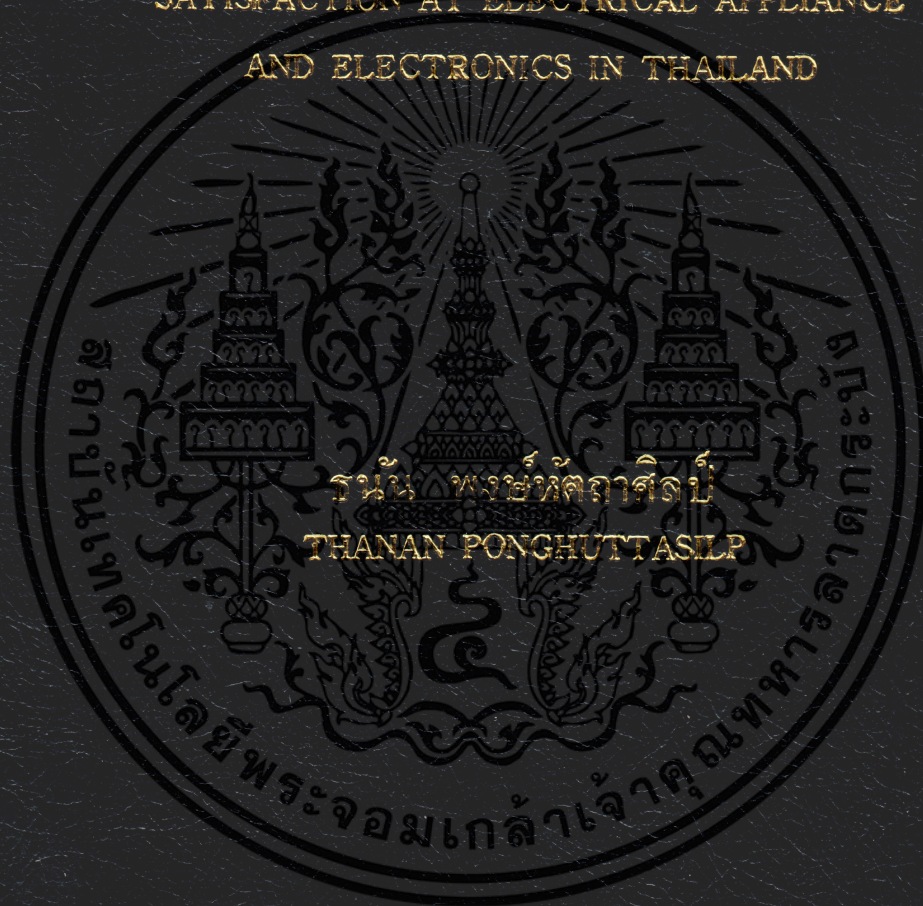


การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงาน
ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

STUDY OF EMPLOYEES ATTITUDES OF TL9000 AND JOB
SATISFACTION AT ELECTRICAL APPLIANCE
AND ELECTRONICS IN THAILAND



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สาขาบริหารธุรกิจอุตสาหกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ. 2548

ISBN 974-15-1441-7

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

**STUDY OF EMPLOYEES ATTITUDES OF TL9000 AND JOB
SATISFACTION AT ELECTRICAL APPLIANCE
AND ELECTRONICS IN THAILAND**



ธนน พงษ์หัตถาศิลป์

THANAN PONGHUTTASILP

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 60999
วัน,เดือน,ปี 7 ก.ค. 2549

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม
บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
พ.ศ. 2548

ISBN 974 - 15 - 1441 - 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**STUDY OF EMPLOYEES ATTITUDES OF TL9000 AND JOB
SATISFACTION AT ELECTRICAL APPLIANCE
AND ELECTRONICS IN THAILAND**



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

2005

ISBN 974 – 15 – 1441 - 7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2005

SCHOOL OF GRADUATE STUDIES

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

นักศึกษา

นายธนน พงษ์หัตถาศิลป์

รหัสประจำตัว

46066058

ปริญญา

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชา

วิทยาการจัดการอุตสาหกรรม

พ.ศ.

2548

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ ดร. วรณารถ แสงมณี

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญฤติก

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (66.29%) อายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี (51.97%) วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี (46.91%) โดยมีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ต่ำกว่า 3 ปี (42.70%) และ เป็นโสด (61.52%) พบว่า

1) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก

2) เจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี

3) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย คือ ระดับการศึกษา โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา(ปวส.) และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยคือ สถานภาพสมรส โดยพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างจาก พนักงานที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

5) เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis title	Study of employees attitudes of TL 9000 and job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand
Student	Mr. Thanan Ponghuttasilp
Student ID.	46066058
Degree	Master of Management
Programme	Industrial Management
Year	2005
Thesis Advisor	Assoc. Prof. Dr. Woranat Sangmanee
Thesis Co-advisor	Asst. Prof. Dr. Manut Pithuncharunlap

ABSTRACT

The purposes of this research were to : 1) Study of employees attitudes of TL 9000 and job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand 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 of TL 9000 and job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand. 3) Study the correlation between employees attitudes of TL 9000 and job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand. Almost sample of this research were female (66.29%), 20-30 years old (51.97%), bachelor degree (46.91%), working experience in this company less than 3 years (42.70%) and Single (61.52%) and the result of this research were

- 1) Good level for job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand.
- 2) Good level for employees attitudes of TL 9000 at electrical appliance and electronics in Thailand.
- 3) Group of education level for job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand at 0.01 statistic's level found significant difference opinion on difference.
- 4) Group of status of married for employees attitudes of TL9000 at electrical appliance and electronics in Thailand at 0.01 statistic's level found significant difference opinion on difference.
- 5) Employee attitudes of TL 9000 positive correlate in poor level with job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand at 0.01 statistic's level.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าและเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เกิดขึ้นและสำเร็จได้ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงสำหรับความกรุณาให้คำชี้แนะจาก รศ.ดร. วรนารถ แสงมณี อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และ ผศ.ดร. มนัส ไพฑูรย์เจริญลาภ อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม รวมทั้งคำแนะนำอื่นๆ จาก คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ คือ รศ. อติคุณ กาญจนพิบูลย์ ดร.จิระเสกข์ ตรีเมธสุนทร และ ผศ. ดร. สรรพสิทธิ์ ลิ้มนรรรัตน์

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่าน ได้แก่ ดร.จางนงค์ จึงธิรพานิช ผศ.ดร.อาริต ธรรมโน ผศ.ดร.วินัย พุททกุล คุณธนาคม ชวศิริ และคุณนพมาศ พานิชเจริญ ที่เสียสละเวลาในการตรวจสอบแบบสอบถามและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขจนใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ธุรการสาขาวิชาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม เจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัย ในความช่วยเหลือในการดำเนินงานติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการจัดทำและการสอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ ที่ให้คำปรึกษาให้กำลังใจและแรงกระตุ้น ขอขอบคุณผู้มีอุปการะคุณทุกท่านที่ให้การสนับสนุนจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้

ท้ายสุดนี้ขอขอบคุณครอบครัวของผู้วิจัยโดยเฉพาะคุณแม่ คุณพ่อ และพี่สาวที่สนับสนุนเข้าใจ และให้กำลังใจเป็นแรงผลักดันให้การศึกษาและการทำวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์

ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	IV
สารบัญ.....	V
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	XI
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	6
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	7
1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
1.5 ขอบเขตของการวิจัย.....	9
1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	9
1.7 ขั้นตอนการศึกษา.....	10
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	11
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
2.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา.....	12
2.2 ความพึงพอใจในงาน.....	25
2.3 ระบบ TL 9000.....	36
2.4 ลักษณะของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.....	39
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ.....	53
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	58
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	67
4.2 เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	69
4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	73
4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย.....	77
4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย.....	83
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	89
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และเสนอแนะ.....	91
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	91
5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	91
5.1.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	92
5.1.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ใน โรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	92
5.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

5.1.5	เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย.....	93
5.1.6	ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจใน การทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	95
5.2	อภิปรายผล.....	95
5.3	ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม.....		102
ภาคผนวก		
ก.	แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	108
ประวัติผู้เขียน.....		115

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 แสดงมูลค่าการส่งออกของไทยในปีพ.ศ. 2544 และในระยะ 6 เดือนแรก ของปี 2545.....	2
1.2 แสดงมูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2548-2543.....	3
3.1 แสดงจำนวนประชากรที่ทำการเก็บข้อมูลในแต่ละโรงงานอุตสาหกรรมผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 แห่ง.....	52
3.2 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	54
3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดระดับเจตคติ ที่มีต่อระบบ TL 9000.....	55
3.4 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจ ในการทำงาน	56
3.5 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	62
3.6 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	65
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย.....	68
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000ของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	70
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	74
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทยโดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน.....	78
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน ประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน.....	79

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	80
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน.....	81
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	82
4.9 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	83
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน.....	84
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน.....	85
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	86
4.13 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	87

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานต่างกัน.....	88
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	89
4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-Value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานและเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	9
2.1 องค์ประกอบของเจตคติ.....	17
2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ.....	21
2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกร่วมตามแนวความคิดของ Bloom และคนอื่นๆ.....	22
2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	28
2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์.....	29
2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน-ความไม่พอใจงาน.....	30



