538) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งไม่เป็นไปตามระบบคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. ขาดมาตรฐานการทำงานในเรื่องของแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ใน โรงงาน
2. ระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขมาตรฐานการทำงาน ไม่มี
3. ผู้ใช้มาตรฐานการทำงานไม่ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมาตรฐานการทำงานที่ตนใช้อยู่จากปัญหาต่างๆตามที่กล่าวถึงนี้ ได้ดำเนินการแก้ไขดังต่อไปนี้
4. จัดทำมาตรฐานการทำงานในเรื่องแบบฟอร์มการทำงานที่ใช้ใน โรงงานเป็นเอกสาร
5. ปรับปรุงระบบการขออนุมัติเปลี่ยนแปลง หรือแก้ไขมาตรฐานการทำงานใหม่
6. จัดทำมาตรฐานการทำงานเพื่อให้พนักงานได้รับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงมาตรฐานการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละคน
7. จัดทำมาตรฐานการทำงานในการตรวจสอบแบบฟอร์มต่างๆที่ใช้จริงใน โรงงานเมื่อจัดทำระบบ ISO 9000 แล้วส่วนสุดท้ายคือ การรักษา

2.3.1 ISO 9000 : 2000 ข้อกำหนด - ระบบบริหารคุณภาพ (QMS-Requirements)

1. ขอบเขต (Scope) ข้อกำหนดที่ 1. ISO 9001:2000

บททั่วไป (General) มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ได้ระบุซึ่งรายละเอียด

ข้อกำหนดต่างๆในระบบบริหารงานคุณภาพสำหรับนำไปใช้เมื่อต้องการแสดงความสามารถขององค์กรในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์หรือการบริการให้เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพนี้มุ่งให้บรรลุความพึงพอใจของลูกค้า โดยปฏิบัติให้ได้หรือเหนือกว่าข้อกำหนดของลูกค้า ด้วยการประยุกต์ปรับใช้ระบบ การปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและการป้องกันเมื่อไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ใช้ได้กับองค์กรเริ่มจากการบ่งชี้ข้อกำหนดของลูกค้าผ่านกระบวนการระบบบริหารคุณภาพตลอดจนถึงการบรรลุความพึงพอใจของลูกค้า มาตรฐานฉบับนี้แสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติของวงจรแบบประสานกัน ใกล้เคียง ข้อกำหนดของมาตรฐานนี้เป็นไปในลักษณะทั่วไปและนำไปปรับใช้ (ประยุกต์) ได้กับทุกผลิตภัณฑ์และทุกอุตสาหกรรมหรือ

ภาคธุรกิจในการประยุกต์ที่นำมาไปใช้ได้กับทุกประเภททุกขนาดขององค์กร ข้อกำหนดทุกข้อของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ นำไปประยุกต์ใช้อย่างไรก็ดี การตัดแต่งให้เหมาะสมเป็นไปตามสถานการณ์อาจยอมรับให้ทำได้

2.3.2 การลดทอนขอบเขตและยอมให้ละเว้นข้อกำหนดตามความเหมาะสม

บททั่วไป (General) การลดทอนของขอบเขตและการตัดแต่งให้เหมาะสมของข้อกำหนด ไม่ได้เป็นข้ออ้างขององค์กรที่จะปลดให้พ้นจากความรับผิดชอบในการจัดหาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงตามข้อกำหนดของลูกค้า

1. การลดทอนขอบเขต - การออกแบบการพัฒนากรณียกเว้น (Reduced scopedesign and development excluded) เมื่อผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กร ได้กำหนดให้มีการออกแบบหรือรายละเอียดเฉพาะไว้แล้วจึงไม่มีความจำเป็นที่จะนำมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ “การออกแบบและการพัฒนา” มาประยุกต์ใช้อีก

2. การตัดแต่งให้เหมาะสม (Tailoring) เมื่อข้อกำหนดของลูกค้าหรือธรรมชาติของผลิตภัณฑ์หรือบริการ ไม่จำเป็นที่จะนำข้อกำหนดบางข้อสำหรับกระบวนการที่ซึ่งระบุเป็นการเฉพาะในมาตรฐานสากลระหว่างประเทศข้อกำหนดนั้นอาจยกเว้นได้ โดยการยกเว้นดังกล่าวนี้ ถูกจำกัดอยู่ภายใต้ข้อกำหนดนั้นอาจยกเว้นได้โดยการยกเว้นดังกล่าวนี้ถูกจำกัดอยู่ภายใต้กระบวนการของผลิตภัณฑ์หรือบริการตามข้อ 7 “การบริหารกระบวนการ”

3. มาตรฐานอ้างอิง (Normative Reference) มาตรฐานดังกล่าวนี้มีการปรับปรุงแก้ไขซึ่งอยู่ในระหว่างการจัดพิมพ์ที่ทำให้การพิมพ์ออกมาปรากฏว่าถูกนำไปใช้ปฏิบัติได้ มาตรฐานทั้งปวงมีหัวข้อ/เรื่องที่ได้พิจารณาแก้ไขกันใหม่และภาคีต่างๆก็ให้การตกลงบนพื้นฐานของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ด้วยการสนับสนุนโดยตรวจตราแล้วถึงความเป็นไปได้ในการนำไปประยุกต์ปรับใช้แทนฉบับก่อนหน้านี้ สมาชิกของ IEC และ ISO คงไว้ซึ่งการขึ้นทะเบียนรับรองมาตรฐานสากลระหว่างประเทศฉบับปัจจุบันนี้ว่ามีผลนำไปใช้บังคับได้

4. คำศัพท์และนิยาม (Terms and Definitions) ถ้ารับเจตนารมณ์ของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ ในคำศัพท์และนิยามให้เป็นไปตาม ISO 9001 : 2000 ระบบบริหารคุณภาพ - แนวความคิดและบทวิเคราะห์ศัพท์เพื่อการประยุกต์ปรับใช้ด้วย

หมายเหตุ : 1 มาตรฐานสากลระหว่างประเทศมีการปรับเปลี่ยนคำศัพท์ซึ่งเคยใช้โดยแสดงให้เห็นปรากฏดังนี้ : ผู้ส่งมอบ (Supplier) → องค์กร (Organization) → ลูกค้า (Customer)

หมายเหตุ : ศัพท์ที่ว่า “องค์กร (Organization) จะใช้แทนศัพท์เดิมคือ “ผู้ส่งมอบ” (Supplier) โดยศัพท์ที่ว่า “ผู้ส่งมอบ (Supplier) ในปัจจุบันจะใช้แทนคำศัพท์เดิมคือ “ผู้รับจ้างช่วง / ผู้รับเหมา” (Subcontractor) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเริ่มทำให้การสื่อข้อความที่ใช้อย่างแพร่หลายขณะนี้ในภาคอุตสาหกรรมมีความชัดเจนขึ้น

5. ข้อกำหนดระบบบริหารคุณภาพ (QMS-Quality Management System

Requirement) องค์กรต้องกำหนดและบริหารจัดการกระบวนการที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการสอดคล้องตรงกันกับข้อกำหนดของลูกค้า ดังนั้นความหมายของการนำไปปฏิบัติการและการพิสูจน์ทราบที่กำหนดในกระบวนการขององค์กรต้องจัดทำเอกสารและคงไว้ซึ่งระบบบริหารคุณภาพ โดยครอบคลุมถึงข้อกำหนดของมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ลักษณะและจำนวนของเอกสารในระบบต้องเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติ

2.3.3 ความรับผิดชอบทางด้านการบริหารจัดการ (Management Responsibility) เป็นข้อกำหนดข้อที่ 5 ของ ISO 9001 : 2000

บททั่วไป (General) กระบวนการต่างๆครอบคลุมตามข้อกำหนดข้อนี้ถือเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายกระบวนการที่เกี่ยวข้องภายในระบบบริหารคุณภาพ การมุ่งไปที่ลูกค้าเมื่อกระบวนการการบริหารจัดการรวมเป็นหนึ่งเดียวย่อมถือเป็นส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบด้านการบริหารจัดการ ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นว่าได้นำความต้องการและความคาดหวังของลูกค้ามากำหนดและแปรผลสู่การปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้าได้ ผู้บริหารระดับสูงต้องแสดงให้เห็นว่าพันธกิจ (Commitment) สามารถบรรลุข้อกำหนดของลูกค้าไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการก็ตาม ทั้งนี้โดยรวมไปถึงสิ่งต่อไปนี้แต่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ

ก. การริเริ่มสภาพแวดล้อม (Environment) ของการสร้างจิตสำนึกอย่างใส่ใจและความปรารถนาที่ปฏิบัติให้บรรลุตามข้อกำหนดของลูกค้าให้จงได้

ข. จัดทำนโยบายคุณภาพ (Quality Policy) และวัตถุประสงค์คุณภาพ (Quality Objective)

ค. จัดทำระบบบริหารคุณภาพ (QMS)

ง. การทบทวนผลการดำเนินงานของฝ่ายบริหารจัดการ (Performing MGT, review)

จ. ทำให้มั่นใจได้ว่าความพร้อมในการแสวงหาทรัพยากรที่จำเป็น

1. ความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า (Customer Need and requirement)

องค์กรต้องกำหนดความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้าและระบุออกมาให้ได้ซึ่งรูปแบบข้อกำหนดที่ชัดเจนเป็นทางการเฉพาะสำหรับองค์กรกับการตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความสำเร็จต่อความเชื่อมั่นไว้วางใจของลูกค้าในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ องค์กรต้องมั่นใจว่าได้กำหนดความต้องการซึ่งเป็นที่เข้าใจและได้รับการปฏิบัติอย่างครบถ้วนเต็มที่

2. นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ผู้บริหารระดับสูงต้องจัดทำนโยบายเพื่อคุณภาพและมั่นใจได้ว่า

ก. มีความเหมาะสมกับความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า
ข. รวมถึงพันธกิจที่จะบรรลุข้อกำหนดและการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องสำหรับทุกระดับขององค์กร

- ค. จัดเตรียมกรอบเพื่อจัดทำและทบทวนวัตถุประสงค์คุณภาพ
- ง. ทำการสื่อสารความ สร้างความเข้าใจและนำไปสู่การปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร
- จ. ถูกทบทวนอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิผล

3. วัตถุประสงค์คุณภาพและการวางแผนคุณภาพ (Quality Objectives) องค์กรต้องจัดทำวัตถุประสงค์คุณภาพไว้เป็นลายลักษณ์อักษรสำหรับทุกหน้าที่งานและทุกระดับภายในองค์กร วัตถุประสงค์คุณภาพต้องตรงและสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพต้องรวมถึงสิ่งจำเป็นที่ทำให้สอดคล้องกับข้อกำหนดสำหรับผลิตภัณฑ์บริการและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง

4. การวางแผนคุณภาพ (Quality Planning) การวางแผนคุณภาพต้องกำหนดกิจกรรมที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์คุณภาพได้ต้องสอดคล้องตรงกันกับข้อกำหนดอื่นๆ ของระบบบริหารงานคุณภาพและต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษรในรูปแบบที่เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติจริง โดยต้องให้ความสำคัญต่อสิ่งต่อไปนี้

ก. การจัดสรรทรัพยากรความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่จำเป็น
ข. กระบวนการที่ประกอบไปด้วยวิธีการปฏิบัติ (Operating Practice) และนำไปใช้ประโยชน์จากการประยุกต์แนวทางสำหรับปฏิบัติงาน (Procedures) และคู่มือการทำงาน (Instruction) ได้เป็นการเฉพาะ

ค. บ่งชี้และการให้ได้มาซึ่งอุปกรณ์ ทรัพยากรและทักษะที่จำเป็นทั้งหลาย
ง. การทำให้มาตรฐานต่างๆ มีความชัดเจนยอมรับได้สำหรับบรรดาข้อกำหนดทั้งปวงรวมถึงการใช้ดุลพินิจอย่างสมเหตุสมผลซึ่งประกอบด้วยอัตวิสัย (อัตวิสัย คือ การได้รับอิทธิพลจากความรู้สึกนึกคิดส่วนตัวเป็นนามธรรม (Subjective) จึงอาศัยดุลพินิจที่มีเหตุผลตรรกศาสตร์และวิทยาศาสตร์บ่งชี้ กิจกรรมในการทวนสอบ (Verification) อย่างเหมาะสม)

จ. ความจำเป็นและเตรียมบันทึกคุณภาพ
ฉ. นิยามอธิบายกระบวนการที่คัดเลือกและหาข้อสรุปของปัจจัยป้อนเข้า (Inputs) และปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ (Outputs)

2.3.4 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System : QMS)

บททั่วไป (General) องค์กรต้องจัดทำระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดความมั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการสอดคล้องกับข้อกำหนดเฉพาะเจาะจงระบบบริหารคุณภาพต้องประกอบด้วยโครงสร้างและการปรับให้เข้ากันอย่างกลมกลืนกับกิจกรรมและขนาดเฉพาะเจาะจงขององค์กร

1. **ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ (Responsibility and authority)** บทบาทความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่ต้องกำหนดและสื่อข้อความให้แพร่หลายเพื่อให้เกิดความสะดวกอย่างมีประสิทธิภาพแก่การบริหารคุณภาพ

2. **คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)** ผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบต่อการเตรียมคู่มือคุณภาพ คู่มือคุณภาพต้องรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ แต่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ

- ก. นโยบายคุณภาพ
- ข. การกำหนด/ระบุระบบบริหารคุณภาพ
- ค. การนำเสนอโครงสร้างองค์กร
- ง. การผนวกหรืออ้างอิงถึงแนวทางสำหรับปฏิบัติงานของระบบ

(System Procedures) ที่ใช้อยู่

3. **แนวทางสำหรับปฏิบัติงานของระบบ (System – Procedures)** แนวทางในการที่สำหรับปฏิบัติงานของระบบภายในองค์กรต้องมีการจัดเตรียมขึ้นมาร่วมกับคู่มือคุณภาพ โดยมีการบรรยายถึงระบบการบริหารงานคุณภาพขององค์กรอย่างสมบูรณ์และชัดเจน การที่ต้องจัดลำดับของ (Range) รายละเอียดแต่ละแนวทางสำหรับปฏิบัติงานของระบบจะต้องขึ้นอยู่กับความสลับซับซ้อนของงานวิธีการที่ใช้ต้องมีความเหมาะสมกับทักษะและการฝึกอบรมให้กับบุคลากรภายในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ ตัวแทนฝ่ายหรือผู้แทนฝ่ายการบริหารระบบคุณภาพหรือผู้บริหารระดับสูงจะต้องแต่งตั้งสมาชิกคนใดคนหนึ่งของฝ่ายบริหารการจัดการองค์กรขึ้นมาเอง โดยต้องไม่มีการข้องแวะกับความรับผิดชอบอย่างอื่นซึ่งจะต้องกำหนดส่วนของอำนาจหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน โดยตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้