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปรียบเทียบที่ว่า การปฏิวัติทางด้านเกษตรกรรมและการปฏิวัติทางอุตสาหกรรม เป็นคลื่นลูกใหญ่ทางประวัติศาสตร์ที่เปลี่ยนวิถีชีวิตมนุษย์ ทั้งด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจและสังคม เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมก็จะเป็นคลื่นลูกใหม่ ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีดังกล่าวอีกครั้ง หนึ่งจากหน้าแรกของประวัติศาสตร์การสื่อสารโทรคมนาคมยุคใหม่ซึ่งถูกกำหนดขึ้นโดย อเล็กซานเดอร์ เกรแฮม เบลล์ กับโทรศัพท์เครื่องแรกของโลกเมื่อหลายร้อยปีก่อนผ่าน มาจนถึงปัจจุบันพร้อมกับพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ก่อให้เกิดรูปแบบการสื่อสาร โทรคมนาคมใหม่ ๆ อีกหลากหลายชนิดในปัจจุบัน

ปัจจุบันมนุษย์ได้สัมผัสกับระบบสื่อสารไร้สายอยู่หลายรูปแบบเช่น วิทยุกระจายเสียง ซึ่งเป็นการส่งข้อมูลและข่าวสารในรูปของเสียงจากผู้ส่งที่อยู่สถานีวิจัยไปยังผู้รับหลาย ๆ จุดที่อยู่ ห่างไกลโดยมีเครื่องรับวิทยุเป็นตัวรับสัญญาณ หรือจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลข่าวสารและ รายการทางภาพและเสียงดังเช่น สถานีโทรทัศน์

ซึ่งวิวัฒนาการของการสื่อสารที่สามารถสังเกตเห็นได้ใกล้ตัวที่สุดนั่นคือ ระบบโทรศัพท์ ซึ่งน่าจะเพียงพอแก่การสื่อสารกันเบื้องต้นระหว่างบุคคล แต่มนุษย์ก็มีได้หยุดนิ่งยังคงต้องการ ความสะดวกเพิ่มขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดที่ต้องมีการเชื่อมโยงสายระหว่างผู้ใช้และการไม่สามารถ เคลื่อนย้ายอุปกรณ์สื่อสารไปไหนได้สะดวก จึงก่อให้เกิดแนวทางสำหรับการพัฒนาการสื่อสารไร้ สายแบบติดตามตัวหรือส่วนบุคคลในยุคถัด ๆ มา

โดยระบบสื่อสารที่เป็นที่นิยมมากสำหรับคนในปัจจุบันเห็นจะได้แก่ระบบ โทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคที่มีราคาถูกลงทุกวัน การติดต่อข้ามประเทศก็ทำได้ประหยัดขึ้น และไม่ว่า ผู้ใช้จะอยู่แห่งใดบนพื้นโลกนี้ก็จะสามารถติดต่อกับผู้ใช้อีกซีกโลกหนึ่งได้ทำให้อุปกรณ์ด้าน การสื่อสารถือเป็นหนึ่งในพื้นฐานชีวิตประจำวันของมนุษย์ในปัจจุบัน โดยอุปกรณ์ด้านการสื่อสาร จะมีส่วนประกอบมาจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์

ดังนั้น จากการดำเนินตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) ที่มีการกำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมที่ต้องใช้พื้นฐานของอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ แผงวงจรรวม (Integrate Circuit) เป็นต้น มีการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรม เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเงินทุน 34,133 ล้านบาท เป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ และชิ้นส่วน 30,536 ล้านบาทใน 9 เดือนแรกของปี 2538 (จารุณี พงษ์ศักดิ์ชาติ.2538) ทำให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งออกแผงวงจรรวม (Integrate Circuit) ในปี 2540 มียอดส่งออก 2,485 ล้านเหรียญ (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน. 2541) โดยมีตลาดอยู่ในสหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ. 2541)

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของไทย ได้ประกาศให้มีการส่งเสริมอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีบริษัทข้ามชาติเข้ามาสร้างโรงงานผลิตผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการส่งออกหลายบริษัทด้วยกัน ในปัจจุบันอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีมูลค่าการส่งออกเป็นอันดับหนึ่งดังแสดงในตารางที่ 1.1 และอุตสาหกรรมนี้ยังคงมีอัตราการส่งออกที่เติบโตเพิ่มขึ้นทุกปี ดังแสดงในตารางที่ 1.2

ตารางที่ 1.1 แสดงมูลค่าการส่งออกของไทยในปี พ.ศ. 2544 และในระยะ 6 เดือนแรกของปี 2545

การส่งออก	มูลค่า (ล้านดอลลาร์สหรัฐ)		เปอร์เซ็นต์ (%)	
	ปี 2544	ปี 2545 (Jan-Jun)	ปี 2544	ปี 2545
ข้าว	1,583	696	2.33	2.16
ยางพารา	1,326	668	1.95	2.07
ผลิตภัณฑ์มันสำปะหลัง	577	280	0.85	0.87
อาหาร	6,867	3,192	10.11	9.91
น้ำตาล	692	561	1.02	1.74
เครื่องอิเล็กทรอนิกส์	15,681	7,427	23.09	23.06
เครื่องใช้ไฟฟ้า	7,270	4,041	10.70	12.55
สิ่งทอ	5,267	2,344	7.76	7.28
อัญมณีและเครื่องประดับ	1,839	1,027	2.71	3.19
ยานยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบ	3,356	1,667	4.94	5.18
เครื่องใช้เดินทาง เครื่องหนัง รองเท้า	1,705	743	2.51	2.31
ผลิตภัณฑ์ยาง	1,095	595	1.61	1.85
เม็ดและผลิตภัณฑ์พลาสติก	2,523	1,260	3.71	3.91
เฟอร์นิเจอร์และชิ้นส่วน	868	439	1.28	1.36
เครื่องใช้และเครื่องประดับตกแต่งบ้าน	862	406	1.27	1.26
ของเล่น	216	87	0.32	0.27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

สินค้าอื่น ๆ	3,370	1,715	4.96	5.33
อื่น ๆ	10,275	5,056	15.13	15.70
รวม	67,916	32,204	100.00	100.00

ที่มา: ศูนย์สถิติการพาณิชย์. 2545

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ระหว่างปี พ.ศ. 2538 – 2543

ปี พ.ศ.	การส่งออก
2538	241,513
2539	255,061
2540	338,737
2541	425,071
2542	444,546
2543	624,725
รวม	2,329,653

ที่มา: กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์. 2544

ในการพัฒนาเศรษฐกิจไทยที่ผ่านมาเน้นการพัฒนา ภาคอุตสาหกรรมและการผลิตเพื่อการส่งออก โดยอาศัยความได้เปรียบด้านปริมาณแรงงานและราคาแรงงานราคาถูกเป็นปัจจัยหลัก เนื่องจาก การพัฒนาที่ผ่านมาเป็นการเติบโตในอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานมากกว่าอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูง ดังนั้น แรงงานจึงเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้ประเทศอุตสาหกรรมเข้ามาลงทุนในไทย สิ่งสำคัญของแรงงานที่นักลงทุนต่างประเทศใช้ในการพิจารณา ได้แก่ ปริมาณแรงงาน คุณภาพของแรงงาน และอัตราค่าจ้างแรงงาน โดยในอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูงเช่น อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ และ อิเล็กทรอนิกส์ ค่าจ้างแรงงานมีความสำคัญน้อยกว่าคุณภาพของแรงงาน เนื่องจากอุตสาหกรรมเหล่านี้ ต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือสูงว่าจะไม่มีผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องสู่ลูกค้า ดังนั้น อุตสาหกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีทักษะฝีมือในระดับที่สูง เป็นแรงงานที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วระดับหนึ่งและผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้จะต้องผลิตมาจากระบบงานคุณภาพสากลที่ยอมรับกันทั่วโลก ดังนั้น การย้ายฐานการผลิตของอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูงจากประเทศอุตสาหกรรม จึงให้ความสำคัญกับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบงานคุณภาพสากลและคุณภาพของแรงงานของประเทศที่จะเข้าไปลงทุนที่จะรองรับการผลิตมากกว่าค่าจ้างราคาถูก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่เชิงพาณิชย์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบ TL 9000 มีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ทางด้านการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มีคุณภาพ โดยเฉพาะอุปกรณ์ทางการสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งต้องการความน่าเชื่อถือ ความเที่ยงตรงและความแม่นยำสูง

ระบบ TL 9000 เป็นระบบมาตรฐานที่มีพื้นฐานและครอบคลุมระบบมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วโลกโดยระบบ TL 9000 จะมุ่งเน้นไปด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยปัจจุบันบริษัทที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีด้านการสื่อสารได้เป็นสมาชิกเพื่อร่วมจัดทำระบบ TL 9000 เป็นระบบมาตรฐานทางการสื่อสารเนื่องจากระบบ TL 9000 มีประโยชน์ดังนี้

1. เพิ่มความสามารถทางการตลาดได้แก่ การที่บริษัทด้านโทรคมนาคมในโลกได้พยายามผลักดันให้ผู้ประกอบการด้านอุปกรณ์และบริการโทรคมนาคมต้องผ่านการรับรองระบบ TL 9000 ทำให้บริษัทใดได้รับรองระบบ TL 9000 แล้วจะได้รับการพิจารณาให้ดำเนินการผลิตอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบสื่อสารโทรคมนาคมได้

2. การปรับปรุงทางการปฏิบัติงานได้แก่ การปรับปรุงคุณภาพผลิตภัณฑ์ปรับปรุงคุณภาพการบริการเพิ่มความเสมอของการปฏิบัติงานทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและช่วยลดต้นทุนการผลิต จากประโยชน์ดังกล่าวทำให้บริษัทต่าง ๆ ในโลกให้ความสำคัญการใช้ระบบ TL 9000 โดยดูจากจำนวนบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 แล้วจำนวนทั้งหมด 581 บริษัททั่วโลก ในประเทศไทยมีบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 จำนวน 2 บริษัท ได้แก่

1. Celestica Thailand
2. Sanmina - SCI System (Thailand) Ltd.

ในประเทศไทยได้มีการศึกษาผลกระทบของระบบคุณภาพ ซึ่งผลออกมาสอดคล้องกับประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้น ดังเช่น เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor (ทศพล เตชะอำพลกุล, 2541) ช่วยให้พนักงานใหม่หรือพนักงานที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนงานสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น จากคู่มือการปฏิบัติงาน (จารุณีย์ พงษ์ศักดิ์ชาติ, 2538) ดังนั้น เมื่อนำระบบ TL 9000 มาใช้ในองค์กรย่อมจะหลีกเลี่ยงผลกระทบของระบบคุณภาพ ทั้งกับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงานไม่ได้เลยแต่ผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรทำให้พนักงานในองค์กรจำนวนมากได้รับผลกระทบนั้นด้วยซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าผลกระทบ ดังกล่าวมีผลต่อความรู้สึกของพวกเขาที่มีต่องานหรือไม่

ในปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัวและพัฒนาองค์กรของตน เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยจะมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารคุณภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร การจัดการโดยใช้เอกสารเป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุดที่สุดถือเป็นความฉลาดของผู้บริหารในองค์กรนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญและตระหนักถึงประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน 4 ประการคือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man), เงินหรือทุนทรัพย์ (Money), วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งการบริหารที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด ดังนั้นจึงถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด (ปิยะวดี สังข์หนู. 2542 : 1)

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นและยุ่งยากในการแก้ไขเป็นปัญหาที่มาจากคน เพราะเป็นเรื่องของจิตใจมีความแปรเปลี่ยนไปได้ง่ายตามสถานการณ์และเวลา ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคเสมอ ปัจจัยเรื่องคนจึงเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคน โดยประสิทธิภาพในการทำงานของคนส่วนหนึ่งเกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานอาจขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้ (นฤมล ปรมธีรวัฒน์ชัย. 2545 : 2)

1. นโยบายขององค์กร องค์กรมีนโยบายในการบริหารบุคคลชัดเจนเพียงใดให้ความสนใจเรื่องคนหรือไม่เพียงใด
2. ทักษะคติของผู้บริหาร ถ้าบุคคลระดับนี้ไม่มีความเข้าใจในปรัชญาการบริหารคนไม่เห็นความสำคัญในการบริหารแล้วเมื่อเกิดปัญหามันจะแก้ไขได้ยาก
3. ปัจจัยแวดล้อมภายนอก มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคน

มีผู้กล่าวว่าถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงานและความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร (Davis. 1950) ทำให้ลดความขัดแย้งของพนักงานกับองค์กรและการปฏิบัติงานในองค์กรราบรื่น จึงมีนักวิจัยให้ความสำคัญศึกษาหาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงาน ในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ (ดิลก มุลวงษ์. 2536) พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน คือ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับภูมิหลังพนักงาน และอีกกรณีศึกษาหนึ่ง (มานิชญ์ มีพร้อม. 2537) ที่สถานเซมิคอนดักเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับปานกลาง พร้อมทั้งศึกษาถึงเหตุผลของความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในงาน และมีอีกกรณีศึกษาหนึ่งพบว่า ทักษะคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน (สุเมธ วาวนิลานนท์. 2545 : 105)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภูมิหลังของพนักงาน ยังมีการศึกษาอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆ นอกจากภูมิหลังก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่น ทักษะคิดต่อความหมายของเงินด้านการให้ความสำคัญต่อเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม (วรวิญญู สายจินดา.2538) พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด (คาริกา จารุวัฒนกิจ.2539) ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม (วิญญู สุทธิเศษ. 2540) ด้วยเช่นกัน

จากการที่องค์กรนำระบบ TL 9000 มาใช้สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบ TL 9000 ซึ่งเป็นผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบ TL 9000 ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามระบบ TL 9000 ระบบ TL 9000 เป็นระบบคุณภาพที่ครอบคลุมระบบ ISO 9001 ดังนั้นจากงานวิจัยของ สุทธิ สมุทรประภูด (2540) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ ได้กล่าวว่า ทักษะคิดต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ISO 9000 ฉะนั้นเมื่อพนักงานยอมรับระบบ ISO 9000 ที่ทำให้ระบบงานมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ แล้วทัศนคติดังกล่าวอาจส่งเสริมหรือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TL 9000 และเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ TL 9000 มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงาน สำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 แล้วและบริษัทที่จะประยุกต์ใช้ระบบ TL 9000 ที่มีแนวโน้มมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

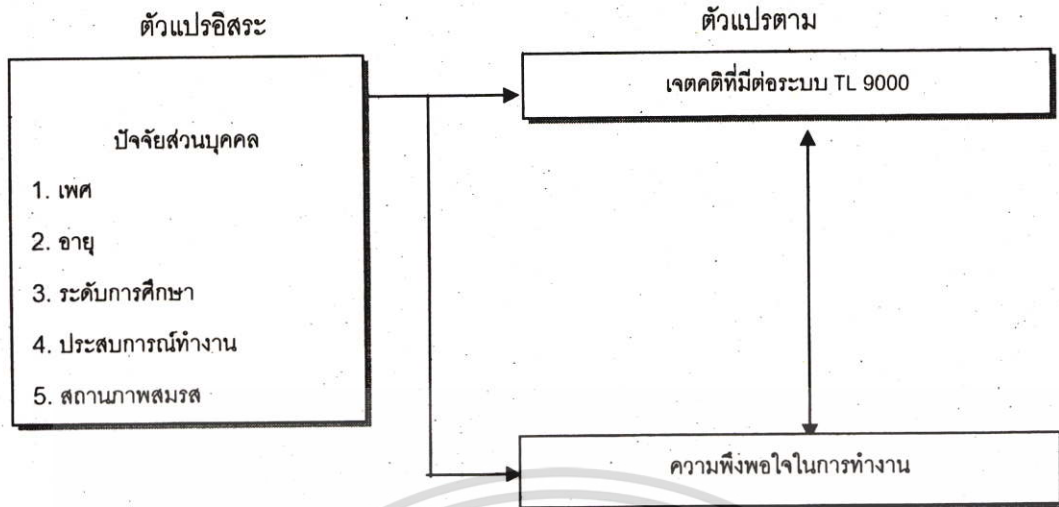
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

1.4 ทฤษฎีกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนด กรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอร์ชเบิร์ก (Herberg's two factor theory)
2. ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 แล้ว



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 แล้วจำนวน 2 แห่งประกอบด้วยพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 3,237 คน โดยโรงงานอุตสาหกรรมดังกล่าวนี้ประกอบด้วย

1.Sanmina-SCI System (Thailand) Co.,Ltd.	จำนวนพนักงาน 1,132 คน
2.Celestica Thailand	จำนวนพนักงาน 2,105 คน
	รวมทั้งสิ้น 3,237 คน

1.6 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

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

ตัวแปรตาม ได้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000
2. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1.7 ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จำแนกออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติและความพึงพอใจในการทำงานซึ่งทำการค้นคว้าจากเอกสารตำรา หน่วยงานภาครัฐและเอกชนและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลต่างๆ ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษา และสร้างเครื่องมือวัด

ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามไปยังบริษัทต่างๆ ในอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 ซึ่งในแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวข้องกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบ TL 9000 และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 สรุปอภิปรายผล พร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ทำให้ทราบถึงระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองระบบ TL9000 เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมระบบ TL 9000

1.8.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองระบบ TL9000 เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.8.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการวางแผนพัฒนาระบบ TL9000 กิจการของตนและด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.9.1 เจตคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ หรือแนวโน้มที่จะสนองต่อบุคคล สถานการณ์ หรือต่อสิ่งต่าง ๆ ในแง่บวกหรือลบ เจตคตินี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ในชีวิตของพนักงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างกันไป

1.9.2 องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ซึ่งได้มีการรวมกันเข้าและร่วมทำกิจกรรม ด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้นได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุ ตามวัตถุประสงค์ร่วมอันเดียวกันหรือหลาย ๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

1.9.3 โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โรงงาน ผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น เครื่องซักผ้า ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ และ โรงงานผู้ผลิตสินค้า อิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วีดิโอ เครื่องเสียง และ อุปกรณ์ด้านการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องโทรสาร เป็นต้น

1.9.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานแต่ละบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส

1.9.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและ อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วย พนักงานบังคับบัญชา และพนักงานปฏิบัติงาน

1.9.6 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในบริษัท

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยซึ่งเป็นการศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความหมายของแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกรอบหรือแนวทางในการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้นำ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาแสดงดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา

คำว่า เจตคติ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Attitude มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกัน เช่น ทศนคติ หรือ เจตคติ ซึ่งมีนักการศึกษาและนักจิตวิทยาให้นิยาม หรือ คำจำกัดความ พอสรุปได้ดังนี้

เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาท อันได้จากประสบการณ์และการตอบสนองทั้งทางตรงและ โดยอิทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้อง (Allport, 1935 : 810)

เจตคติ หมายถึง แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ ในอันที่จะตอบสนองอย่างถาวรต่อสิ่งเร้าให้เห็นด้วยกับท่าทีที่ชอบหรือไม่ชอบ (Kiesler, 1969 อ้างใน Fishbein and Ajzen, 1967 : 6)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมทางหนึ่งทางใด (McDonald, 1959 : 564)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิด และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต่อสภาพแวดล้อม (Secord and Backman, 1964 : 97)

เจตคติ หมายถึง รูปแบบของความรู้สึก หรือพฤติกรรม ที่บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุทางสังคม (Mehrens and Lehmann, 1978 : 375)

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้นว่า กลุ่มชน ประเพณี หรือ สถาบันต่าง ๆ (Analtasi, 1982 : 552)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจเป็นไปได้ในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคล หรือสถานการณ์นั้น ๆ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523 :3)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากประสบการณ์ การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรม หรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุน หรือ ได้แย้งคัดค้าน (ไพศาล หวังพานิช. 2523 : 146)

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ ไม่พอใจ หรือไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (สงบลักษณะ. 2529 : 146)

จากความหมายของเจตคติดังกล่าว ผู้ให้ความหมายส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน ซึ่งสามารถสรุปความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งในทางสังคม รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.1.1 ลักษณะของการวัดเจตคติ

เจตคติเป็นความรู้ที่ซับซ้อนบอกลักษณะทางจิตใจอารมณ์ของบุคคลซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่นเห็นหรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไข หรือสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้ง โดยแสดงออกไม่ได้ตรงกับความรู้สึกของตนเมื่อเขารู้ตัวหรือรู้ว่ามิคนสังเกต
2. เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้
3. เจตคติดมีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์-คดโกง, รัก-เกลียด, ชอบ-ไม่ชอบ, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น
4. เจตคติดมีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก, รักน้อย, ขยันมาก, ขยันน้อย เป็นต้น
5. เจตคติดมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ เช่น รักพ่อแม่ ขยันเข้าชั้นเรียน ขี้เกียจทำการบ้าน เป็นต้น

การวัดเจตคตินับว่ามีความยุ่งยากพอสมควร เพราะเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก หรือเป็นลักษณะทางจิตใจ คุณลักษณะดังกล่าวมีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแปรเปลี่ยนได้ง่าย ไม่แน่นอน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดยังสามารถวัดได้ ซึ่งต้องอาศัยหลักสำคัญดังต่อไปนี้

1. ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic assumptions) เกี่ยวกับการวัดเจตคติ ดังนี้
 - ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลนี้ จะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือความรู้สึกนึกคิดของคนเรา ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรอยู่ตลอดเวลาอย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ความรู้สึกของคนเรามีความคงที่ ซึ่งทำให้สามารถวัดได้
 - เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติกฎปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
 - เจตคตินอกจากแสดงออกในรูปทิศทางของความคิดความรู้สึก เช่น สนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาด หรือปริมาณของความคิดความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดเจตคติ นอกจากจะทำให้ทราบลักษณะหรือทิศทางแล้ว ยังสามารถบอกระดับความมากน้อยหรือความเข้มข้นของเจตคติได้ด้วย
2. การวัดเจตคติด้วยวิธีการใดก็ตาม จะต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด มีสิ่งเร้า เช่น การกระทำเรื่องราวที่บุคคลจะแสดงเจตคติตอบสนอง และสุดท้ายต้องมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย ดังนั้นในการวัดเจตคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลสามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดในสิ่งนั้นไปเร้าให้บุคคลแสดงท่าทีความรู้สึกต่าง ๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นระดับหรือความเข้มของความรู้สึกคล้อยตาม หรือคัดค้าน
3. สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้เร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมา ที่นิยมใช้ คือข้อความวัดเจตคติ (Attitude statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก (Attitude continuum หรือ Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น
4. การวัดเจตคติเพื่อทราบทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคลนั้น เป็นการสรุปผลจากการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียดหรือแง่มุมต่าง ๆ ดังนั้นการวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใด จะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมาแล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบ หรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคลนั้น เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้น ๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่าง ๆ ครบถ้วนทุกลักษณะ เพื่อให้การสรุปตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด
5. การวัดเจตคติ ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ กล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลการวัดที่ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบุคคลทั้งในแง่ทิศทางระดับหรือช่วงของเจตคติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การมองเจตคติมองได้หลายแง่หลายมุม จากการศึกษาของ เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520 : 40-41) และ ล้วน สายยศ (2528 : 3) ได้กล่าวถึงลักษณะของเจตคติไว้ดังนี้

1. เป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการศึกษาที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้า แล้วแปรเปลี่ยนมาเป็นความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม
2. เจตคติแปรค่าได้ทั้งด้านความเข้มข้นและทิศทาง โดยจะครอบคลุมช่วงของเจตคตินั้น จะแปรค่าได้ทั้ง มาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือเจตคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ
3. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง
4. เจตคติขึ้นอยู่กับเป้าหมายของเจตคติ หรือสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม
5. เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน อาจจะมีความสัมพันธ์กัน
6. เจตคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบ หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้
7. สภาพของความพร้อมจะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะซับซ้อนที่บุคคลจะยอมรับหรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบายไม่ค่อยจะได้ และบางครั้ง ไม่มีเหตุผล
8. เจตคติไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิด และเป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม
9. เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการทำนาย หรืออธิบายเจตคติได้
10. เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกัน อาจมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม ระยะเวลา ชาติพันธุ์ เป็นต้น
11. เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควรแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

ในการวัดเจตคตินอกจากจะคำนึงถึงเนื้อหาของเจตคติ เกี่ยวกับอะไร อยู่ในทิศทางใด แล้วยังต้องคำนึงถึงความเข้มของเจตคติอีกด้วยความเข้มของเจตคติหมายถึงปริมาณของความรู้สึกว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นทิศทางใด จะมีความรู้สึกรุนแรงมากกว่าพวกที่มีเจตคติกกลางๆ ความเข้มของเจตคติเปรียบได้เช่นเดียวกับความเข้มของสนามแม่เหล็กที่จะมีกำลังดูดสารได้มากที่ปลายขั้วทั้งสองของแม่เหล็ก

นอกจากจะมองความสัมพันธ์ในทางเดียวหรือขึ้น-ลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ หรือเจตคติที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งค่อนข้างจะมีสิ่งที่คล้ายคลึงกันอยู่มาก เช่น เจตคติที่ไม่ดีต่อคนนิโกร ทำให้เกิดการเหยียดหยามและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อคนเชื้อชาติอื่นอีกด้วย หรือกล่าว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อีกนัยหนึ่ง ความเชื่อบางอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นพื้นฐาน หรืออาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลและความรู้สึกเหล่านี้อาจเกิดจากความต้องการหรือความรู้สึกที่จะปกป้อง หรือปิดบังความต้องการที่แอบแฝงของบุคคล

2.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งเชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่น ๆ อีก 2 ด้าน ด้านแรก เชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ นักจิตวิทยาได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. เจตคติดี้องค์ประกอบเดียว คืออารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่เป้าหมายของเจตคติ

2. เจตคติดี้องค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่า เจตคติดี้องค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

องค์ประกอบด้านปัญญา หมายถึงกลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อที่เป้าหมายของเจตคติจะเป็นตัวส่งเสริม หรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล ส่วนองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกหมายถึงความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้น โดยที่เป้าหมายของเจตคติด้านอารมณ์ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าเป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางบวก และขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางลบของบุคคลในทางกลับกัน อารมณ์ความรู้สึกทางลบที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่า เป้าหมายของเจตคตินั้นสัมพันธ์กับการบรรลุถึงค่านิยมทางลบและขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมทางบวกของบุคคล ส่วนเจตคติทางบวกเล็กน้อย หรือทางลบเล็กน้อยที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติจะมีความสัมพันธ์กับความเชื่อที่ว่าเป้าหมายของเจตคตินั้น มีความสัมพันธ์กับค่านิยมที่มีความสัมพันธ์น้อยสำหรับบุคคล หรือหากสัมพันธ์กับค่านิยมที่สำคัญ บุคคลจะมีความมั่นใจน้อยถึงความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายของเจตคติกับค่านิยมนั้น ๆ

3. เจตคติดี้อสามองค์ประกอบ เชิดศักดิ์ โฉวสินธุ์ (2520 : 40-41) ชีระพร อุวรรณ โณ (2528 : 36-37) ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 3-4) และล้วน สายยศ (2528 : 2-3) ได้รวบรวมองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 ประการ ซึ่งประกอบด้วย

3.1 องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนประกอบย่อย คือ ด้านความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ (Attitude Object)

3.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือทำที่ที่ดี-ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ

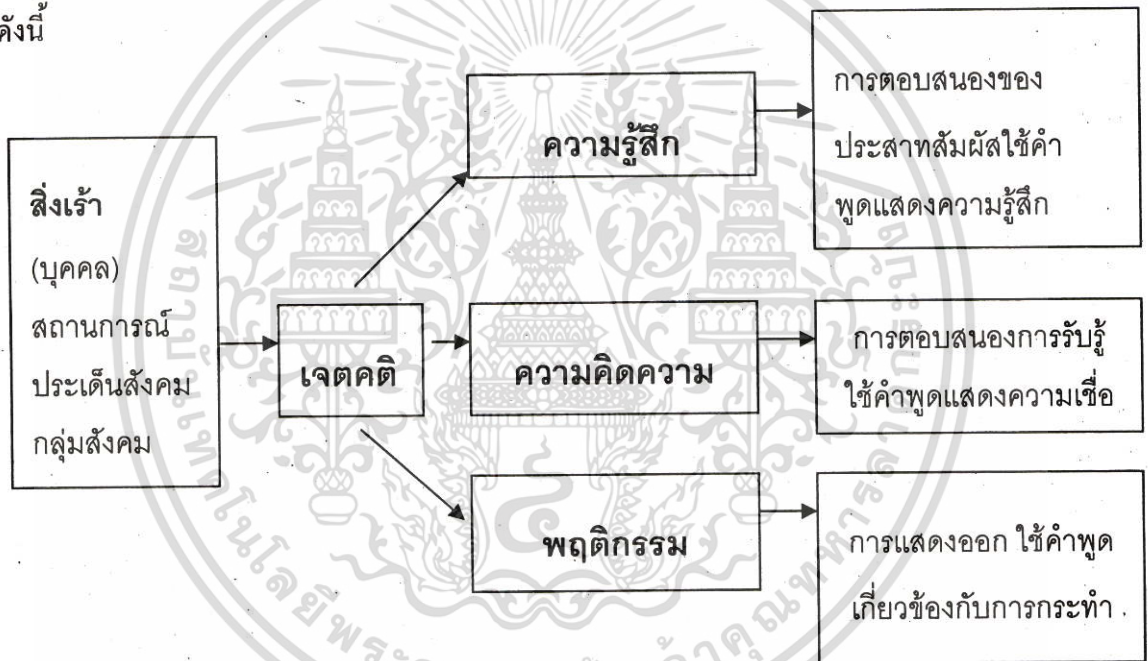
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของเจตคติ

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อ การศึกษาด้านนี้มีไม่น้อย คือ Triandis (1971) ซึ่งได้ให้คำนิยามเจตคติ โดยครอบคลุมองค์ประกอบ ทั้ง 3 องค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเห็นว่าองค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกัน พอสมควร กล่าวคือได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถ้า หากองค์ประกอบทั้งสามไม่สัมพันธ์กันหรือสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ละองค์ประกอบจะเป็นอิสระ จากกัน หรือหากองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์ในระดับสูง องค์ประกอบทั้งสามอาจเป็นสิ่ง เดียวกัน

นักจิตวิทยาได้บรรยายองค์ประกอบของเจตคติออกมาในรูปของแผนภาพที่ 2.1

ดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคติ

ที่มา : Rosenberg. 1960 : 3

การที่บุคคลใดจะเกิดเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะ เป็นทางด้านบวกหรือลบ ก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องผสมผสานคุณลักษณะย่อยหลาย ๆ อย่าง เช่น การรับรู้ การประเมินค่าความ ซาบซึ้ง ความสนใจ คุณลักษณะเหล่านี้จะรวมตัวกันขึ้นเป็นความรู้สึกและเจตคติของบุคคลนั้น แต่ อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คนเราเกิดเจตคติขึ้น ได้นั้นมีอยู่ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความรู้ (Cognitive component) บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้ บุคคลนั้น จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อนเพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุป เป็นความเชื่อต่อไป

2. ความรู้สึก (Feeling component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้ว กล่าวคือเมื่อบุคคลใดรู้และเข้าใจเรื่องใด จะสรุปเป็นความเห็นในรูปการประเมินผลว่าสิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ ดีหรือเลว ซึ่งเท่ากับเกิดอารมณ์ หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

3. ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action tendency component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่รวมตัวมาจากความรู้และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางที่สนับสนุน คล้อยตาม หรือ ขัดแย้งตามความรู้สึกและความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นอีก 2 ด้าน คือด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ๆ

ในบรรดาแนวการจัดองค์ประกอบของเจตคติ 3 แนวดังกล่าวข้างต้น แนวที่ได้รับค่านิยมมากที่สุดในปัจจุบันคือแนวที่เห็นว่า เจตคติดี้องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกเพียงองค์ประกอบเดียว ส่วนองค์ประกอบด้านปัญญาและองค์ประกอบด้านพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางคน เช่น พิชบาบน์และไอเซ็น เห็นว่าเป็นตัวแปร หรือมโนทัศน์ที่แยกออกจากเจตคติได้

การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีองค์ประกอบร่วมกันหลายอย่าง และปัจจัยบางอย่างมีลักษณะแตกต่างกันไปโดยสิ้นเชิง ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติคือจากการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น การมีประสบการณ์ที่ดี การได้รับการลงโทษทางร่างกายและจิตใจ การเกิดภาวะคับข้องใจ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น (Communication from others) เจตคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นจากผลของการได้ติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากการเรียนรู้อย่างไม่เป็นทางการที่เด็กได้รับในครอบครัวและสังคม เช่น การได้รับคำบอกเล่าจากผู้ปกครอง และครู เป็นต้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างของบุคคลถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเลียนแบบเริ่มขึ้นตั้งแต่การสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น ขึ้นต่อไปเป็นการแปลความหมายการปฏิบัติให้อยู่ในรูปของความเชื่อ ยิ่งบุคคลที่เป็นแบบอย่างเป็นที่เคารพหรือได้รับการยกย่องอยู่แล้วจะมีผลต่อความเชื่อมากยิ่งขึ้น

4. องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น สถาบันเหล่านี้จะเป็นทั้งแหล่งที่มาและส่งช่วยสนับสนุนให้เกิดเจตคติบางอย่างได้

ทอกลู ชันขาว (2528 : 20-23) ได้เสนอวิธีการที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติ 4 วิธี ดังนี้

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

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

1. บุคคลได้มีโอกาสติดต่อกับสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Association)
2. บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำ หรือความคิดของคนอื่นมาเป็นของตน (Transfer)

3. บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตน (Need Satisfaction)

Triandis (1971 : 142-159) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติว่า สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น

1. โดยการรับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่นหรือผ่านทางสื่อมวลชน ซึ่งจะเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความคิดและความเข้าใจ และมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติ
2. โดยการได้รับประสบการณ์โดยตรง เช่น คนมีอคติต่อนิโกร แต่ถ้าบุคคลนั้นได้พบปะกับนิโกรที่มีลักษณะในทางบวก ซึ่งตรงข้ามกับสิ่งที่เขาเคยรู้สึก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้
3. โดยการบังคับให้ปฏิบัติในแนวทางที่แตกต่างจากเจตคติเดิม เช่น การออกกฎหมาย การเปลี่ยนแปลงสถานของสังคม เป็นต้น

McGuire (1969 : 175-177) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลอาจทำได้ดังนี้

1. การให้คำแนะนำ (Suggestion situation) โดยการให้บุคคลอื่น เช่น จากผู้ที่มีอำนาจเหนือคนอื่นในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น มาแนะนำสิ่งต่าง ๆ จะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติได้
2. การให้ทำตาม (Conformity situation) โดยอาจจะเลียนแบบบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน เช่น คนที่มีอำนาจ บุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion situation) โดยการให้สมาชิกในกลุ่มได้เสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ แล้วหาข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรับรู้และคล้อยตามได้

4. การสื่อสารชักจูง (Persuasive messages) โดยการส่งสารสื่อประเภทต่าง ๆ เช่น บทความ คำพูดโดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ ไปยังผู้รับ จะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติให้คล้อยตาม

การใช้สารชักจูง เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เปลี่ยนเจตคติของบุคคล โดยการใช้สารชักจูงให้เปลี่ยนเจตคติ โดยใช้สารชักจูงที่ทำให้เกิดความกลัวในระดับต่างกัน (Insko, Arkoff and Insko. 1965 : 256-288) ประสิทธิภาพของสื่อความและการเปลี่ยนเจตคติ (Choo. 1964 : 1-20) การใช้สารชักจูงโดยใช้สารปลอบและสารขู่เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์ตึงเครียด และการให้อ่านและฟังสารชักจูง เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์คลุมเครือมากและน้อย เป็นต้น

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531 : 4) เสนอความคิดเห็นว่าเจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่าง ๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน และอื่น ๆ

2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้ว ยังทำให้มีแบบฉบับ (Pattern) เป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้น ๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มากจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ-แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่น ๆ เป็นต้น

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

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

1. การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจความใส่ใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว กระบวนการขั้นต่อไป ควรจะไม่เกิดขึ้นและจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติสาเหตุที่ทำให้คนสนใจฟังได้แก่ ผู้สื่อความหมาย และเนื้อหาของสารนั้น ๆ

2. ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยาก หรือง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจ และไม่เข้าใจ ดังนั้นจะสังเกตได้จากการโฆษณาเขาจะใช้เวลาให้น้อยที่สุด แต่ทำให้ผู้ฟังรับฟังได้มากที่สุด

3. การยอมรับ (Acceptance) เป็นผลมาจากข้อ 1 และข้อ 2 หากบุคคลตั้งใจฟังจนเกิดความเข้าใจชัดเจนจะทำให้เกิดการยอมรับ แต่ที่ไม่ได้สนใจฟังไม่มีความเข้าใจ จะยกเลิกไม่เกิดการยอมรับ

4. การเก็บเอาไว้ (Retension) เป็นความคงทนหรือการจำ อาจเก็บไว้ระยะหนึ่งเมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนไป หรืออาจยังคงอยู่ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บเอาไว้จะคงทนและอยู่ได้นาน

5. การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนเจตคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำ ซึ่งมีผลต่อส่วนรวมและสังคม ถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะไม่มีผลกระทบกระเทือนกับใคร

นอกจากนั้น ล้วน สายยศ (2528 : 53) ได้กล่าวถึงการเกิดเจตคติไว้ในเรื่อง ปฏิญญาอุปทาน มีขั้นตอนดังนี้

- ผัสสะ ปัจจยา เวทนา คือ การได้ประสบหรือสัมผัส กระตุ้นให้เกิดความรู้สึก
- เวทนา ปัจจยา ตัณหา คือ ความรู้สึก กระตุ้นให้เกิดความอยากได้
- ตัณหา ปัจจยา อุปทาน คือ ความอยาก กระตุ้นให้เกิดความยึดมั่น ถือมั่น หรือถือว่ามีค่านิยม
- อุปทาน ปัจจยา ภพ คือ ค่านิยม กระตุ้นให้เกิดสภาวะรุ่มร้อน หรือพร้อมอยู่ในใจ หรือเจตคติ
- ภพ ปัจจยา ชาติ คือ เจตคติกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่ปรากฏออกมาภายนอก หรือปรากฏการกระทำออกมาภายนอก

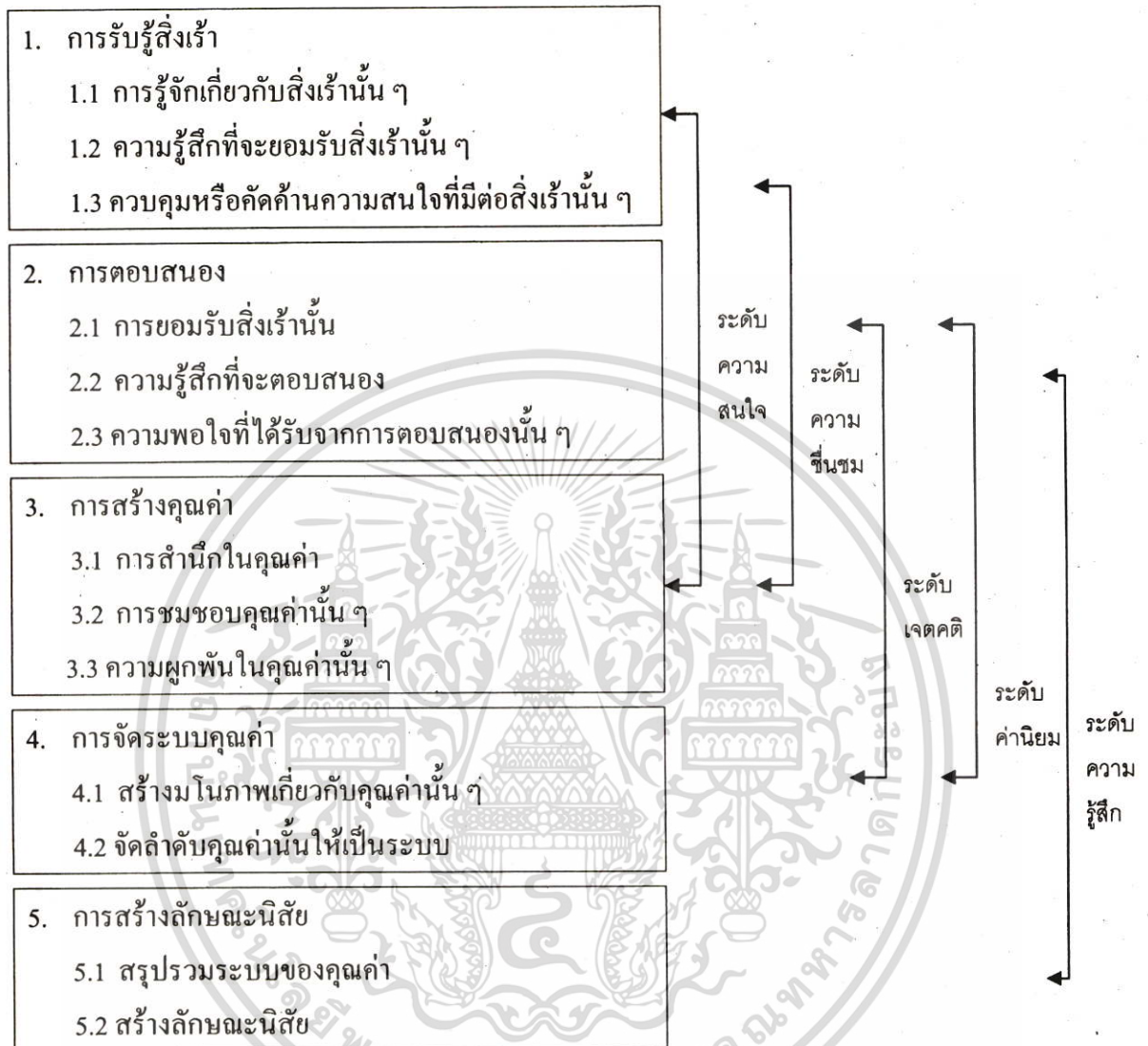
และได้สรุปการเกิดความรู้สึกว่า เริ่มจากความจำเป็น (Need) หรือความต้องการ (Desire) ขึ้นต่อไปก็ทำให้เกิดความชอบ (Preference) หรือความสนใจติดตามมา ความชอบนี้ย่อมจะกระตุ้นให้มีความนิยมชมชอบ หรือเข้าใจในคุณค่า แล้วกลายเป็นค่านิยม (Value) ขึ้นมา ค่านิยมที่ก่อตัวอยู่ระยะเวลาหนึ่งนานพอสมควร (Fised Value) ก็ย่อมจะกระตุ้นให้เกิดสภาวะที่รุ่มร้อนหรือพร้อมที่จะกระทำการอยู่ในใจ เรียกว่า เจตคติ (Attitude) นั่นเอง รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ ปรากฏตามภาพที่ 2.2 ดังนี้

Desire → Preference → Value → Attitude → Action

ภาพที่ 2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ

ที่มา : ล้วน สายยศ. 2528 : 53

ส่วน Bloom. (1964 : 33-34) ได้เสนอการเกิดความรู้ดังแสดงในภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่น ๆ

ที่มา : Bloom. 1964 : 33-34.

จากภาพที่ 2.3 สรุปได้ดังนี้

1. มีการรับรู้สิ่งเร้าและทำการรู้จักตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ
2. มีการตอบสนองสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรม หรือจัดประเภทของลักษณะของการตอบสนองนั้น ๆ ตามลักษณะของการพอใจ หรือนิยมในการตอบสนองนั้นมากน้อยเพียงใด
3. จัดสร้างคุณค่าหรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของสถานะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ภายในระบบของมโนภาพแห่งตน ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิตหรืออุดมคติแห่งตน ซึ่งภายหลังจะก่อรูปมาเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะของบุคคลนั้น

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

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติสามารถใช้วิธีได้หลายอย่าง และถ้าจะให้ได้ผลดี ควรใช้วิธีการหลาย ๆ อย่างผสมผสานกัน และประเด็นหนึ่งที่มีผู้กล่าวถึงกันมากคือ การใช้ตัวแบบประกอบการให้ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเจตคติที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถทำได้ทั้งในสถาบันครอบครัว โรงเรียน และสังคม

ในเรื่องของการพัฒนาเจตคติให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน นอกจากจะมีการกล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาเจตคติแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ คือจะต้องใช้เวลานานเท่าใดจึงจะทำให้เจตคติเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยคนบางคนมีความเชื่อว่า การสอนให้คนเกิดเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความซาบซึ้ง ต้องใช้ระยะเวลาานมากกว่าสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกมาให้เห็นได้ ดังนั้นถ้าถือว่ามีสิ่งกล่าวมาข้างต้นถูกต้อง ก็เป็นการยากที่จะวัดจุดประสงค์นี้ อย่างไรก็ตามมีหลักฐานยืนยันว่า จุดประสงค์ด้านจิตพิสัยจำนวนมากที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว (Bloom. 1976 :226)

2.1.3 มิติของเจตคติ

คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเจตคติ คือ มิติของเจตคติ (Dimensions of Attitude) ซึ่งจะทำให้การศึกษาเจตคติได้ลึกซึ้ง และเข้าใจเจตคติได้ดีขึ้น มิติที่น่าสนใจ มี 7 ประการ ดังนี้ (ศักดิ์ สุทรเสถียร. 2531 : 6-7)