- ก. เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพได้นำไปใช้และคงไว้
- ข. รายงานต่อผู้บริหารระดับสูงให้ตระหนักและการประยุตระบบบริหาร
- ค. คุณภาพ โดยรวมถึงความจำเป็นเพื่อการปรับปรุง
- ง. การคงไว้ซึ่งจิตสำนึกต่อความต้องการและข้อกำหนดของลูกค้า

4. **การควบคุมเอกสาร (Control of Documents)** องค์กรต้องจัดทำแนวทางสำหรับควบคุมเอกสารใหม่และเอกสารที่มีการแก้ไขปรับปรุงที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของระบบบริหารคุณภาพเอกสารตามความเหมาะสมซึ่งใช้งาน ได้ จากภายนอกองค์กรต้องควบคุมด้วยแนวทางสำหรับปฏิบัติงาน (Procedures) ต้องมั่นใจว่า

ก. เอกสารได้รับการอนุมัติ

ข. เอกสารได้รับการทบทวนเป็นระยะๆและได้ปรับปรุงแก้ไขตามความจำเป็น

ค. เอกสารเกี่ยวข้องฉบับปัจจุบันต้องมีพร้อมอยู่ทุกจุดบริเวณที่ซึ่งมีการปฏิบัติ กิจกรรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพของกระบวนการ

ง. เอกสารที่ล้ำสมัยมีการนำออกจากจุดปฏิบัติงานทุกบริเวณที่ปฏิบัติงาน โดย ทันทีหรือมีเวลานั้นให้แน่ใจว่าได้รับการควบคุมเชิงป้องกันจากการปฏิบัติงานที่มีได้วางแผนไว้

จ. การบ่งชี้เอกสารที่ล้ำสมัยได้ถูกเก็บไว้เพื่อเจตนาารมณ์ทางกฎหมายหรือการสงวนรักษาความรู้ที่เหมาะสม เอกสารต้องอ่านออกง่ายควบคุมฉบับที่แก้ไขปรับปรุงบ่งชี้ได้อย่างรวดเร็ว และรักษาไว้อย่างเป็นระเบียบ

หมายเหตุ : เอกสารต่างๆอาจจะอยู่ในรูปแบบหรือประเภทของสื่อใด ก็ได้

5. การควบคุมบันทึกคุณภาพ (Control of Quality Records) บันทึกคุณภาพเป็นเอกสารซึ่งกำหนดขึ้น โดยองค์กรบันทึกคุณภาพต้องมีพร้อมที่จะนำมาแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับข้อกำหนดและการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ การบันทึกคุณภาพของผู้ส่งมอบต้องควบคุมไว้ องค์กรต้องจัดทำและคงไว้ซึ่งแนวทางสำหรับปฏิบัติงานของระบบเพื่อการบ่งชี้การบันทึก การรวบรวม การทำดัชนี การเข้าถึง (ค้นหา) การจัดเข้าแฟ้ม การเก็บ และการกำจัด บันทึกคุณภาพต้องจัดทำตามกำหนดช่วงระยะเวลาการเก็บบันทึกคุณภาพ

6. การทบทวนของฝ่ายบริหารจัดการ (Management Review) ผู้บริหารระดับสูงต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความต่อเนื่องของความเหมาะสมความเพียงพอและประสิทธิผล การทบทวนของฝ่ายบริหารจัดการต้องประกอบด้วย การเปรียบเทียบและการประเมินปัจจัยป้อนเข้า (Inputs) ต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

ก. รายงานการตรวจติดตาม

ข. การร้องเรียนและความพึงพอใจของลูกค้า

ค. รายงานกระบวนการและการวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์

ง. สถานะของการปฏิบัติป้องกัน การแก้ไขและการปรับปรุง เปรียบ

เทียบกับนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพที่เป็นอยู่

ปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ (Outputs) ซึ่งเกิดจากการทบทวนของฝ่ายบริหารจัดการต้องรวมถึงความเหมาะสมสถานะ หรือการแก้ไขปรับปรุงของแผนปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับ

ก. ระบบบริหารคุณภาพ

ข. นโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพ

- ค. ความต้องการเพื่อการตรวจติดตามกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์
- ง. การจัดสรรทรัพยากร

ผลของการทบทวนของฝ่ายบริหารจัดการต้องบันทึกเป็นเอกสาร

2.3.5 การบริหารทรัพยากร (Resource Management) ข้อกำหนดที่ 6 ISO 9001 : 2000

ทั่วไป (General) องค์กรต้องกำหนดและจัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อจัดทำและปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพทรัพยากรดังกล่าวต้องนำไปประยุกต์ปรับใช้กับบริหารจัดการองค์กรกระบวนการและโครงการ

1. ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) การมอบหมายภารกิจของบุคลากร (Assignment of Personal) องค์กรต้องคัดเลือกและมอบหมายภารกิจให้บุคลากรเพื่อให้มั่นใจว่า ภารกิจต่างๆซึ่งกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการมีความสามารถเพียงพอบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรมและประสบการณ์ที่เหมาะสม

2. การฝึกอบรม คุณสมบัติ และความสามารถ (Training, Qualification and Competence) องค์กรต้อง

ก. กำหนดความจำเป็นในการฝึกอบรม (TNS : Training Needs Survey) ตามความประสงค์เพื่อให้บรรลุความสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของ ผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ

ข. จัดเตรียมการฝึกอบรมเพื่อตอบสนองต่อความจำเป็นดังกล่าว

ค. ประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรมบนพื้นฐานความต่อเนื่องสม่ำเสมอ บุคลากรแต่ละคนต้องได้รับการศึกษาและฝึกอบรมให้มีคุณสมบัติเพียงพอสำหรับกิจกรรมที่ปฏิบัติอยู่ความสามารถรวมถึงระดับคุณสมบัติตามระดับเกณฑ์ (Qualification - Levels) ต้องแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัด

3. ทรัพยากรประเภทอื่นๆ (Other Resources)

4. ข่าวสารสนเทศ (Information) องค์กรต้องกำหนดและคงไว้ซึ่งข่าวสารสนเทศปัจจุบันอันจำเป็นต่อการบรรลุอย่างสอดคล้องและให้เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการแนวทางสำหรับปฏิบัติงานของระบบสำหรับการบริหารจัดการข่าวสารสารสนเทศต้องให้ความสำคัญต่อการเข้าถึง (ค้นหา) และปกป้องข่าวสารสนเทศให้มั่นใจได้ว่ามีอยู่อย่างสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (เชื่อมต่อกันได้) และมีความเพียงพอในการนำไปใช้งาน

5. โครงสร้างพื้นฐานสำหรับองค์กร (Infrastructure) องค์กรต้องกำหนดและจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุอย่างสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

6. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Work Environment) องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติตามปัจจัยทางกายภาพและมนุษย์ตามสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อให้บรรลุอย่างสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

2.3.6 การบริหารกระบวนการ (Process Management) ข้อกำหนดที่ 7 ISO 9001 : 2000

บททั่วไป (General) องค์กรต้องกำหนดความต้องการให้กระบวนการใดปฏิบัติเป็นวงจร ได้แก่จากข้อกำหนดของลูกค้าไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าด้วยวิธีการเช่นนั้นอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่เพื่อให้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนด ในการกำหนดกระบวนการดังกล่าวขององค์กรต้องพิจารณาปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ (Outputs) จากกระบวนการวางแผนคุณภาพลำดับขั้นตอนและปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ของกระบวนการเหล่านั้นต้องถูกกำหนด วางแผนและควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าการปฏิบัติมีประสิทธิภาพต้องมอบหมาย ความรับผิดชอบเพื่อปฏิบัติงานและเฝ้าระวังกระบวนการผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการให้ดำเนินการไปได้อย่างแท้จริง องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการเหล่านี้ได้ปฏิบัติการภายใต้สภาวะการควบคุม (Controlled – Conditions) และปัจจัยที่เป็นผลลัพธ์ของกระบวนการ (Outputs) มีความสม่ำเสมอ สอดคล้องกับนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์คุณภาพขององค์กร ในส่วนของข้อ 7 องค์กรต้อง

ก. กำหนดว่าแต่ละกระบวนการมีอิทธิพลต่อความสามารถที่บรรลุข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

ข. จัดทำวิธีการและวิธีการปฏิบัติ (Method and Practices) ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมของกระบวนการขอบเขตและความจำเป็นที่บรรลุได้ถึงการปฏิบัติ (ดำเนินการ) อย่างสม่ำเสมอคงเส้นคงวาของกระบวนการ

ค. ทวนสอบกระบวนการว่าสามารถปฏิบัติได้จริงเพื่อบรรลุอย่างสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

ง. กำหนดและนำไปปฏิบัติตามบรรทัดฐาน (Criteria) และวิธีการ (Methods) เพื่อควบคุมกระบวนการที่เกี่ยวข้องเพื่อบรรลุอย่างสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

จ. กำหนดและนำไปปฏิบัติการเตรียมปฏิบัติการวัด การเฝ้าระวัง และการคิดคามเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่ากระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเป็นไปตามข้อกำหนดที่ออกมา

ฉ. มั่นใจถึงความพร้อมของเอกสารและบันทึกกระบวนการซึ่งจัดเตรียมให้เข้ากฎเกณฑ์บรรทัดฐาน (Criteria) และสารสนเทศในการปฏิบัติการเพื่อสนับสนุนความมีประสิทธิภาพของปฏิบัติการและการเฝ้าระวังของกระบวนการ บรรดาเอกสารต้องขึ้นอยู่กับความ

เหมาะสมของรูปแบบต่อวิธีการปฏิบัติ ขององค์กรและต้องมีแผนคุณภาพ (Quality Plans) ถ้าจำเป็น โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษรรวมอยู่ด้วย

ข. จัดเตรียมทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อการปฏิบัติการอย่างมีประสิทธิภาพของกระบวนการ

1. กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-related Process)

2. การบ่งชี้ข้อกำหนดของลูกค้า (Identification of Customer Requirements)

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อบ่งชี้ข้อกำหนดของลูกค้ากระบวนการนี้ ต้องพิจารณาถึงสิ่งต่อไปนี้

ก. ขอบเขตของข้อกำหนดเฉพาะของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการซึ่งลูกค้ากำหนด

ข. ข้อกำหนดที่ลูกค้ามิได้กำหนดเป็นการเฉพาะเจาะจง แต่เป็นความจำเป็นที่จำเป็นต้องมีความเหมาะสมในการนำไปใช้สำหรับเจตนารมณ์ (But necessary for purpose)

ค. พันธะที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการรวมถึงกฎข้อบังคับซึ่งถือเป็นข้อกำหนดด้วย

ง. ข้อกำหนดของลูกค้ามิไว้เพื่อความพร้อมต่อการนำไปปฏิบัติการส่งมอบและการสนับสนุนต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการ

3. การทบทวนข้อกำหนดของลูกค้า (Review of Customer Requirements) ข้อกำหนดของลูกค้าซึ่งได้รับการบ่งชี้ต้องได้รับการทบทวนก่อนตกลงจัดส่งมอบผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการถูกจัดเตรียมให้กับลูกค้าได้แก่การยอมรับการประมูล/เสนอ การยอมรับสัญญาหรือคำสั่งซื้อสินค้าการทบทวนต้องกำหนดถึง

ก. การบ่งชี้ข้อกำหนดของลูกค้าที่นั้นถูกอธิบายถึงอย่างชัดเจนสำหรับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

ข. เมื่อข้อกำหนดของลูกค้ามิได้เตรียมรายการ/รายละเอียดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรข้อกำหนดของคำสั่งซื้อให้ผ่านการเห็นชอบ (ยืนยัน) ก่อนการยอมรับ

ค. สัญญาหรือคำสั่งซื้อที่เป็นข้อกำหนดหากแตกต่างไปจากที่ปรากฏในการประมูล/เสนอ/ประกวดราคาหรือใบเสนอราคา Quotation ให้ได้รับการแก้ไขทบทวนสำหรับการทบทวนต้องประยุกต์ปรับใช้กับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อของลูกค้าด้วย ในการทบทวนความสามารถที่ทำได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า ข้อผูกพัน (พันธกิจ) ในการจัดส่งมอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการแต่ละคราว รวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลงสัญญาหรือคำสั่งซื้อของลูกค้าต้องได้รับการทบทวนให้มั่นใจว่าองค์กรมีขีดความสามารถ (ศักยภาพ) ที่จะปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดที่ระบุเอาไว้สำหรับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

4. การสื่อสารข้อความกับลูกค้า (Customer Communication) องค์กรต้องนำไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพสำหรับการติดต่อประสานงานเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Liaison) กับลูกค้า โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บรรลุข้อกำหนดของลูกค้าองค์กรต้องกำหนดเพื่อการติดต่อสื่อสารข้อความที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับ

- ก. ข่าวสารสารสนเทศของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ
- ข. การแสวงหาข้อเท็จจริง และการจัดการกับคำสั่งซื้อรวมถึงการแก้ไขเปลี่ยนแปลง
- ค. การร้องเรียนของลูกค้า และรายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ง. กระบวนการเรียกกลับคืน (Recall Processes) หากปฏิบัติได้การสนองตอบของลูกค้าซึ่งจะมีความเกี่ยวข้องกับความเป็นไปได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการ

5. ทรัพย์สินของลูกค้า (Customer Property)

องค์กรต้องปฏิบัติด้วยความห่วงใยดูแลต่อทรัพย์สินของลูกค้าซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมอำนาจการขององค์กรหรือซึ่งองค์กรได้นำไปใช้ซึ่งองค์กรต้องมั่นใจว่ามีการทวนสอบ (Verification) การจัดเก็บ (Storage) และการบำรุงรักษา (Maintenance) ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบโดยลูกค้า สำหรับการเตรียมเพื่อนำไปใช้หรือการนำเข้ามารวบรวมให้ความร่วมมือกับผลิตภัณฑ์หรือทรัพย์สินของลูกค้าใดๆ หากเกิดการสูญหาย (Lost) เสียหาย (Damage) หรือมีละเมิดนั้นลูกค้าจะถือว่าไม่มีความเหมาะสมสำหรับการนำไปใช้งานต้องได้รับการบันทึกและรายงานให้ลูกค้าทราบ

หมายเหตุ : ทรัพย์สินของลูกค้าอาจรวมถึงทรัพย์สินทางปัญญา (Intellectual Property) เช่น ข่าวสารสารสนเทศที่มอบไว้ด้วยความไว้วางใจ เป็นต้น

2.3.7 การออกแบบและการพัฒนา (Design and Development)

บททั่วไป (General) องค์กรต้องมีแผนและควบคุมการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการแผนการออกแบบและพัฒนาต้องรวมถึงหรืออ้างอิงถึงสิ่งต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- ก. ขั้นตอนของกระบวนการออกแบบและพัฒนา
- ข. กิจกรรมการทบทวนข้อกำหนด การทวนสอบและการยืนยันรับรอง
- ค. ความรับผิดชอบสำหรับกิจกรรมการออกแบบ และการพัฒนา

ข้อตกลงระหว่างหน่วยงาน (Interface Agreement) มีการเชื่อมโยงระหว่างกลุ่ม ซึ่งแตกต่างกันมีผลเกี่ยวข้องกับการออกแบบและพัฒนาต้องบริหารจัดการให้มั่นใจว่าการติดต่อสื่อสาร

ซึ่งแตกต่างกันมีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ แผนและเอกสารซึ่งมีความเกี่ยวข้องต้องมีดังนี้

- ก. ทำให้พร้อมอย่างเพียงพอสำหรับบุคลากรซึ่งจำเป็นต้องการปฏิบัติงาน
- ข. ทำการทบทวนและทำให้ทันสมัยเมื่อการออกแบบและพัฒนาเกิด

วิวัฒนาการก้าวหน้าไปจากเดิม

1. ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Inputs) ข้อกำหนดต้องการความสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการนั้นต้องกำหนดและบันทึกไว้ด้วย ต้องรวมถึงการบ่งชี้ข้อกำหนดของตลาดหรือข้อกำหนดของลูกค้า กฎข้อบังคับซึ่งปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและข้อปฏิบัติ (บทบัญญัติ) ของกฎหมายข้อกำหนดที่เกิดขึ้นจากการออกแบบก่อนหน้านั้นคล้ายคลึงกันและข้อกำหนดอื่นๆที่จำเป็นยิ่งยวดสำหรับการออกแบบและพัฒนากรณีข้อกำหนดที่ไม่สมบูรณ์ (Incomplete) คลุมเครือหลายนัย (Ambiguous) หรือขัดแย้ง (Conflicting) ต้องได้รับการตัดสินใจแก้ไขให้ยุติ

2. ผลของกระบวนการออกแบบและพัฒนา (Design and Develop) ผลของกระบวนการออกแบบและพัฒนาต้องบันทึกไว้ในรูปแบบที่ยอมรับอนุญาตให้มีการทดสอบเทียบกับข้อกำหนด ข้อมูลการออกแบบและพัฒนา (Outputs) ให้ทวนสอบกับ (Inputs ด้วย) ผลของการออกแบบและพัฒนาต้องมีดังนี้

- ก. สอดคล้องตรงตามข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบและพัฒนา
- ข. บรรลุหรืออ้างอิงกับกฎเกณฑ์บรรทัดฐาน (Criteria) ที่ยอมรับได้

ของการออกแบบและพัฒนา

ก. กำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (Characteristics) ของปัจจัยอันจำเป็นยิ่งยวดของการออกแบบที่ปลอดภัยและเหมาะสมต่อการใช้งานและการประยุกต์ใช้ผลิตภัณฑ์และ/หรือนำออกไปใช้งาน (Release)

3. การทบทวนการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Review) ขั้นตอนที่เหมาะสมของกระบวนการออกแบบและพัฒนา กฎเกณฑ์ที่สอดคล้องกันเป็นทางการ และเป็นระบบต้องผ่านการทบทวนผลลัพธ์ของกระบวนการให้มั่นใจว่าสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่ป้อนเข้ามา ผู้ร่วมในกระบวนการทบทวนการออกแบบต้องรวมถึงผู้แทนจากทุกๆหน้าที่งานที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการออกแบบที่กำลังได้รับทบทวนผลลัพธ์ของการทบทวนการออกแบบและปฏิบัติตามติดตามผลในภายหลังต้องบันทึกไว้

4. การทวนสอบการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Verification) การทวนสอบการออกแบบและพัฒนาต้องวางแผนและดำเนินการให้มั่นใจว่าผลของการออกแบบ (Design Outputs) สอดคล้องตรงกันกับข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบ (Design Inputs)

หมายเหตุ : การทบทวนสอบการออกแบบอาจรวมถึงกิจกรรมต่อไปนี้เช่น

- ก. การเปรียบเทียบการออกแบบใหม่กับการออกแบบที่คล้ายคลึงกันที่ได้พิสูจน์ให้ปรากฏแล้ว
- ข. การปฏิบัติการทดสอบและสาธิตให้ประจักษ์
- ค. การปฏิบัติการวิเคราะห์ด้วยวิธีการ/ทางเลือกอื่นๆ
- ง. การทบทวนเอกสารขั้นตอนการออกแบบการปล่อย/นำออกไปใช้งาน (Release)

5. การยืนยันรับรองความถูกต้องการออกแบบและพัฒนา (Design and Development – Validation) การยืนยันรับรองความถูกต้องคือปฏิบัติให้มีการยืนยันว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่เป็นผลลัพธ์นั้น สามารถบรรลุความต้องการที่กล่าวเอาไว้ของลูกค้าและ/หรือผู้ใช้ภายใต้เงื่อนไขที่วางแผนไว้

หมายเหตุ 1 : เมื่อเป็นไปได้ การยืนยันรับรองความถูกต้องควรกำหนด วางแผน และการดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนมีการส่งมอบ หรือลงมือปฏิบัติต่อผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

หมายเหตุ 2 : การยืนยันรับรองความถูกต้องของผลการออกแบบและพัฒนาอาจจำเป็นในการจัดเตรียมให้เกิดความเชื่อมั่นว่ามีความเพียงพอในการนำมาใช้งานภายหลังการยืนยันรับรองความถูกต้องบางส่วนอาจใช้วิธีการต่อไปนี้ เช่น

- ก. การทบทวนร่วมกันกับกลุ่มที่มีความสนใจอื่นๆ
- ข. การศึกษาจากการเลียนแบบและจำลอง (Modeling and Simulation)
- ค. การทดลองนำร่องการผลิตการก่อสร้างหรือการส่งมอบในลักษณะที่เป็นหัวใจสำคัญของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

6. การเปลี่ยนแปลงการออกแบบและพัฒนา (Design and Development Changes) การเปลี่ยนแปลงหรือการดัดแปลงการออกแบบและพัฒนาต้องได้รับการกำหนดการบันทึกการทบทวนและการอนุมัติโดยบุคลากรผู้มีอำนาจหน้าที่ก่อนนำไปปฏิบัติกิจกรรมดังกล่าว ต้องพิจารณาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงต่อต้านข้อกำหนดแห่งความสอดคล้องกัน (Compatibility Requirements) และการใช้งาน ได้ของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการตลอดชั่วอายุการใช้งาน

2.3.8 การจัดซื้อ (Purchasing)

บททั่วไป (General) องค์กรต้องควบคุมกระบวนการจัดซื้อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ซื้อมานั้นสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดขององค์กรประเภทและขอบเขตของวิธีการเพื่อควบคุมกระบวนการต้องขึ้นอยู่กับผลของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ซื้อหามาต่อผลิต

ภัณฑ์และ/หรือบริการขั้นตอนสุดท้าย องค์กรต้องประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบบนพื้นฐานของความสามารถที่จะสนองตอบข้อกำหนดขององค์กรในการจัดส่งผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการนั้นได้

การประเมินและคัดเลือกผู้ส่งมอบจะต้องทำหลักเกณฑ์บรรทัดฐานขึ้นมาการประเมินผู้ส่งมอบ บันทึกการตรวจติดตามผู้ส่งมอบและพยานหลักฐานแสดงความสามารถที่แสดงไว้ก่อนหน้านั้นต้องผ่านการพิจารณาเมื่อทำการคัดเลือกผู้ส่งมอบ เมื่อดำเนินการกำหนดประเภทและขอบเขตของการควบคุมดูแลที่ซึ่งประยุกต์ได้กับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่จัดซื้อ

1. ข่าวสารการจัดซื้อ (Purchasing Information) เอกสารจัดซื้อต้องบรรจุข่าวสารประกอบอย่างชัดเจน โดยอธิบายถึงผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่สั่งซื้อรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ แต่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ

ก. ข้อกำหนดสำหรับการอนุมัติหรือการรับรองว่าเป็นไปตามกฎเกณฑ์สำหรับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ แนวทางสำหรับปฏิบัติงาน (Procedures) กระบวนการ เครื่องมือ อุปกรณ์และบุคลากร

ข. ข้อกำหนดระบบบริหารอื่นๆขององค์กรต้องทบทวนและอนุมัติเอกสารการจัดซื้อเพื่อพิจารณาความเพียงพอ (Adequacy) ของรายละเอียดจำเพาะเจาะจงข้อกำหนดก่อนการปล่อยเอกสารสู่การใช้งาน

2. การทวนสอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่จัดซื้อ (Verification of Purchased Product and/or Services) องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติโดยจัดเตรียมความจำเป็นเพื่อการทวนสอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ซื้อหามาเมื่อองค์กรหรือลูกค้าเสนอที่จะทำการทวนสอบกิจกรรม ณ สถานที่ของผู้ส่งมอบ องค์กรต้องระบบการทวนสอบเฉพาะเจาะจงที่ต้องการและวิธีการในการตรวจปล่อยผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการลงในเอกสารจัดซื้อด้วย

หมายเหตุ : การทดสอบโดยลูกค้าไม่ได้ทำให้องค์กรหลุดพ้นจากความรับผิดชอบที่จะจัดเตรียมผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการซึ่งเป็นที่ยอมรับได้ของลูกค้า หรือไม่ได้เป็นการป้องกันการส่งคืนผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการจากลูกค้า

2.3.9 ปฏิบัติการผลิตและบริการ (Production and Service Operations)

บททั่วไป (General) องค์กรต้องควบคุมปฏิบัติการผลิตและบริการ ด้วยวิธีดังนี้

ก. ความพร้อมของมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standards) หรือคู่มือการทำงาน (Instructions) ที่เข้าใจได้อย่างชัดเจน

ข. การใช้งานและการบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ได้มีการจัดเตรียมไว้ก่อน ในการผลิตการติดตั้งและการบริการตามความเหมาะสม

ค. การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (Working Environments)

- ง. ความพร้อมและการใช้งานอุปกรณ์การตรวจการวัดและการทดสอบที่เหมาะสมมีความเที่ยงตรงแม่นยำตามความจำเป็น
- จ. การนำไปปฏิบัติ กิจกรรมการเฝ้าระวังตรวจสอบหรือทดสอบอย่างเหมาะสม
- ฉ. จัดเตรียมเพื่อบ่งชี้สถานะของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเมื่อเทียบกับกิจกรรม การวัดและการทวนสอบตามที่กำหนด
- ช. วิธีที่เหมาะสมกับการตรวจสอบปล่อยและส่งมอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

1. การบ่งชี้และสอบกลับ (Identification and Traceability) องค์กรต้องบ่งชี้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการขององค์กรว่ามีความเหมาะสมตลอดทั้งกระบวนการและเมื่อสามารถปฏิบัติได้ (Where Application) เมื่อมีข้อกำหนดเพื่อการสอบกลับองค์กรต้องควบคุมโดยบ่งชี้ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ

2. การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บ การฉนวนรักษาและการส่งมอบ (Handling, Packaging, Storage and Delivery) องค์กรต้องมั่นใจว่าการดำเนินการของกระบวนการภายในและการส่งมอบขั้นสุดท้ายของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ได้บ่งชี้ บรรจุ จัดเก็บ ฉนวนรักษาและเคลื่อนย้ายโดยไม่มีผลกระทบต่อความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของ ผลิตภัณฑ์และสภาพอันเป็นส่วนประกอบของการบริการ

3. ยืนยันรับรองความถูกต้องของกระบวนการ (Validation of Processes) องค์กรต้องกำหนดกระบวนการผลิตและ/หรือบริการใดๆซึ่งผลลัพธ์ไม่สามารถทวนสอบได้ง่ายหรือประหยัดโดยการเฝ้าระวัง การตรวจสอบ และการทดสอบรวมถึงผลิตภัณฑ์และ/หรือการบริการ ได้ถูกส่งมอบแล้ว กระบวนการเหล่านั้นต้องยืนยันรับรองเพื่อแสดงให้เห็นว่ามีประสิทธิภาพและเกิดการยอมรับได้ด้วย

การจัดเตรียมการยืนยันรับรองถูกต้องนั้นต้องกำหนดขึ้นมาและต้องพิจารณาความจำเป็นต่อไปนี้อย่างน้อยด้วย

- ก. กระบวนการซึ่งถูกรับรองคุณสมบัติก่อนนำไปใช้
- ข. การรับรองคุณสมบัติของเครื่องมืออุปกรณ์หรือบุคลากร
- ค. การใช้แนวทางสำหรับปฏิบัติงาน (Procedures) เฉพาะเจาะจงหรือการบันทึกพิเศษพยานหลักฐานของกระบวนการยืนยันรับรองความถูกต้องเครื่องมืออุปกรณ์และบุคลากรต้องบันทึกไว้และบำรุงรักษาด้วย

หมายเหตุ 1 : กระบวนการดังกล่าวซึ่ง โดยผลของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ไม่สามารถสอบทวนได้ง่ายหรือประหยัดมักกล่าวอ้างว่าเป็นกระบวนการพิเศษ

หมายเหตุ 2 : การยืนยันรับรองความถูกต้องของกระบวนการดังกล่าวอาจบรรลุได้ก็ด้วยการดำเนินกิจกรรมการทวนสอบผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการซึ่งไม่อาจทำได้ในระหว่างการผลิตและการบริการในสภาวะการณ์ปกติ

2.3.10 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconformity)

บททั่วไป (General) องค์กรต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ไม่สอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนด ได้รับการควบคุม โดยป้องกันการนำไปใช้งานจากการไม่วางแผนการประยุกต์หรือการติดตั้ง องค์กรต้องจัดเตรียมสำหรับการบ่งชี้ การบันทึกและการทบทวนลักษณะธรรมชาติและขอบเขตแห่งปัญหาที่ประสบมาการจัดเตรียมให้มั่นใจว่า การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการต้องถูกกำหนดและระบุวิธีการไว้

1. การทบทวนและจัดการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Nonconformity Review and Disposition) องค์กรต้องทบทวนสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและกำหนดปฏิบัติการดำเนินการไว้ ผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้อง

- ก. เป็นไปอย่างถูกต้องหรือปรับแต่งให้สอดคล้องกับข้อกำหนด
- ข. ขอมรับภายใต้ความยินยอมให้แก้ไขให้ถูกต้องหรือไม่ก็ได้
- ค. กำหนดขึ้นใหม่ โดยการเลือกประยุกต์ใช้ให้ถูกต้อง (Re -
- ง. คัดทิ้งเพราะไม่เหมาะสม (Rejected)

การกำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่สำหรับการทบทวนและการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเมื่อข้อกำหนด โดยสัญญาการเสนอ โดยขอใช้หรือการซ่อมแซมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือการส่งมอบบริการที่ไม่ได้เป็นไปตามข้อกำหนด การบริการถูกคัดแปลงต้องรายงานเพื่อขอความยินยอมจากลูกค้าต้องบันทึกไว้สำหรับรายละเอียดการอธิบายถึงการแก้ไขให้ถูกต้องหรือการปรับแต่งใดๆการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่ยอมรับได้ การซ่อมแซมผลิตภัณฑ์หรือการคัดแปลงบริการเมื่อจำเป็นในการซ่อมแซม (Repair) หรือนำกลับไปทำใหม่ (Rework) ซึ่งผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อกำหนดว่าด้วยการทวนสอบ

2. การบริการภายหลังการส่งมอบ (Post Delivery Services) เมื่อมีการจัดทำข้อกำหนดสำหรับองค์กรเพื่อการจัดเตรียมบริการส่วนสนับสนุนต่อการส่งมอบผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการที่ระบุเฉพาะเอาไว้ การจัดเตรียมบริการส่วนสนับสนุนต้องมีการจัดเตรียมแผนการไว้รองรับด้วย

2.3.11 การจัดวิเคราะห์และการปรับปรุง (Measurement Analysis and Improvement)

ข้อกำหนดที่ 8 ISO 9001 : 2000

บททั่วไป (General) องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติสำหรับการวัดการวิเคราะห์และการปรับปรุงกระบวนการซึ่งหมายถึงการพิสูจน์ว่าผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการสอดคล้องกับข้อกำหนดเฉพาะเจาะจง กำหนดประเภทตำแหน่งและระยะเวลาในการวัดไว้และผลลัพธ์ที่ได้มีการบันทึก โดยขึ้นอยู่กับความสำคัญของการวัดนั้น

ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล (The Results of Data Analysis) และกิจกรรมการปรับปรุงต้องใช้สำหรับเป็นข้อมูล (ปัจจัย) ป้อนเข้าไปสู่กระบวนการทบทวนของฝ่ายบริหารการจัดการ

1. การวัด (Measurement)

2. การวัดสมรรถนะของระบบ (Measurement of System Performance) องค์กรต้องกำหนดและจัดทำกระบวนการสำหรับการวัดสมรรถนะของระบบบริหารคุณภาพความพึงพอใจของลูกค้าต้องนำมาใช้เป็นเกณฑ์วัดเบื้องต้นสำหรับผลลัพธ์ของระบบและการตรวจติดตามคุณภาพภายในต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือเบื้องต้นในการประเมินความสอดคล้องของระบบซึ่งอยู่ในการดำเนิน ไปอย่างรุดหน้า

3. การวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Measurement of Customer Satisfaction)

องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อการรับเข้ามาและเผื่อระวังข่าวสารสารสนเทศและข้อมูล (Data) เกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าวิธีการและมาตรการเพื่อรับข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าการทบทวน โดยอาศัยลักษณะ (ธรรมชาติ) และความถี่องค์กรจึงต้องกำหนดขึ้นมากกระบวนการต้องแสดงให้เห็นถึงระดับความเชื่อมั่นของลูกค้า (Level of Customer Confidence) ในการรับผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่เป็นไปตามข้อกำหนดโดยการส่งมอบขององค์กร องค์กรต้องนำไปปฏิบัติการวัดอย่างเหมาะสมสำหรับจัดทำกรปรับปรุงภายในและต้องประเมินประสิทธิผลของมาตรที่นำมาปฏิบัติเป็นระยะๆด้วย

4. การตรวจติดตามภายใน (IA : Internal Audit) องค์กรต้องจัดกระบวนการเพื่อทำการตรวจติดตามภายในของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการที่เกี่ยวข้องกัน

ก. จุดประสงค์ของการตรวจสอบติดตามภายในต้องกำหนดอย่างหนึ่งอย่างใดต่อไปนี้

- ระบบบริหารคุณภาพที่จัดทำขึ้น โดยองค์กร สอดคล้องกับข้อกำหนดของ มาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้
- ระบบบริหารคุณภาพได้นำไปปฏิบัติและคงไว้ซึ่งมีประสิทธิภาพ

- กระบวนการตรวจติดตามภายในขององค์กรต้องขึ้นอยู่กับพื้นฐานของสถานะและความสำคัญของกิจกรรมพื้นที่หรือรายการที่จะไปทำการตรวจติดตามและผลลัพธ์ของการตรวจติดตามก่อนหน้านั้น
- ข. กระบวนการตรวจติดตามภายในต้องรวมถึงสิ่งต่อไปนี้แต่ไม่มีข้อ

จำกัดใดๆ

- การวางแผนและกำหนดการของกิจกรรมเฉพาะพื้นที่หรือรายการที่จะไปทำการตรวจติดตาม
- มอบหมายหน้าที่ให้บุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมมีความเป็นอิสระจากองค์กรที่ถูกรวบรวม
- ทำให้มั่นใจได้ว่าได้กำหนดให้มีความสม่ำเสมอบนพื้นฐานของการปฏิบัติการตรวจจะติดตามองค์กรต้องบันทึกผลของการตรวจติดตามภายในรวมถึง กิจกรรม พื้นที่และกระบวนการที่ไปทำการตรวจติดตาม
- สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือความบกพร่องที่ค้นพบ
- สถานะของพันธกิจที่เป็นผลของการตรวจติดตามก่อนหน้านั้น เช่น ปฏิบัติการแก้ไข หรือการตรวจติดตามผลิตภัณฑ์ข้อเสนอแนะ (Recommendations) สำหรับการปรับปรุง
- ผลลัพธ์ของการตรวจติดตามภายในต้องได้รับการสื่อข้อความไปยังพื้นที่ถูกรวบรวม
- ผู้บริหารที่รับผิดชอบของพื้นที่ที่ถูกรวบรวมบันทึกสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

5. การวัดกระบวนการ (Measurement of Processes) องค์กรที่ด้อยประยูคต์วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการวัดกระบวนการที่จำเป็นให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของลูกค้า การวัดดังกล่าวต้องนำไปใช้เพื่อเฝ้าระวังผลลัพธ์ของกระบวนการมีการควบคุมให้สอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการซึ่งเตรียมให้ลูกค้าผลของการวัดต้องนำไปกำหนดหาโอกาสในการปรับปรุงภายใน

6. การวัดผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ (Measurement of Product and/or Service) องค์กรที่ด้อยประยูคต์วิธีการที่เหมาะสมสำหรับการวัดผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการเพื่อทวนสอบว่าสามารถปฏิบัติได้ตามข้อกำหนดเฉพาะของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการพยานหลักฐานของกิจกรรมการตรวจสอบ และการทดสอบที่ต้องการและเกณฑ์บรรทัดฐานที่ยอมรับได้ซึ่งใช้นั้นต้องบันทึกไว้

บันทึกต้องแสดงให้เห็นบุคลากรผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบสำหรับการปลดปล่อยผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการต้องไม่ดำเนินการหรือจัดส่งจนกว่ากิจกรรมที่ได้รับระบุทั้งหมดได้ทำให้สมบูรณ์เป็นที่น่าพึงพอใจ และเอกสารที่เกี่ยวข้องมีพร้อมและได้รับอนุญาตแล้วข้อยกเว้นที่มีเพียงประการเดียวเท่านั้นว่าเมื่อผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการถูกปล่อยไปภายใต้แนวทางสำหรับปฏิบัติงานต้องสามารถเรียกกลับคืนได้อย่างแน่นอน

7. การควบคุมเครื่องวัด เครื่องตรวจและเครื่องทดสอบ (Control of Measuring, Inspection and Test Equipment) องค์กรต้องควบคุมการสอบเทียบไว้ การเคลื่อนย้ายและจัดเก็บอุปกรณ์วัดตรวจสอบและทดสอบให้เหมาะสมที่ใช้เพื่อแสดงความสอดคล้องเป็นไปตามข้อกำหนดเฉพาะของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการอุปกรณ์การวัด การตรวจสอบและการทดสอบต้องนำไปใช้ด้วยวิธีการที่ทำให้มั่นใจได้ว่าทราบความไม่แม่นยำของการวัดรวมถึงความเที่ยงตรงและความแม่นยำเป็นที่รู้และสอดคล้องกับความสามารถของการวัดที่ต้องการซอฟต์แวร์ของอุปกรณ์ทดสอบต้องสอดคล้องกับข้อกำหนดที่ใช้สำหรับออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามที่กล่าวไว้ในมาตรฐานสากลระหว่างประเทศนี้ องค์กรต้อง

ก. สอบเทียบ การปรับปรุงหรือแต่งอุปกรณ์ การวัดตรวจสอบและทดสอบตามระยะที่ได้เวลาที่กำหนดหรือก่อนใช้งานกับอุปกรณ์ที่สามารถสอบกลับ ไปถึงมาตรฐานสากลระหว่างประเทศหรือมาตรฐานแห่งชาติได้ หากไม่มีมาตรฐานดังกล่าวหลักเกณฑ์ที่ใช้เพื่อการสอบเทียบต้องได้บันทึกไว้

ข. บ่งชี้อุปกรณ์การวัดตรวจสอบและทดสอบด้วยดัชนีวัดที่เหมาะสมหรืออนุมติบันทึกบ่งชี้แสดงถึงสถานการณ์สอบเทียบ

ค. บันทึกกระบวนการสำหรับการสอบเทียบของอุปกรณ์การวัดตรวจสอบและทดสอบ

ง. มั่นใจได้ว่าเงื่อนไขสภาพแวดล้อม (Environmental Conditions) มีความเหมาะสมสำหรับการสอบเทียบการวัด การตรวจสอบและการทดสอบ

จ. พิจารณารักษาอุปกรณ์การวัดการตรวจสอบและการทดสอบจากการปรับแต่งซึ่งอาจทำให้การสอบเทียบเพี้ยนไม่ถูกต้อง

ฉ. ทวนสอบยืนยันรับรองความถูกต้องของผลลัพธ์การตรวจสอบและการทดสอบที่ผ่านมาก่อนหน้านั้น เมื่อพบว่าอุปกรณ์นั้นไม่ผ่านการสอบเทียบ

ช. จัดทำปฏิบัติการซึ่งริเริ่มนำเสนอเมื่อผลของการทวนสอบเทียบไม่น่าพึงพอใจ

8. การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data) การวิเคราะห์ข้อมูลที่น่าไปใช้ได้ต้องจัดทำให้เป็นวิธีการหนึ่ง เพื่อกำหนดว่าการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพสามารถปฏิบัติได้ องค์กรต้องรวบรวมข้อมูลจากแหล่งที่เกี่ยวข้องรวมถึงการตรวจติดตามภายใน การปฏิบัติ การแก้ไข

และการป้องกันความไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ ข้อร้องเรียนของ ลูกค้าและผลของความพึงพอใจของลูกค้าองค์กรต้องวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ได้เพื่อจัดเตรียมข่าวสารสารสนเทศเกี่ยวกับ

- ก. ประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพ
- ข. แนวโน้มของการปฏิบัติงานของกระบวนการ
- ค. ความพึงพอใจของลูกค้า
- ง. ความเป็นได้ได้ตามข้อกำหนดของลูกค้า

องค์กรต้องกำหนดความต้องการของเทคนิคสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงการทวนสอบปฏิบัติการของกระบวนการและคุณสมบัติ (ลักษณะ) ของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ เทคนิคทางสถิติที่เลือกนำมาใช้นั้นต้องให้เหมาะสมกับการประยุกต์ได้ องค์กรต้องควบคุมและเฝ้าระวังการนำไปใช้งานของเทคนิคทางสถิติที่เลือกนั้น

9. การปรับปรุง (Improvement) องค์กรต้องจัดทำกระบวนการสำหรับจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด โดยการป้องกันการเกิดซ้ำรายงานสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ข้อร้องเรียนของลูกค้าและบันทึกระบบบริหารคุณภาพที่เหมาะสมอื่น ๆ ต้องนำมาเป็นข้อมูลป้อนเข้าสู่กระบวนการปฏิบัติการแก้ไขความรับผิดชอบของการปฏิบัติการแก้ไขต้องจัดทำขึ้นมาแนวทางสำหรับปฏิบัติงานเพื่อกระบวนการปฏิบัติการแก้ไขต้องรวมถึงสิ่งต่อไปนี้ แต่ไม่มีข้อจำกัดใดๆ

- ก. การบ่งชี้ที่ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ กระบวนการระบบบริหารคุณภาพและข้อร้องเรียนของลูกค้า
- ข. การสอบข้อเท็จจริงถึงสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและการบันทึกผลลัพธ์ของการสอบข้อเท็จจริงนั้น
- ค. กำหนดปฏิบัติการแก้ไขที่จำเป็นเพื่อขจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- ง. นำไปปฏิบัติการแก้ไขไปใช้ในทางปฏิบัติ
- จ. การติดตามให้มั่นใจว่าปฏิบัติการแก้ไขที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพและได้บันทึกไว้แล้ว

องค์กรต้องนำปฏิบัติการแก้ไขไปปฏิบัติต่อผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการที่ส่งมอบไปแล้ว หากพบว่าไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ลูกค้าต้องได้รับการแจ้งให้ทราบหากเป็นไปได้

10. การปฏิบัติการป้องกัน (Preventive Action)

- ก. บ่งชี้สิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดที่คาดหมายว่าจะเป็นจริงได้ของผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการและกระบวนการ
- ข. การสอบข้อเท็จจริงของสาเหตุที่คาดหมายว่าจะเป็นจริงขึ้นมาได้ของสิ่งที่

ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการ กระบวนการและระบบบริหารคุณภาพและการบันทึกผลลัพธ์

ค. การกำหนดปฏิบัติการป้องกันตามความจำเป็นเพื่อขจัดสาเหตุที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นมาได้ของสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ง. การนำปฏิบัติการป้องกันไปใช้ทางปฏิบัติเท่าที่จำเป็น

จ. การติดตามให้มั่นใจว่าปฏิบัติการป้องกันมีประสิทธิภาพได้บันทึกไว้แล้ว และนำเสนอเพื่อการทบทวนของฝ่ายบริหารจัดการ

11. กระบวนการปรับปรุง (Improvement Processes) องค์กรต้องจัดทำกระบวนการเพื่อการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพให้เกิดความต่อเนื่องกันไป กระบวนการเหล่านั้นต้องรวมถึงวิธีการและมาตรการที่มีความเหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์และ/หรือบริการด้วย