1. ด้านความเข้มข้น (Intensity) คือลักษณะอื่น ๆ ของเจตคติเข้ามาประกอบทำให้เกิดความเข้มข้น ส่วนมากมักจะมีสิ่งอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความมั่นใจความสำคัญของจุดมุ่งหมายที่มีต่อวัตถุประสงค์ของเจตคติ เช่น เจตคติที่มีต่อบิดามารดาของเราจะเข้มข้นกว่าเจตคติต่อบิดามารดาของบุคคลอื่น

2. ด้านขนาดหรือปริมาณ (Manitude) คือ ปริมาณการชอบ หรือไม่ว่ารุนแรงเพียงใด คือชอบมาก ชอบน้อย หรือไม่ชอบเลย เป็นต้น

3. ด้านความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น เราเป็นคนไทยนับถือพุทธศาสนาไม่ตี เราพร้อมที่จะตอบโต้

4. ด้านความเป็นแกนสำคัญของชีวิต (Centrality) เจตคติบางอย่างมีสถานภาพที่สูงมากกว่าที่บุคคลมองโลก มองชีวิต จะใช้เจตคติเป็นหลักในการมองเจตคติที่ว่านี้เป็นส่วนหนึ่งของความคิดรวบยอดของบุคคล (Self-Concept)

5. ด้านมิติทั้งสามองค์ประกอบเจตคติ คือ ด้านความรู้ความเข้าใจ ด้านความรู้สึก และด้านการกระทำ (The Cognitive Affective and Action Tendency Trichotomy) การมองเจตคติทั้งสามนั้นเป็นการมองในด้านความเชื่อ ความคิดเห็น ในความรู้สึก และในด้านการกระทำหรือพฤติกรรมนั่นเอง

6. ด้านจิตสำนึก (Consciousness) ตามมิตินี้เจตคติจะถูกมองว่า เจตคตินั้นอยู่ในสภาวะจิตสำนึก หรือจิตไร้สำนึก หรืออยู่ในสำนึกเพียงบางส่วนหรือไม่ อย่างไร

7. ด้านความคงทน หรือความคงที่ (Stability) การพิจารณาเจตคติ ตามมิตินี้ดูได้จากเจตคตินั้น ๆ มีความหมายทนทาน ยึดหยุ่น หรือยากง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงมากน้อยขนาดไหนอย่างไร

2.1.4 วิธีการวัดเจตคติ

เนื่องจากเจตคติเป็นมโนภาพที่วัดได้ยากเมื่อเทียบกับการวัดด้านอื่น นักจิตวิทยาและนักวัดผลได้พยายามหาวิธีการวัด และสร้างเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพที่จะกระตุ้นให้ได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ถูกวัด ซึ่ง ล้วน สายยศ (2528 :3-4) ถวิล ธาราโภชน (2522 :85-88) เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และเอนกกุล กริแสง (2518 :6-8) ได้เสนอวิธีการวัดเจตคติ สรุปได้ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมามากที่สุด การสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมข้อรายการที่จะซักถามไว้อย่างดี ข้อรายการนั้นต้องเขียนเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดเจตคติให้ตรงเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จะได้ทราบความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มีข้อเสียว่า ผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่จริงใจจากผู้ตอบเพราะผู้ตอบอาจบิดเบือนคำตอบ เนื่องจากอาจเกิดความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็น วิธีแก้ไขคือผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้เป็นกันเอง ให้ผู้ตอบรู้สึกสบายใจ ไม่เคร่งเครียด เป็นอิสระ และแน่ใจว่าคำตอบของเขาจะเป็นความลับ

2. การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีเจตคติ ความเชื่อ อุดมคติเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจะต้องถูกต้องใกล้เคียงกับความจริง หรือเป็นที่เชื่อถือได้เพียงใดนั้น มีข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือควรมีการศึกษาหลาย ๆ ครั้งทั้งนี้เพราะเจตคติของบุคคลมาจากหลาย ๆ สาเหตุ นอกจากนี้ตัวผู้สังเกตเองจะต้องทำตัวเป็นกลาง ไม่มี ความลำเอียง และการสังเกต ควรสังเกตหลาย ๆ ช่วงเวลา ไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง

3. การรายงานตนเอง (Self-Report) วิธีนี้ต้องการให้ผู้ถูกสอบวัดแสดงความรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่เขาได้สัมผัส นั่นคือ สิ่งเร้าที่เป็นข้อคำถามให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมา แบบทดสอบหรือมาตราวัดที่เป็นของแนว เทอร์สโตน (Thurstone) กัทท์แมน (Guttman) ลิเคอร์ท (Likert) และออสกู๊ด (Osgood) นอกจากนี้กล่าวมา ยังมีแบบให้ผู้สอบรายงานตนเอง และอื่น ๆ อีกมาก แล้วแต่จุดมุ่งหมายของการสร้างและการวัด

4. เทคนิคจินตนาการ (Projective Techniques) วิธีนี้อาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ทดสอบ เช่น ประโยคไม่สมบูรณ์ ภาพแปลก ๆ เรื่องราวแปลก ๆ เมื่อผู้ทดสอบเห็นสิ่งเหล่านี้จะจินตนาการออกมาแล้วนำมาตีความหมายจากการตอบนั้น ๆ พอจะรู้ได้ว่ามีเจตคติอย่างไร

5. การวัดทางสรีระภาพ (Physiological Measurement) การวัดด้านนี้อาศัยเครื่องมือไฟฟ้า แต่สร้างเฉพาะเพื่อจะวัดความรู้สึกอันจะทำให้พลังไฟฟ้าในร่างกายเปลี่ยนแปลง เช่น ถ้าดีใจเข็มจะชี้อย่างหนึ่ง เสียใจเข็มจะชี้อีกอย่างหนึ่ง ใช้หลักการเดียวกันกับเครื่องจับเท็จ เครื่องมือแบบนี้ยังพัฒนาไม่ดีพอจึงไม่นิยมใช้เท่าใดนัก

2.1.5 ประโยชน์ของเจตคติ

จากการศึกษาประโยชน์ของเจตคติ ประภาเพ็ญ (2520 : 4) และ ชม ภูมิภาค (2516 : 65) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของเจตคติไว้ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

2. ช่วยให้มีการเข้าข้างตนเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิบัติได้ตอบหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปนั้น ส่วนมากจะทำให้สิ่งทำความพอใจมาก หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

5. เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติการ

6. ช่วยให้บุคคลได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าอะไรจะเกิดขึ้น

7. ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จตามหลักชัยที่วางเอาไว้

2.2 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจงาน เริ่มต้นจากการศึกษาแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor ที่ได้ศึกษาลักษณะและผลกระทบของแรงจูงใจ ต่อมามีการพัฒนาทฤษฎีต่าง ๆ ตามมา เพื่ออธิบายเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เหตุปัจจัย ของความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า “ความพึงพอใจในงาน” คือความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้งทางดี และไม่ดี ทำให้เต็มใจที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ (Strauss and Sayles. 1967, Schultz. 1982, Vroom. 1982, Vecchio. 1988 Luthan. 1992) และมีอีกแนวคิด อธิบายว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงาน ความสุขที่ได้รับจากงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (Applewhite. 1965) นักวิชาการไทย อธิบายเพิ่มว่า โดยเกิดจากการที่ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529) และเป็นความเพลิดเพลินหรือสภาพทางอารมณ์ที่เป็นบวก (วีรนาถ มานะกิจ. 2533)

ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบทฤษฎีด้านการจูงใจดังนี้ ในเรื่องของ การสร้างแรงจูงใจนั้นนับว่ามีความสำคัญทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญให้คนมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นั่นเอง โดยในเรื่องนี้ อับราฮัม เอช มาสโลว์ (สมยศ นาวิการ. 2540) ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสามข้อคือ

1. บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจ
2. ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับชั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)
3. บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคม โดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อม

ที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกาย และจิตใจ ตัวอย่างเช่นบริษัท อาจจะทำให้การประกันชีวิต และสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันกับการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัท ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึง โครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

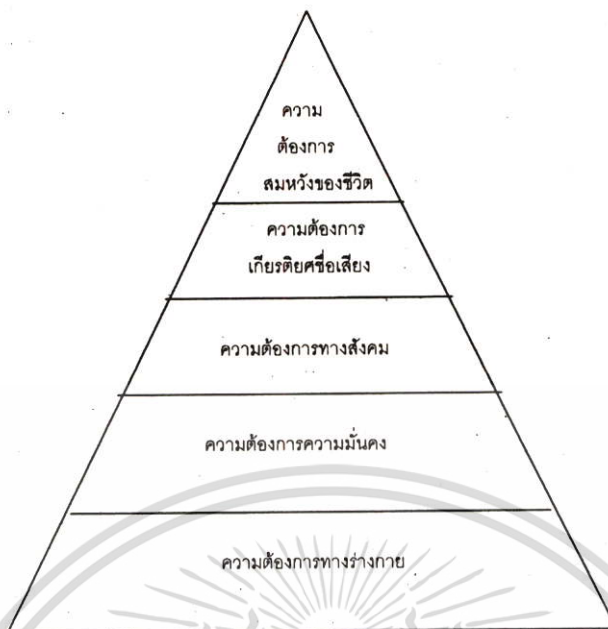
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิญงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริหาร การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ล้วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization) บุคคลมักจะต้องการ โอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