2.4 อุตสาหกรรมเครื่องเรือนไทย

อุตสาหกรรมเครื่องเรือนเข้ามามีบทบาทต่อเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมากซึ่งจากอุตสาหกรรมที่ผลิตเครื่องเรือนไม้ส่วนใหญ่เป็น โรงงานขนาดเล็กและมีการกระจายอยู่ตามแหล่งวัตถุดิบ ได้แก่ บริเวณภาคเหนือ ภาคกลาง กรุงเทพฯ และปริมณฑลซึ่งได้แก่ จังหวัด สมุทรสาคร นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ โดยส่วนการผลิตส่วนใหญ่จะเป็นการผลิตเครื่องเรือนที่ผลิตจากไม้ยางพาราประมาณ 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 20 เป็นเครื่องเรือนที่ทำจากไม้อัด และไม้วีเนียร์ เป็นต้น

สินค้าเครื่องเรือน (Furniture and Part) สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ลักษณะได้แก่

1. เครื่องเรือนไม้
2. เครื่องเรือนโลหะ
3. ที่นอนหมอนพูก
4. เครื่องเรือนอื่นๆ
5. ชิ้นส่วนเครื่องเรือน

สำหรับเครื่องเรือนที่ทำการผลิตนั้นมีอยู่ 2 ประเภทใหญ่ คือ เครื่องเรือนชนิดที่ถอดประกอบไม่ได้ (Stable Furniture of Furnished Furniture) ซึ่งเป็นเครื่องเรือนสำเร็จรูปและส่วนใหญ่ผลิตเพื่อเป็นสินค้าจำหน่ายในประเทศและเครื่องเรือนไม้ชนิดสามารถถอดได้ (Knockdown Furniture) เครื่องเรือนที่สามารถถอดประกอบได้ส่วนมากจะผลิตเพื่อการส่งออก ตลาดส่งออกเครื่องเรือนของไทยกว่าร้อยละ 70 ของเครื่องเรือนและชิ้นส่วนที่ผลิตได้ทั้งหมดของไทยเป็นการผลิตเพื่อการส่งออกในปี 2544 ไทยส่งออกเครื่องเรือนและชิ้นส่วนเป็นมูลค่า 870 ล้านดอลลาร์

สหรัฐฯซึ่งผู้ผลิตทั้งหมดประกอบด้วยเครื่องเรือนจากไม้และแผ่น ไม้วิทยาศาสตร์ (ฉันทน์รี คามัน. 2547 : 22-23)

การเติบโตของตลาดเฟอร์นิเจอร์ไทยมีประกอบด้วย 2 ตลาดหลัก คือ ตลาดภายในประเทศ และตลาดต่างประเทศโดยสถานการณ์ตลาดในประเทศมีสัดส่วนประมาณร้อยละ 20 – 30 ของปริมาณการผลิตทั้งหมดในช่วงครึ่งปีหลังในปี พ.ศ. 2547 ขณะที่ภาวการณ์แข่งขันรุนแรงโดยผู้ประกอบการเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วน ไทยต้องเผชิญศึกหนัก 2 ด้านคือ

1. ผู้ประกอบการภายในประเทศ
2. ผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศ

ในขณะที่สถานการณ์ตลาดเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วนของไทยในต่างประเทศมีสัดส่วนและประมาณร้อยละ 70 – 80 ของปริมาณการผลิตทั้งหมดน่าจะขยายตัวเพิ่มขึ้นในช่วงครึ่งปีหลัง 2547 และมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่องจากครึ่งปีแรก ปัจจุบันการส่งออกเฟอร์นิเจอร์ไทยและชิ้นส่วน โดยรวมของปีในปี 2546 คิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้น 63,161.9 ล้านดอลลาร์สหรัฐฯ โดยเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วนของไทยขยายตัวเพิ่มขึ้นร้อยละ 9.4 และครองส่วนแบ่งทางการตลาดร้อยละ 1.66 ในปี 2544 และสัดส่วนร้อยละ 1.65 ในปี 2545 โดยประเภทของสินค้าเฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วนที่ได้รับความนิยมมากที่สุดคือ เฟอร์นิเจอร์ไม้ อาทิเช่น เก้าอี้ไม้ และเป็นเฟอร์นิเจอร์ที่สามารถถอดประกอบได้ทั้งที่เป็นชุดอาหาร ชุดรับแขก และชั้นวางของ เป็นต้น รองลงมาคือชิ้นส่วนเฟอร์นิเจอร์ เฟอร์นิเจอร์โลหะ และเฟอร์นิเจอร์ที่ทำจากวัสดุธรรมชาติอย่าง กก ไม้ไผ่ และผักตบชวาตามลำดับ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

สุนีย์ อัมพร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติที่มีต่อการนำเทคนิคการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management – TQM) มาใช้ในองค์กรและเพื่อเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่างๆที่มีการนำ TQM มาใช้ในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมสาระนิพนธ์และท่านผู้ทรงวุฒิจำนวน 2 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด ทำการประเมิน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 138 คน สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยพิจารณาจากค่านัยสำคัญของค่า t - test และ F-test ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 10.0 for Windows

ผลการศึกษาเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กรพบว่าระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยและหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเรียงลำดับตาม

ระดับเจตคติจากมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสามารถทางการตลาด ด้านการบริหารและการบังคับบัญชา ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านทีมงาน และเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ เมื่อทำการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กรในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวม บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันมีเจตคติที่มีต่อ TQM ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีเพียงด้านเดียวคือ ด้านการบริหารและการบังคับบัญชาที่มีเจตคติแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนที่ต่ำจะมีระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ต่ำกว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนสูง ส่วนในด้านอื่นๆคือ ด้านความสามารถทางการตลาดและด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ ด้านทีมงานและเพื่อนร่วมงานและด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ไม่มีความแตกต่างกัน นอกเหนือจากผลการศึกษาที่ได้ยังพบว่า บริษัท เอส. เค. โพลีเมอร์ จำกัด ยึดแนวทางการทำ TQM มาใช้ตามขั้นตอนการปฏิบัติของที่ปรึกษา TQM ทุกประการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. ยึดคุณภาพหรือความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเป้าหมายหลักมิใช่ยึดหลักความพอใจขององค์กร (Company Satisfaction)
2. มีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายร่วมกับกิจการให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและภาวะแวดล้อมที่ผันผวน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับกิจการอื่นได้ดีกว่า
3. มีการกำหนดนโยบายและบริหารนโยบาย (Policy Management หรือ Hoshin Kanri) ให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายนั้น
4. มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี (Cross Functional Management) ซึ่งหมายถึงผู้บริหารทุกระดับทำงานเป็นทีมที่สมบูรณ์มีการสื่อสารที่ดีไม่มีความขัดแย้งให้เกิดความตึงเครียดหรือความสูญเปล่า

อุไรวรรณ กองเกียรติวิชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่ระบบคุณภาพ QS 9000 กรณีศึกษา บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่พนักงานของ บริษัทมัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตวิทยุติดรถยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 300 คน โดยทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One - Way ANOVA การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นว่าเป็นบริษัทที่สุจริต คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเห็นว่าหลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่อะบบคุณภาพ QS 9000 แล้วสามารถเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ในด้านการรับรู้การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงเป็นอันดับที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงเป็นอันดับที่ 2 และด้านการเพิ่มผลผลิตสูงเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทที่สุจริต คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกช่วงอายุการทำงานและทุกแผนกมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วยและจากการศึกษาค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของข้อมูลเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันและมีตำแหน่งงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่แตกต่างกัน แต่อายุงานและแผนกงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหารถึงสาระสำคัญและกระบวนการวางระบบคุณภาพ QS 9000 ที่จะนำไปสู่การได้รับการรับรองระบบคุณภาพ QS 9000 นั้นพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการดำเนินการเป็นงานเพื่อ 1) ให้องค์กรมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น 2) เพื่อขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้าส่วนการวางโครงการจัดทำระบบนั้นมีขั้นตอนหลักๆ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 คือการเลือกบริษัทที่ปรึกษา เนื่องมาจากว่าบริษัทฯยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์เพียงพอในเรื่องของระบบคุณภาพ และขั้นตอนที่ 2 คือขั้นตอนของการวางแผนโครงการซึ่งตามแผนดำเนินการนั้นใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 10 เดือนจนกระทั่งได้รับการรับรองในที่สุด

นิภา สีลาเอกเลิศ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้นในภาพรวม 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO 9000 4) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพจำนวน 405 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน

205 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบแต่ละสมมติฐาน โดยการสอบค่า t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One - Way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวมพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงและมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ที่ระดับดีเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัทอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย 2) ในทุกลักษณะส่วนบุคคลพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงและมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 3) ในทุกระดับความรู้เกี่ยวกับระบบ ISO 9000 พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 4) พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน อายุแตกต่างกัน อายุการทำงานต่างกันและแผนกต่างกัมนมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัมน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกัมนมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัมน 5) พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัมนมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัมน

อานนท์ นาวารักษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทออดีลตายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งหวังที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและประสพผลสำเร็จในการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อไป ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ พนักงานทุกระดับในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคม อุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทออดีลตายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัดซึ่งมีทั้งหมด 17 บริษัท โดยมีจำนวนประชากรอยู่ทั้งสิ้น 89 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบเลือกตัวอย่างอย่างง่ายได้แก่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คนและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐานซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธี t - test และ One - Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเจตคติและปัจจัยที่มีผล

ต่อการจัดทำระบบฯ ของพนักงานที่แสดงออกจะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ รายได้คือเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลของการศึกษาเจตคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันในแผนกซ่อมบำรุง ทั้ง 4 ด้าน พบว่า 1) ในด้านผลกระทบต่อองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันมีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัท รองลงมาคือ เห็นว่าหน่วยงานจำเป็นต้องทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน 2) ในด้านผลกระทบต่อระบบฯพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบฯมีความสำคัญและควรทำต่อไป รองลงมาคือ เห็นว่าการทำระบบฯช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) ในด้านผลต่อเพื่อนร่วมงานพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการทำระบบฯรองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯช่วยพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม และ 4) ในด้านผลต่อตัวพนักงานเอง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการทำระบบฯทำให้ปัญหาในงานลดลง รองลงมาคือเห็นว่าได้พัฒนาความรู้ความสามารถเมื่อทำระบบฯ

ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กรมีผลต่อการจัดทำระบบฯมากที่สุดรองลงมาคือความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบฯตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบเจตคติที่มีผลต่อการจัดระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ในแผนกซ่อมบำรุง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมีเพียง 1 หัวข้อเท่านั้นคือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุมีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯในองค์กรที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯในทุกๆหัวข้อไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้คือเดือนมี 5 หัวข้อ คือหัวข้อเงินรางวัลมีผลต่อการจัดทำระบบ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชย หัวข้อการสนับสนุนจากหัวหน้างานในหน่วยงาน หัวข้อการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบ และหัวข้อกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของระบบมีผลต่อการจัดทำระบบฯที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯที่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบันมีเพียง 1 หัวข้อ คือหัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชยมีผลต่อการทำระบบฯที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯที่แตกต่างกัน

เกวลิน ธัญญาวาส (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีดือน้ำมัน ไป โอคิเซลและศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ

ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันกับเจตคติที่มีผลต่อน้ำมันไบโอดีเซลในด้านต่างๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,374 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทาง สถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ใช้การทดสอบ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - Way ANOVA) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. เจตคติของผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันไบโอดีเซลอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันมีเจตคติในด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ ด้านศักยภาพทางสังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านการวิจัยพัฒนาและการกำหนดมาตรฐานด้านการตลาด ด้านต้นทุนและรายได้ ด้านการสนับสนุนจากบริษัทแม่และด้านการจัดการผลิต ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันมีระดับเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันมีเจตคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2. ผลการเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่างๆของผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ประกอบการสถานบริการน้ำมันที่มีปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการสถานบริการน้ำมัน บริษัทแม่หรือตราชื่อของสถานบริการน้ำมันขนาดของสถานบริการน้ำมันและเขตที่ตั้งของสถานบริการน้ำมันที่แตกต่างกันมีเจตคติที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมโดยใช้แบบสอบถามตามแนวแบบสอบถามของความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยมีข้อคำถาม 10 ข้อที่ครอบคลุมตัวแปรของความพึงพอใจในงาน 2 ตัวแปร ตามทฤษฎีปัจจัยของ เฮิร์ซเบิร์ก โดยศึกษากับพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์และพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า พบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน กิจกรรมระหว่างการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การบริการสังคมความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม ระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงานและความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงค่อนข้างมากและมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้

คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน นโยบายและการปฏิบัติงาน ได้รับมอบหมายการยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ความมีอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทนและความก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้ามีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้ ผู้ร่วมงานความสำเร็จในการทำงานและกิจกรรมระหว่างการทำงานอยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมากและมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย

ดิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตปทุมธานี โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงานสำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาครั้งนี้คือ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 คนจาก 6 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่างๆที่กลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่างๆพบผลเช่นเดียวกัน โดยมีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงานพนักงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงานและเพศ รายได้ต่อปีจากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟอรั่ม กรู๊ป จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต พบว่าความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานพบว่ามีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่ความพึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด โดยมีดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ความก้าวหน้า

4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) นโยบายการบริหารพนักงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้ต่อวันจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิชอบเลี้ยงดูผู้อื่นจำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภภาพรรณ นิมมณี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง ในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษาได้พบว่าลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารพนักงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือและลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กิตติวัฒน์ บัวลอย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก 115 คน จาก 2 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานพบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) การได้รับการยกย่องนับถือ 2) เพื่อนร่วมงานในองค์กร 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ลักษณะของงานที่ทำ 5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการแก่พนักงาน 7) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 8) ผู้บังคับบัญชาและระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วมีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็น โสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9000

กณิศา อาษา (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษากระบวนการและการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของอุตสาหกรรมสิ่งทอ กรณีศึกษา : บริษัท ไทยแพฟพีต้า จำกัด จากวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อศึกษากระบวนการและการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ของ บริษัท ไทยแพฟพีต้า จำกัด จนกระทั่งได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 และยังคงศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของกระบวนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ตลอดจนเสนอแนะกระบวนการที่เหมาะสม ผลการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบเรื่องกระบวนการและบริหารจัดการระบบคุณภาพ ISO 9000 ระหว่างทฤษฎีกับกระบวนการจัดทำของ บริษัท.ฯ พบว่ามี

การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนส่วนใหญ่คล้ายคลึงกับในทฤษฎีที่มีความแตกต่างเพียงบางส่วนรายละเอียดของการวางแผนและการจัดทำเอกสารและนโยบายคุณภาพในส่วนของระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการพบว่า บริษัทฯ ได้ใช้เวลาในการเตรียมตัวและพัฒนาเอกสารนานซึ่งมีสาเหตุมาจากอุปสรรคที่เกิดจากธรรมชาติขององค์กร การนำระบบ ISO 9000 มาใช้ในบริษัทสิ่งทอที่มีกระบวนการผลิตและการจัดโครงสร้างขององค์กรที่แบ่งออกเป็นโรงงานการผลิตย่อยที่มีเทคโนโลยีในการผลิตรวมถึงระบบการควบคุมคุณภาพที่แตกต่างกัน การจัดทำระบบให้สอดคล้องกับข้อกำหนดมาตรฐานในแต่ละขั้นตอนจึงมีความจำเป็นที่ต้องใช้เวลามากอุปสรรคที่เกิดจากความเข้าใจในตัวของคุณคทั้งความรู้และทัศนคติที่มีต่อระบบและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลงแผนการดำเนินงานและบุคลากรที่จัดทำระบบมีผลทำให้ต้องใช้เวลาการจัดทำระบบมากกว่าองค์กรทั่วไป กระบวนการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่เหมาะสมนั้น ควรเริ่มจากการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงและศึกษาอย่างรอบคอบถึงลักษณะของธุรกิจเพื่อการวางแผนที่ชัดเจนทำการคัดเลือกทีมงานและให้ความรู้ในการจัดทำระบบวิเคราะห์สถานปัจจุบันกำหนดขอบเขตการจัดทำที่เหมาะสมกับองค์กรทำการจัดทำเอกสารระบบคุณภาพสื่อสารให้พนักงานทุกระดับมีความเข้าใจที่ถูกต้องและมีความมุ่งมั่นในการที่จะจัดทำระบบคุณภาพและเมื่อมีการประยุกต์ต้องจัดให้มีการตรวจและติดตามภายในและทบทวนให้ผู้บริหารระดับสูงเพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องหลังจากมีการตรวจติดตามเบื้องต้น โดยบุคลากรจากภายนอกแล้ว บริษัทต้องมีการเตรียมตัวให้พร้อมที่จะได้รับการตรวจประเมินโดยองค์กรผู้ให้ใบรับรองต่อไป

กล้าหาญ สุข ใสว (2547 : บทคัดย่อ) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานใน กฟผ. และหน่วยงานที่สังกัดที่มีผลต่อความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 3) ความสัมพันธ์ระหว่างระดับความรู้และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำนวน 395 คน โดยใช้แบบทดสอบและแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูป (SPSS for window) สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและทำการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยวิธีการทดสอบ t – test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี LSD และหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง
2. เจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง
3. ผลการเปรียบเทียบความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย พบว่าพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้คือ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ใน กฟผ. ที่แตกต่างกันมีความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่ต่างกันส่วนพนักงานที่มี

ระดับปัจจัยต่อไปนี้เป็นคือ ระดับการศึกษาและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญโดยพนักงานที่มีการศึกษาในระดับ ปวช. มีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าพนักงานกลุ่มอื่นๆและพนักงานที่สังกัดรองผู้ว่าการอาวุโสกลุ่มผลิตไฟฟ้า (รตผ.) มีค่าเฉลี่ยความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 สูงกว่าพนักงานในสังกัดอื่นๆ

4. ผลการเปรียบเทียบเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย พบว่าพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มหรือระดับของปัจจัยต่อไปนี้เป็นคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน หน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่ต่างกัน

5. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 และเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าความรู้ต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยความรู้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000

การศึกษาของ (Frederick, 1999) ทำการศึกษาระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินการรับรู้ที่สำคัญและผลกระทบของการได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ISO 9000 ในบริษัท Kowloon Development Company (KDC) โดยศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติการรับรู้ตลอด 30 เดือน ตั้งแต่เริ่มจัดทำระบบจน 20 เดือนหลังจากได้รับการรับรองมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) ระบุการรับรู้ที่สำคัญและผลกระทบของ ISO 9000 ที่มีต่อบริษัทและต่อตัวบุคคลและผลของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ 2) หาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานและการรับรู้ที่สำคัญและผลกระทบของระบบ ISO 9000 ที่มีต่อ KDC 3) แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเจ้าหน้าที่ในการประยุกต์ระบบ ISO 9000 อย่างมีประสิทธิภาพใน KDC ผลพบว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญในส่วนกระบวนการมีการปรับปรุงและเกิดการยกระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหลักในองค์กรในบางส่วนด้วยการจัดองค์กรใหม่ ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกได้รับการตอบกลับมาเกี่ยวกับการไม่พอใจงานกระดามมากขึ้นที่เกิดจากระบบ ISO 9000 ที่ผู้บริหารสั่งการ แต่อย่างไรก็ตามก็ทำให้เกิดการปรับปรุง การสื่อสารและการแบ่งปันประสบการณ์ ในการจัดทำงานกระดามดังกล่าวมีการแก้ไขกระบวนการให้เป็นไปตามการตรวจสอบตามระบบ ISO 9000

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การดำเนินวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีจำนวนทั้งหมด 24 โรงงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงานในปัจจุบัน ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของคน ซึ่งผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่โรงงานได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 : 2000 แล้ว และมีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,408 คน จาก โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ที่มีจำนวนพนักงาน 100 คนขึ้นไป ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล (ที่มา : รายชื่อ โรงงานที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการของกรมโรงงาน กระทรวงอุตสาหกรรม ข้อมูลเมื่อ 29 กันยายน 2548)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ว่าเพียงพอที่จะใช้เป็นตัวแทนของประชากรได้นั้น ผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ. 2542 : 5) คือ

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

- เมื่อ e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง โดยการวิจัยซึ่งกำหนดที่ร้อยละ 5
 N = จำนวนประชากรในการศึกษานี้จำนวน 5,408 คน

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา}$$

$$\text{จากการคำนวณตามสูตรของ Yamane เมื่อแทนค่าในสูตร}$$

$$n = 5,408 / (1 + (5,408 \times 0.05^2))$$

ได้ค่ากลุ่มตัวอย่าง คือ 372 ราย จากการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย Sampling Random

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (ดังภาคผนวก ก) ที่สร้างขึ้น โดยคำถามจะมีทั้งคำถามแบบปิด (Close Ended Question) ที่กำหนดคำตอบไว้ให้ผู้ตอบเลือกตอบและคำถามแบบเปิด (Open Ended Question) ที่ให้ผู้ตอบสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ โดยมีลักษณะดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยด้านงานและการรับรู้บรรยากาศการบริหารงานในองค์กร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะของคำถามเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจซึ่งในการวิจัยนี้ได้้นำแนวข้อคำถามที่ได้รับการตรวจแล้วจากงานวิจัยเรื่องเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมาประยุกต์ใช้ 21 ข้อ พนักงานจะประเมินความรู้สึกความพึงพอใจตามความคิดเห็นของตนเองจากคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบเปิด (Open Ended Question) ที่เกี่ยวข้องกับการเสนอแนะอื่นๆซึ่งจะเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างแบบสอบถามวัดระดับทัศนคติของ Likert (บุญธรรม กิจปริดาภิสุทธิ. 2531)

3.3.4 สร้างแบบสอบถามวัดระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ใช้แนวทางแบบสอบถามของ (อุบลรัตน์ พรหมสาขา ณ สกลนคร. 2545)

3.3.5 นำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม

3.3.6 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังมีรายชื่อดังตารางที่ 3.1 เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเสร็จแล้ว ปรึกษาอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง เพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 3.1 แสดงรายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	สถานที่ปฏิบัติงาน
1. ดร.จันทัก จิงธีรพานิช	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญและบริหารธุรกิจ
2. คุณ ทารณรงค์ จันทน์หมั่นไฉ	Modernform Group PCL
3. คุณ อรุณศรี จันทร์สุวรรณ	Acme Industries Co.,Ltd

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานของโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 372 คน จากประชากรทั้งหมด 5,408 คน

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิมุ่งดังนี้

3.4.1.1 ขอนหนังสือจากงานหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัท Acme Industrial Co.,Ltd. และ Modernform Group PCL เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล และส่งไปรษณีย์ไปยังบริษัทดังกล่าว

3.4.1.2 นำแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปแจกให้พนักงานบริษัทผลิตเฟอร์นิเจอร์ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย จำนวน 500 ชุด เพื่อในกรณีที่ไม่มีคำตอบกลับ หรือ ข้อมูลที่กรอกในแบบสอบถามไม่ครบถ้วน เพื่อให้จำนวนแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 372 ชุด โดยผู้วิจัยจะเป็นผู้แจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและ/หรือส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์

3.4.1.3 นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้า รวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารการสัมมนา สถิติในรายงานต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบในเนื้อหาและนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Science for Windows) ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.5.1 นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างรวบรวมจากแบบสอบถามมาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานปัจจุบันแล้วทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 นำแบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อ ISO 9001 : 2000 มีค่าตอบในเลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีข้อความเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดระดับเจตคติต่อระบบ
ISO 9001 : 2000

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

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	พนักงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ดี
คะแนน	4	หมายถึง	พนักงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ค่อนข้างดี
คะแนน	3	หมายถึง	พนักงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พนักงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ค่อนข้างไม่ดี
คะแนน	1	หมายถึง	พนักงานมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่ดี

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านระดับเจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แบ่งได้
ตามแนวคิดของ Best (1981 :182) เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000
1.00 - 1.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับไม่ ดี
1.50 - 2.29	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับ ค่อนข้างไม่ดี
2.50 - 3.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับ ปานกลาง

3.50 - 4.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับ ค่อนข้างดี
4.50 - 5.00	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ในระดับ ดี

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ 2544 :76)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับเจตคติที่ไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึงมีระดับเจตคติที่แตกต่างกันมาก

3.5.3 นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน

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

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2540 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมาก
คะแนน	3	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการทำงานจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) เป็นดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
1.00 - 1.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อยที่สุด
1.50 - 2.29	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย
2.50 - 3.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
3.50 - 4.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก
4.50 - 5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมดจะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัศนะ 2544 : 76)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันมาก

3.5.4 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส โดยการทดสอบ t - test สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน และทำการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างกันภายในกลุ่มจะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.5 นำข้อมูลระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานมาประมวลหาความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ -1 ถึง +1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าไปในทิศทางบวกแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่สอดคล้องตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบแสดงว่าตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
สูงกว่า 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงหรือสูงมาก
ระหว่าง 0.60 - 0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูง
ระหว่าง 0.40 - 0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ระหว่าง 0.20 - 0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เกี่ยวข้องรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในองค์กรปัจจุบัน

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนของข้อมูลแต่ละข้อ}}{\text{จำนวนรวมทั้งหมด}} \times 100 \quad (3.2)$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามในตอนที่ 2 คือระดับเจตคติ ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน คำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 137-142)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \quad (3.3)$$

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

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง โดยใช้สูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 143)

$$S.D = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}} \quad (3.4)$$

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

3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้วิเคราะห์ถึงลักษณะของตัวแปรต้นที่มีผลต่อตัวแปรตาม โดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวน ดังนี้

3.6.2.1 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเลขคณิตด้วยสถิติ (t - test)

ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 136) ซึ่งในการศึกษาใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปร ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

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

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

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงทวิ ทวีรัตน์. 2540 : 162)

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

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}} \quad (3.5)$$

$$\text{เมื่อ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \quad (3.6)$$

$$S_1^2 = \frac{\sum X_1^2 - \frac{(\sum X_1)^2}{n}}{n - 1} \quad (3.7)$$

เมื่อ S_1^2 คือ ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

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

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2) - (\mu_1 - \mu_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}} \quad (3.8)$$

$$\text{โดยมี } df., v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \quad (3.9)$$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่

$df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า t ที่คำนวณได้ ถ้า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1^2 \neq \mu_2^2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า t จากตารางที่

$df = n_1 + n_2 - 2$ หรือ v แล้วแต่กรณี หรือถ้า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ α จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\mu_1^2 = \mu_2^2$ หรือค่าเฉลี่ยของประชากรที่ 1 และ 2 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

การทดสอบว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

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

สมมติฐานสถิติ

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2 \quad , df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \quad (3.10)$$

หรือ

$$F = \frac{S_2^2}{S_1^2} \quad \text{เมื่อ } S_2 > S_1 \quad , df = (n_2 - 1), (n_1 - 1) \quad (3.11)$$

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 $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

3.6.2.2 การวิเคราะห์โดยวิธี One - Way ANOVA (Analysis of variance) ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Sample) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 162-163) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและสถานภาพสมรส

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One - way ANOVA มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ
2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ โดยวิธี One - way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

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

$H_1 : \mu_i \neq \mu_j$,เมื่อ $i \neq j$

$; i, j = 1, 2, \dots, k$

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \quad (3.12)$$

สูตรสำหรับการวิเคราะห์ค่าต่างๆแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One - way ANOVA

Source of Variation	Degree of Freedom	Sum Square	Mean Square	F
Between Groups	$k-1$	$SS_b = \sum_{i=1}^k n_i (\bar{X}_{i\cdot} - \bar{X}_{\cdot\cdot})^2$	$MS_b = \frac{SS_b}{k-1}$	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$
Within Groups	$n-k$	$SS_w = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_{i\cdot})^2$	$MS_w = \frac{SS_w}{n-k}$	
Total	$n-1$	$SS_t = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} (X_{ij} - \bar{X}_{\cdot\cdot})^2$		

เมื่อ k คือจำนวนประชากร

n คือขนาดตัวอย่างทั้งหมด

n_i คือขนาดตัวอย่างของประชากร i

X_{ij} คือคะแนนของตัวอย่างที่ j ของประชากรที่ i

$\bar{X}_{i\cdot}$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากรที่ i

$\bar{X}_{\cdot\cdot}$ คือค่าเฉลี่ยของคะแนนของตัวอย่างของประชากร

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่

$df = (k - 1), (n - k)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า F ที่คำนวณได้ ถ้า p -value มีค่าน้อยกว่า α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (k - 1), (n - k)$ หรือถ้าโปรแกรมให้ค่า p -value ซึ่งเป็นค่าความน่าจะเป็นของค่า F ที่คำนวณได้ ถ้า p -value มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า ค่าเฉลี่ยของประชากรระหว่างแต่ละกลุ่มประชากรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

3.6.2.3 การวิเคราะห์ Least Significant Difference (LSD) ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่กรณีที่ F-test ในการวิเคราะห์ One-way ANOVA มีนัยสำคัญ โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

1. กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$ และ 0.01
2. คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad (3.13)$$

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

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

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

2. การตัดสินใจ

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

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

3.6.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางของความ

สัมพันธซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมุติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับความพึงพอใจในการทำงาน

$$\text{สมมุติฐาน } H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

เมื่อ ρ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับความพึงพอใจในการทำงาน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พงษ์รัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144-14, 180-181)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (3.14)$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t -distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - \Sigma X\Sigma Y}{\sqrt{[N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \quad (3.15)$$

เมื่อ r หรือ r_{xy} หมายถึงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับตัวแปร Y

X หมายถึงคะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึงคะแนนดิบของตัวแปร Y

N หมายถึงจำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = N - 2$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05 และ 0.01

ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่า t ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ เจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 คือ เจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า p -value มากกว่าหรือเท่ากับ α แสดงว่าตัวแปรคู่่นั้นไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ถ้ามีเครื่องหมายลบจะมีความสัมพันธ์กลับกันถ้าไม่มีเครื่องหมายแสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือตามกัน (บุญธรรม กิจปริคาบวิสุทธ์. 2545 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมุติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.5 คือ

ตารางที่ 3.5 แสดงสมมติฐานการวิจัยที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและสภาพสมรสของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์มีผลกับระดับเจตคติที่มีผลต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล</p>	
<p>สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	t - test
<p>สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีผลต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานที่ 2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานและสถานภาพสมรสของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล</p>	
<p>สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	t - test
<p>สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อระดับความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	One – way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 3. : ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กันกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน</p>	Pearson product moment correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ใน เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

4.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขต กรุงเทพฯ และปริมณฑล

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของ พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

4.7 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ส่งไปยัง โรงงานผลิต เฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 500 ฉบับ โดยมีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ กลับคืนมาเป็นจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76 ของจำนวนแบบสอบถามและคิดเป็น 98% ของ กลุ่มตัวอย่างอย่างไรก็ตาม ในการทำวิจัยครั้งนี้ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 374 คน และข้อมูลที่ ต้องการทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 374)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	43.58
หญิง	211	56.42
รวม	374	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	69	18.45
20 – 30 ปี	194	51.87
30 ปีขึ้นไป	111	29.68
รวม	374	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า	163	43.58
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า)	101	27.00
อนุปริญญา (ปวส.)	74	19.79
ปริญญาตรีขึ้นไป	36	9.63
รวม	374	100.00
4. ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	83	22.19
3-5 ปี	169	45.19
มากกว่า 5 ปี	122	32.62
รวม	374	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด	99	26.47
สมรส	185	49.47
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	90	24.06
รวม	374	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีเพศหญิงเป็นจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 56.42 และมีพนักงานเพศชายเป็นจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี ซึ่งเป็นจำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 51.87 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไปเป็นจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 29.68 และสำหรับกลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวนเท่ากับ 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.45

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า เป็นจำนวนมากที่สุดมีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 43.58 รองลงมาคือกลุ่ม มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.) เป็นจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และกลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา (ปวส.) เป็นจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีเป็นจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.63

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี ซึ่งเป็นจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป เป็นจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.62 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี เป็นจำนวนน้อยที่สุดมีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 22.19

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส เป็นจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 26.47 และสำหรับกลุ่มที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ เป็นจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.06

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 374 คน ได้ผลจากการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ข้อ	ข้อความ	N = 374		ระดับเจตคติ	ลำดับที่
		(\bar{X})	(S.D)		
1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบจะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ	5.00	.000	ดี	1
2	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5.00	.000	ดี	1
3	เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.75	.434	ดี	3
4	ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.000	ค่อนข้างดี	4
5	ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.00	.000	ค่อนข้างดี	4
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	.000	ค่อนข้างดี	4
7	ท่านมักจะละเลยการทำความสะดวกและจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ	4.00	.000	ค่อนข้างดี	4
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.00	.000	ค่อนข้างดี	4
9	เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนการดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองการผลิต	4.00	.869	ค่อนข้างดี	4
10	การจัดทำ 5 ส. ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3.50	.869	ค่อนข้างดี	7
11	ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า	3.99	1.227	ค่อนข้างดี	6

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	N = 374		ระดับ เจตคติ	ลำดับ ที่
		(\bar{X})	(S.D)		
12	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิตของผลิตภัณฑ์นั้นๆได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.25	1.299	ปานกลาง	8
13	ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขายที่ท่านสั่งซื้อ	3.25	1.299	ปานกลาง	8
14	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.00	1.224	ค่อนข้างดี	4
15	ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบเสมอๆ	2.25	1.645	ค่อนข้างไม่ดี	11
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการจับผิดการทำงานของท่าน	2.50	1.501	ปานกลาง	10
17	ท่านมักจะหาทางหลีกเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ	1.50	.501	ค่อนข้างไม่ดี	12
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	1.00	.000	ไม่ดี	13
19	ท่านรู้สึกเบื่อที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	1.00	.000	ไม่ดี	13
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง	1.00	.000	ไม่ดี	13
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	.154	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีระดับเจตคติต่อระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .154 เมื่อพิจารณาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของแต่ละ ข้อพบว่าข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ระดับดีเรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบจะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

มากโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.75 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .434

ลำดับที่ 3 เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.75 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .434

ลำดับที่ 4 ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าย่างสม่ำเสมอซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในการปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนการดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองการผลิตซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.224

ลำดับที่ 6 ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.99 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.227

ลำดับที่ 7 ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้าซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.50 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .869

ลำดับที่ 8 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิตของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.25 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แยกต่างหาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.299 และท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขายที่ท่านสั่งซื้อซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.25 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แยกต่างหาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.299

ลำดับที่ 10 การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการจับผิดการทำงานของท่านซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 2.50 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แยกต่างหาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.506

ลำดับที่ 11 ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบเสมอๆซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 2.25 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 แยกต่างหาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.645

ลำดับที่ 12 ท่านมักจะหาทางหลีกเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 1.50 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .501

ลำดับที่ 13 ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์ห้สิ่งที่ผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านรู้สึกเมื่อที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และเมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านจะอ่านทุกครั้งซึ่งมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล จำนวน 374 คน ได้ผลจากการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

ข้อ	ข้อความ	N = 374		ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ ที่
		(\bar{X})	(S.D)		
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้เหมือนท่าน	1.00	.000	น้อยที่สุด	10
2	ท่านพอใจในงานที่ได้รับผิดชอบงานที่ทำอยู่	5.00	.000	มากที่สุด	1
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง	5.00	.000	มากที่สุด	1
4	เมื่องานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ	4.00	.000	มาก	4
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลว	5.00	.000	มากที่สุด	1
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน	5.00	.000	มากที่สุด	1
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานเพียงพอ	2.00	.000	น้อย	8
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน	2.00	.000	น้อย	8
9	ท่านรู้สึกว่ระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานช้าลง	3.99	.146	มาก	5
10	ท่านสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	3.99	.146	มาก	5

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	N = 374		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
		(\bar{X})	(S.D)		
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม	3.98	.213	มาก	7
12	ภายในแผนงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับจำนวนงาน	4.98	.364	มากที่สุด	3
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส	4.98	.292	มากที่สุด	3
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	4.98	.292	น้อยที่สุด	3
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน	1.00	.000	น้อยที่สุด	10
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ	1.00	.000	น้อยที่สุด	10
17	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี	1.00	.000	น้อยที่สุด	10
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้	1.00	.000	มากที่สุด	10
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน	5.00	.000	มากที่สุด	1
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งทางด้านงานและเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้	5.00	.000	น้อยที่สุด	1
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลิฟต์เกอร์เพียงพอต่อความต้องการ	1.00	.000	น้อยที่สุด	10
	ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	.154	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.30 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .154 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแต่ละข้อพบว่า

ลำดับที่ 1 ท่านพอใจในงานที่ได้รับผิดชอบงานที่ทำอยู่มีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเองมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลวมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้มีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และเมื่อท่านมีปัญหาทั้งทางด้านงานและเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000

ลำดับที่ 3 ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับจำนวนงานมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.96 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .364 ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาสมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.98 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .292 และท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .292

ลำดับที่ 5 ท่านรู้สึกวาระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานช้าลงมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.99 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .146 และท่านสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.99 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .146

ลำดับที่ 7 ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้กับพนักงานอย่างยุติธรรมซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .213

ลำดับที่ 8 ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆในการทำงานเพียงพอซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการ

ทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000

ลำดับที่ 10 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆไม่สามารถทำได้เหมือนท่านซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงานซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดีซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้มีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000 และบริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลีดเดอร์เพียงพอดต่อความต้องการซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานซึ่งมีค่าเท่ากับ .000

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลระหว่างเพศที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

HO : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงคะแนนค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p - value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล โดยวิธี t - test ระหว่างเพศที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามเพศ			p - value
เพศ	N	\bar{X}	.826
เพศชาย	163	3.30	
เพศหญิง	211	3.30	

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t - test พบว่า p - value มีค่า .826 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p - value ในการทดสอบคะแนนของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One - way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามอายุ			p - value
อายุ	N	\bar{X}	.980
ต่ำกว่า 20 ปี	69	3.30	
20 - 30 ปี	194	3.30	
30 ปีขึ้นไป	111	3.30	

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .980 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกันมีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 4 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอย่างน้อย 1 กลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p – value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One – way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามระดับการศึกษา			p – value
ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า	163	3.30	.996
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า)	101	3.30	
อนุปริญญา (ปวส.)	74	3.30	
ปริญญาตรีขึ้นไป	36	3.29	

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .996 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

HO : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

HI : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One – way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำนวนตามประสบการณ์ทำงาน			p – value
ประสบการณ์ทำงาน	N	\bar{X}	.980
ต่ำกว่า 3 ปี	83	3.30	
3-5 ปี	169	3.30	
มากกว่า 5 ปี N	122	3.30	

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .980 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

HO : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

HI : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p – value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One – way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามประเภทการทำงาน			p – value
สถานภาพสมรส	N	\bar{X}	.995
โสด	99	3.30	
สมรส	185	3.30	
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	90	3.30	

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .995 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างเพศที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p - value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี t - test ระหว่างเพศที่แตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานกับเพศ			p - value
เพศ	N	\bar{X}	.000**
เพศชาย	163	3.38	
เพศหญิง	211	3.37	

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t - test พบว่า p - value มีค่า .000 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p - value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One - way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำแนกตามอายุ			p - value
อายุ	N	\bar{X}	.980
ต่ำกว่า 20 ปี	69	3.30	
20 - 30 ปี	194	3.30	
30 ปีขึ้นไป	111	3.30	

จากตารางที่ 4.10 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .980 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน มรสสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 4 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p – value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยใช้วิธี One – way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา			p – value
ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า	163	3.38	.000**
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า)	101	3.38	
อนุปริญญา (ปวส.)	74	3.38	
ปริญญาตรีขึ้นไป	36	3.32	

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .000 น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมี

ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงค่า p-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า	3.38	1	-	1.000	1.000	.000**
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า)	3.38	2	-	-	1.000	.000**
อนุปริญญา (ปวศ.)	3.38	3	-	-	-	.000**
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.32	4	-	-	-	-

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า พนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า) และพนักงานที่ระดับการศึกษอนุปริญญา (ปวศ.) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่น ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

HO : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

HI : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p-value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One – way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่แตกต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน			p – value
สภการณ์ทำงาน	N	\bar{X}	.097
ต่ำกว่า 3 ปี	83	3.38	
3-5 ปี	169	3.37	
มากกว่า 5 ปี	122	3.38	

จากตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – way ANOVA) พบว่า p – value มีค่า .097 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า p - value ในการทดสอบระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยวิธี One - way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 จำนวนตามสถานภาพ			p - value
สถานภาพสมรส	N	\bar{X}	.002**
โสด	99	3.38	
สมรส	185	3.38	
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	90	3.36	

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า p - value มีค่า .002 น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่า p - value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.38	1	-	1.000	.004*
สมรส	3.38	2	-	-	.001**
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	3.36	3	-	-	-

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพ โสดและสมรสมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 : ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ต่างกัน

มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

HO : ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

H1 : ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า p – value ของการทดสอบระดับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

ระดับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000	ระดับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงาน	
	r	p – value
ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	.016	.764

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขต กรุงเทพฯและปริมณฑล โดยมีค่า $r = .016$ และ $p - value = .764$ จึงยอมรับ HO แสดงว่าระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

4.7 การวิเคราะห์เนื้อหาจากแบบสอบถามปลายเปิดเป็นข้อเสนอแนะทั่วไปที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล จากแบบสอบถามทั้งหมด 374 ชุด ทางด้านความพึงพอใจในการทำงานสามารถสรุปข้อเสนอแนะจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดังนี้

4.7.1 ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะความต้องการให้หัวหน้าที่ควบคุมงานจ่ายงานอย่างยุติธรรมต่อพนักงานแต่ละคน และการสื่อสารต่อพนักงาน รวมทั้งต้องการให้มีการจัดหาพนักงานกับอุปกรณ์เพิ่มเติมเพราะพนักงานส่วนใหญ่คิดว่ามีงานมากกว่าจำนวนคนทำงานและอุปกรณ์ยังขาดแคลนอยู่บ้าง

4.7.2 ด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะความต้องการให้เพิ่มสิ่งอุปโภคบริโภคให้กับพนักงาน ในขณะที่ปฏิบัติงาน เช่น น้ำดื่มที่มีความสะอาดมากขึ้น พัดลมดูดอากาศเนื่องจากอุณหภูมิที่สูงขึ้นจากภายในและภายนอก ต้องการอุปกรณ์ที่ใช้ป้องกันอันตรายที่มีคุณภาพเพื่อความปลอดภัยของพนักงานขณะปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงาน เพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและด้านการวางแผนพัฒนาระบบ ISO 9001 : 2000 ในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุดในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกออกเป็นตอนๆ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.42 และ 43.58 ตามลำดับ
- 2) พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.87 รองลงมาคือ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.68 และอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.45 ตามลำดับ
- 3) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 43.58 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมา กลุ่มระดับการศึกษานุปริญญา (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 19.79 และกลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.63 ตามลำดับ
- 4) พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 32.62 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.19 ตามลำดับ
- 5) พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคิดเป็นร้อยละ 49.47 รองลงมา กลุ่มที่มีสถานภาพ โสดคิดเป็นร้อยละ 26.47 และสำหรับกลุ่มที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 24.06 ตามลำดับ

5.1.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน
โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 :
2000 อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.30 พนักงานแต่ละคนมี
ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
รวมเท่ากับ .154 ตามลำดับ

5.1.3 ความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และ ปริมณฑล

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์
ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
โดยพิจารณาจากคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 3.30 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการ
ทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ .154 ตามลำดับ

5.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์
ทำงานและสภาพสมรสของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์มีผลกับระดับเจตคติที่มีผลต่อ
ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีผลต่อระบบ ISO
9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีผลต่อระบบ
ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อ
ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่าง
กัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มี
มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑล

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่าง
กัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อ
ระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล
ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจใน
การทำงาน of พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและ
ปริมณฑลที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า
พนักงานที่ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า) และ
พนักงานที่ระดับการศึกษานุปริญญา (ปวศ.) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงาน

ที่มีระดับการศึกษาาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพโสด และสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่นๆมีความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง “เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล” สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยพิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 3.30 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีผลอันเนื่องมาจากพนักงาน ได้ให้ความสำคัญทางด้านเอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า หรือผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

อย่างมีประสิทธิภาพและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดังกล่าวอยู่ในระดับดี แต่ในทางกลับกันพนักงานรู้สึกเมื่อที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และสนใจอ่านประกาศข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 จึงทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติต่อระบบที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในระดับค่อนข้างดีซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของบันทึกคุณภาพและการตรวจติดตามภายในและในส่วนเอกสารคู่มือปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ส่วนผู้บริหาร ได้ให้การสนับสนุนระบบคุณภาพ และการแก้ไขปัญหาการทำงานพนักงานให้ความร่วมมือดี ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดีและผลงานวิจัยของ ฉัฐพงษ์ วารสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติและความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ต่อระบบการจัดการ มอก. 18001. ในระดับสูงมีระดับเจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ในระดับสูงและมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ารยด้านและโดยรวมในระดับสูงทั้งหมด

ในส่วนของผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีเหตุผลอันเนื่องมาจาก บริษัทที่มีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลีอกเกอร์ไม่เพียงพอต่อความต้องการเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาไม่เห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่พนักงานทำอยู่จึงเป็นเหตุผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง จึงไม่แตกต่างกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ งานวิจัยของ ดิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิชัย ชวนเส้งขม (2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลงานวิจัยของ สัญชัย ดังแท้

(2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ในฝ่ายผลิต กรณีศึกษา : บริษัท โอบีเอ็ม สดอเรจ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล สามารถอธิบายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มี เพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมา จาก พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน ได้รับการศึกษาอบรมและการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ ISO 9001 : 2000 ถูกต้องและสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจใน งานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่าเพศชาย และเพศหญิงที่มีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้ เรื่องสภาพแวดล้อมที่มีระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสภาพแวดล้อมมากกว่าเพศชาย งานวิจัยของ ฉัฐพงษ์ วารสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน และงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ TL9000 แตกต่างกัน

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีระดับ เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงาน ผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลได้รับการศึกษาอบรมและให้ความเข้าใจถึงประโยชน์ ของระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างสม่ำเสมอซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบ พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุต่าง กันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ

ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างจาก ช่วงอายุอื่นๆและไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัฐพงษ์ วารสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ การจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ จึงมีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนัน พงษ์ หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ไม่แตกต่างกันจึงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 900 ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัฐพงษ์ วารสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่ง ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานสายการผลิตใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันได้รับการอบรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน จึงสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่ง ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามจึงไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง

ผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานที่มีผลต่อ ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยที่กลุ่มที่มีระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันกับองค์กรมีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ฉัฐพงษ์ วารสุวรรณ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีต่อทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกันได้รับการอบรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน และไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนัน พงษ์ หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลสามารถอภิปรายได้ดังนี้

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีเพศต่างกันมีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งเอาไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงาน

มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่มีระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสภาพแวดล้อมมากกว่าเพศชาย

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลได้รับหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับช่วงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ โดยพนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนสูงชันกว่าในกลุ่มที่มีอายุมากกว่า ในขณะที่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลและระบบการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกันที่มีความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์ (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ บุญยรัตพันธ์ (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต โมเพิลิก บริษัท โมเดอร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ในพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลางซึ่งผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลางที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้มีเหตุผลเนื่องมาจาก พนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑลที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันได้รับหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถศาสตร์ปี (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงาน อุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า จำนวนปีในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพ โสด และสมรสมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพต่างกันคู่อื่นๆมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ที่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงาน อุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถศาสตร์ปี (2547 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ พบว่า เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนัน พงษ์หัตถศาสตร์ปี (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำ และไม่สอดคล้อง

คล่องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลาณนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านต่างกันทุกด้านอยู่ในระดับสูง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อการนำไปใช้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถามสรุปผลการศึกษาและการอภิปรายผลสรุปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1) จากผลการวิจัยทำให้ทราบถึงการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9001 : 2000 ในส่วนงานเอกสารองค์กร โดยควรเปิดโอกาสให้พนักงานหญิงทำงานประเภทนี้ เนื่องจากเป็นงานที่ต้องมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและจากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่าแนวโน้มที่พนักงานหญิงจะยินดีและมีความพอใจในงานประเภทนี้มากกว่าเพศชายจึงควรยอมรับเพศหญิงทำงานในลักษณะดังกล่าวซึ่งจะทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ควรมีการพิจารณาการมอบหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมกับระดับการศึกษาและช่วงอายุ และควรมีการจัดนันทนาการเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานต่อพนักงาน หรือพนักงานต่อหัวหน้าผู้บังคับบัญชาทำให้เกิดความสามัคคีและการทำงานเป็นทีมด้วยกันหรือเกิดความเห็นใจและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในองค์กร

3) จัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอพร้อมกับชี้แจงเหตุผลหรือการอธิบายให้เข้าใจถึงการที่ไม่ตระหนักถึงหรือความเข้าใจและเอาใจใส่ในการทำงานให้เป็นไปตามระบบ เพื่อให้องค์กรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้มากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในทางการเงิน และการบริหาร เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาและมองผลกระทบของการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนที่องค์กรจะต้องจัดการ รวมถึงการศึกษาถึงกำไรระยะสั้นและระยะยาวที่คาดว่าจะได้รับจากการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9001 : 2000

2) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับองค์กรที่มีการใช้ระบบการบริหารคุณภาพ
อื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลของระบบคุณภาพแต่ละระบบคุณภาพแต่ละระบบกับความพึงพอใจในการ
ทำงานของพนักงาน

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. **การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10.**
พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติวัฒน์ บัวลอย. 2540. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันจัดพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุณี พงษ์ศักดิ์ชาติ. 2539. “ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในองค์กร : ศึกษาเปรียบเทียบองค์กรที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่น ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันจัดพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุวรรณ ชิด โชติ. 2540. “ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีเฉพาะพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2534. **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2523. **ธรรมชาติของทัศนคติกับการวัดทัศนคติ.** กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ทองกุล ชันขาว. 2528. “องค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ” การศึกษานอกโรงเรียน.
- นฤมล ปรมิธีวัฒน์ชัย. 2545. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ประภาพร สุวรรณ. 2520. **ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย.** กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- พนัน พงษ์หัตถาศิลปี. 2547. “การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. **วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์
- พวงเพชร วัชรอยู่. 2530. องค์ประกอบบ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาผู้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- พงศ์ หรดา. 2540. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น.** คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร.

- มนัส บุญวงศ์. 2537. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง.”
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มานอชนม์ มีพร้อม. 2537. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัทสถานานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพฯ)
จำกัด.” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเกริก.
- ถ้วน สายยศ. 2528. “เทคนิคการวัดเจตคติ.” เอกสารประกอบการอบรมการวัดผลการศึกษาหมาย
เลข 12.2 . กรุงเทพฯ. : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์. 2536. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตหน่วยงาน โมเพิล
บริษัท โมคอร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา
บัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. 2546. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สุเมธ แวนนิทานนท์. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจ
ของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง” วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อิทธิพล ประสงค์มณีรัตน์. 2543. “การศึกษาผลกระทบขององค์กรที่เปลี่ยนระบบคุณภาพมาตรฐาน
ISO 9001 : 1994 เป็น ISO 9001 : 2000.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- Allport, G.W. 1935. “ **Attitude.** ” Handbook of Social Psychology. Murchison Woreester Mass :
Clark University Press.
- Anastasi, Ann. 1982. **Psychological Testing.** 5 th er., New York : Macmillan.
- Appiewhite. P.B. 1965. **Organizational Behavior.** Englewood Cliffs, New Jersey.
Prentlee Hall Inc
- Appiewhite. P.B. 1965. **Organizational Behavior.** Englewood Cliffs, New Jersey. Prentlee
Hall Inc
- Barnard, J.C. 1966. **The Function of Executive.** London : Oxford University Press.
- Bloom, Benjamin S. 1964. **Taxonomy of Educational Objectives Handbook II : Affective
Domain.** New York : David Mckay Co., Inc.
- Choo, I. 1964. “ Communicator Credibility and Communication Diserepancy as Determinants of
Opinion Change. ” **The Journal of Socail Psychology.** 64 (1) : 1-20.
- Fishbein, Martin and Icek Ajzen. 1967. **Belief, Attitude, Intention and Behavior : An
Introduction to Theory and Research.** New York : Addison – Wesley.

- Insko, C., A. Arkoff and V. Insko. 1965. "Effect of High and Low Feararousing Communications upon Opinions Toward Smoking" **Journal Experimentl Social Psychology**.1:256-266.
- Kolesnik, Walter B. 1970. **Educational Psychology**. 2 nd ed. New York : McGraw – Hill Inc.
- Luthan, F. 1996. **Organization Behavior** . New Jersey : McGraw – Hill Inc.
- McDonald, Fedric J.1959. **Educational Psychology**. San Francisco: Wedsworth Publishing.
- McGuire. W.J. 1969. " The Mature of Attitude and Attitude Change. " **The Handbook of Social Psychology**.
- Mehrens, William A. and Lehmann, Irvin J. 1978. **Measurement and Evaluation in Education and Psychology**. 2 nd. New York : Holt, Rinehart and Winson.
- Scheltz, D.P. 1982. **Psychology and industry today : An introduction to industrial and organization Psychology**. New York : Macmillan.
- Strauss, G. and L.R. Sayles. 1967. **Personal : The Human Problem of Management**. New Jersey : Prentice – Hall Inc.
- Triandis, Harry C. 1971. **Attitude and Attitude Chang**. New York : The Dryden Press.
- Vroom. V.H. 1982. **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Kricqer.
- Wyatt.et.al. 1937. " Fatigue and Boredom in Repetitive Work. " **Industrial Health Research Board Report**.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามและแบบทดสอบประกอบงานวิจัย
เรื่อง
เจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์
ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล

วัตถุประสงค์ :

แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อใช้ในการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล เพื่อเป็นการจัดการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 และเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานสำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ ISO 9001 : 2000 แล้ว หรือบริษัทที่กำลังจะประยุกต์ระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้

ดังนั้นจึงขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและขอให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อและตอบอย่างเต็มความสามารถ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

น.ส. เจนจิรา อธิธิประสงค์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอม

เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง เจตคติที่มีต่อระบบ

ISO 9001 :2000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ในเขตกรุงเทพฯ

และปริมณฑล

โดยมีคำถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติความพึงพอใจต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 21 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

หมายเหตุ : แบบสอบถามนี้มิได้สร้างมาเป็นแบบข้อสอบ เพราะฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบใดที่ตอบแล้วถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบแบบสอบถามได้ทุกข้อ ขอให้ตอบตรงกับความ เป็นจริงกับความคิดเห็นของท่านหรือตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นต้องจำเป็นที่คำตอบของท่านจะเหมือนกับของคนอื่นเสมอไป

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

คำอธิบาย : กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 - 30 ปี

สูงกว่า 30 ปี

3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3 หรือ มศ. 3) หรือต่ำกว่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6, มศ. 5, ปวช., ปวท. หรือเทียบเท่า)

อนุปริญญา (ปวส.)

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. ประสบการณ์การทำงานในบริษัทนี้

ต่ำกว่า 3 ปี

3-5 ปี

มากกว่า 5 ปี

5. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบ ISO 9001 : 2000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แก่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัสดุ ดิบจะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ					
2	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่าง สม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3	เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงาน และระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
5	ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ					
7	ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ ในการปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ					
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
9	เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นก่อนการดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองการผลิต					
10	การจัดทำ 5 ส. ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น					

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
11	ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียน จากลูกค้า					
12	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิตของผลิต ภัณฑ์นั้นๆ ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
13	ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการ จากผู้ขายที่ท่านสั่งซื้อ					
14	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างฉุกเฉินได้ อย่างมีประสิทธิภาพ					
15.	ท่านมักจะหลบเลี่ยงการตรวจสอบเสมอๆ					
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายในเป็นการจับผิดการ ทำงานของท่าน					
17	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถาม กับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ					
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งที่ผิด ปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อ กำหนด					
19	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000					
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีคำถามจำนวน 21 ข้อ

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน					
2	ท่านพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายที่ท่านทำอยู่					
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง					
4	เมื่องานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ					
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลว					
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน					
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆในการทำงานเพียงพอ					
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน					
9	ท่านรู้สึกว่าจะเปรียบเทียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานช้าลง					
10	ท่านสามารถวางตัวได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างถึง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้กับพนักงานอย่างยุติธรรม					
12	ภายในแผนงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับจำนวนงาน					
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส					
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน					
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ					
17	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี					
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้					
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงาน of พนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน					
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งทางคํานงานและเรื่องส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่นๆ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ อีคอมเกอร์เพียงพอต่อความต้องการ					

ตอนที่ 4

คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจ

1. ข้อเสนอแนะอื่นๆที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

2. ด้านสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาว เจนจิรา สิทธิประสงค์
วัน เดือน ปีเกิด	23 พฤษภาคม 2520
ที่อยู่	77 ถ. สรรพสิทธิ์ ตำบล ในเมือง อำเภอ เมือง จังหวัด นครราชสีมา 30000
ประวัติการศึกษา	2545 ออกแบบผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล ปรทุมธานี
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ. 2545-2547	ตำแหน่ง R & D บริษัท Exim Business Group Co.,Ltd
พ.ศ. 2547-ปัจจุบัน	ตำแหน่ง R & D บริษัท PJ Co.,Ltd.