มาสโลว์เชื่อว่าความต้องการเหล่านี้จะถูกเรียงลำดับจาก “ต่ำสุด” ไปยัง “สูงสุด” มาสโลว์กล่าวว่าเมื่อต้องการ ณ ระดับ “ต่ำสุด” -ร่างกาย-ได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการ ณ ระดับที่ “สูงขึ้น” ต่อไป-ความปลอดภัย-จะมีความสำคัญมากที่สุด และต่อไปตามลำดับโดยที่บุคคลจะถูกจูงใจให้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนที่พวกเขาจะพยายามตอบสนองความต้องการระดับสูง

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองสมควรแล้ว ความต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ดังแสดงลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังภาพที่

2.4

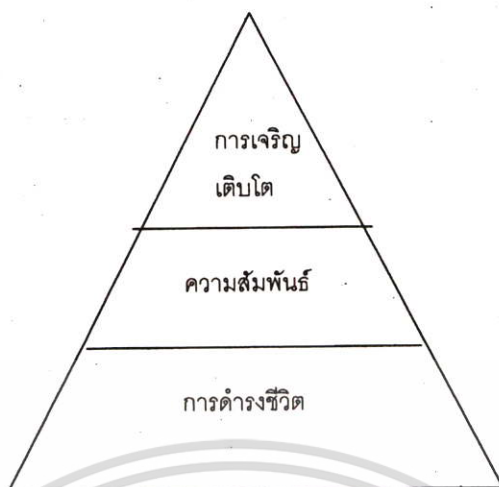


ภาพที่ 2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรก เป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญ และความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจ และครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอื่น ๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (สมยศ นาวิการ, 2540) เป็นอีกผู้หนึ่งที่เห็นด้วยกับมาสโลว์ ที่ว่า ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เขาเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้นแอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายในการตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือพวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อนความต้องการระดับสูงเหมือนกับมาสโลว์

แต่ แอลเดอร์เฟอร์ ได้ปรับปรุงลำดับความต้องการของมาสโลว์เสียใหม่ให้เป็นความต้องการสามระดับ : (1) ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (E) (2) ความต้องการความสัมพันธ์ (R) และ (3) ความต้องการการเจริญเติบโต (G) ภาพที่ 2.5 จะแสดงให้เห็นถึงแบบจำลองของแอลเดอร์เฟอร์



ภาพที่ 2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่คับข้องใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำมา

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงภายในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงาน ความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

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

ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว พนักงานจะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ขึ้นหน้าการการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในขอบเขตที่จำกัด ทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีผลสำคัญอีกครั้ง ดังนั้นการสนองตอบความต้องการในระดับต่ำจึงมีความจำเป็นเสมอ

ต่อมาในปี 2493 เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก. อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ. 2540) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขาารู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจ หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวพันกับสภาพแวดล้อมของงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงานเหมือนกับ ความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.6 เฮิร์ซเบิร์ก เสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ตรงกันข้ามของ “ความพอใจงาน” คือ “ไม่มีความพอใจงาน” และตรงกันข้ามของ “ความไม่พอใจงาน” คือ “ไม่มีความไม่พอใจงาน”

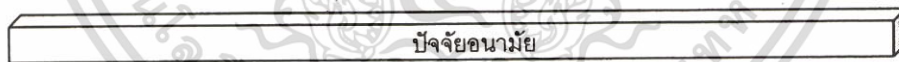
A มุมมองสมัยเดิม



ความพอใจงาน

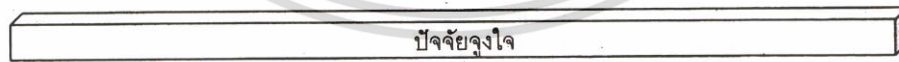
ความไม่พอใจงาน

B มุมมองของเฮิร์ซเบิร์ก



ความพอใจงาน

ไม่มีความพอใจงาน



ความไม่พอใจงาน

ไม่มีความไม่พอใจงาน

ภาพที่ 2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน-ความไม่พอใจงาน

บนพื้นฐานของการค้นพบของเขา เฮิร์ซเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่าง เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหารเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าคุณจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารอาจจะต้องดำเนินการไปยังขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกรื้อแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษามูลค่าของบุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือกแต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสภาพที่ดีขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก เสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเหล่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจ-ความก้าวหน้าด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศ เขาเชื่อว่าบริษัทจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ นี้จะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ท้าทาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยอื่น

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะ เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเป็นทฤษฎีที่ดำเนินถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งปัจจัยทั้งสองอาจถูกกระทบจากระบบ TL 9000 โดยคัดแปลงมาใช้ให้ครอบคลุมและเหมาะสม

ความพึงพอใจงานสามารถวัดได้ โดยการสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัด ซึ่ง วีรนาถ มานะกิจ (2533) ได้อธิบายว่า ความมุ่งหมายที่เราต้องการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายประการดังนี้

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

หมุนของการออกจากงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ ในเบื้องต้นจะต้องเกี่ยวข้องกับเหตุผลในข้อ 1 และ ข้อ 3 เพราะเกี่ยวกับกลไกที่ใช้เป็นมาตรการ สำหรับแก้ไข อย่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาองค์การในด้านการบริหาร แม้ว่าความพอใจอาจ เป็นเพียงการรับรู้ ในฐานะที่เป็นเป้าหมายที่ถูกต้องตามกฎหมาย

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

1. แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า JDI ซึ่งมีสมิธ (Smith) เคนดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจ ในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ปรัชญาพื้นฐานของ แบบสอบถามแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้นถ้าเกิด ความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่อีกก็แสดงว่าคนงานมีความพึงพอใจในงานแบบสอบถามคำบรรยาย ลักษณะงานนี้แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ถึง 18 ข้อ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจ ในการทำงานในองค์กรหลายประเภทที่มีคนงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถาม JDI ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณสิบถึงสิบห้านาที และวิธีการวัดโดยใช้ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานมีประโยชน์หลายอย่าง เช่น มีชัดเจนต่องาน และมีการ นำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้ (พงศ์ ทรดาล. 2540)

2. แบบสอบถามของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสอบถาม ความพึงพอใจในงานของมินิโซต้า หรือเรียกย่อ ๆ ว่า MSQ สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสต์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับ JDI คือวัด ความพึงพอใจในงานหลาย ๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด (5) คือ ความพึงพอใจอย่างมาก จนถึง คะแนนต่ำสุด (1) ความไม่พอใจอย่างมาก แบบสอบถามของมินิโซต้าสามารถวัดด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความสามารถ
2. ความสำเร็จ
3. กิจกรรม
4. ความก้าวหน้า
5. อำนาจหน้าที่
6. นโยบายบริษัท

7. ความหลากหลาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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)

3. แบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยคุณลักษณะการ แสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ กูนิน (Kunin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าทีแสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถาม จะเลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น (พงศ์ หรดาล. 2540)

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยแนว คำถามจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมิชิโซด้า

การที่องค์กรต่าง ๆ สนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรของตน ก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

1. ทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งใหญ่
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

นอกจากความสำคัญที่ Davis กล่าวข้างต้น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากความพอใจในงานยังมี ความสำคัญตามที่ วีรนาถ มานะกิจ (2533) กล่าวว่า การประเมินผลในระดับของบุคคลแต่ละคน ระดับองค์กร และระดับสังคม สามารถอธิบายความสำคัญได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การสนองตอบของบุคคลแต่ละคน มีการศึกษาหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างกับ โรคเส้นโลหิตแดงที่หัวใจตีบ และความข้องคับใจในงาน เช่น ความเบื่อหน่าย ความขัดแย้งระหว่างบุคคล ความเหนื่อยอ่อน หายใจขัด และปวดศีรษะ และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความพอใจและสุขภาพจิต จึงเป็นไปได้อย่างแท้จริง จากการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานที่มีต่อสุขภาพจิต ได้ทำขึ้นในอุตสาหกรรมที่ใช้เครื่องจักรกล เครื่องชี้เกี่ยวกับสุขภาพจิตประกอบด้วยส่วนประกอบ 6 อย่างด้วยกันคือ (1) ความกังวลและความเครียด (2) ความต้องการที่จะได้รับการยกย่อง (3) ความเป็นปรปักษ์ (4) การเข้าสังคมได้ (5) ความพอใจในชีวิต (6) ขวัญของแต่ละคน โดยผลที่เกิดขึ้นกับองค์การมีดังนี้

1. ความพอใจในงานจะเป็นสิ่งทำนายอัตราหมุนของการออกจากงานคนงานที่ออกจากองค์การของเขาเพราะเขาไม่พอใจมากขึ้น และความคาดหวังของเขาไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน

2. การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น มักแสดงให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ ในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน

3. ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญ เกี่ยวกับอัตราหมุนของเข้าออกจากงาน กล่าวคือคนงานจะชอบผู้ควบคุมงานซึ่งมีความเป็นมิตรชมเชยเมื่อคนงานปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของคนงาน

4. ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับทั้งอัตราหมุนของการออกจากงานและการหยุดงาน สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น หากให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ คนงานย่อมพอใจมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ

5. การขาดความพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นพบว่า ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับอัตราหมุนของการออกจากงานอัตราหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พอใจในงาน สำหรับทั้งคนงานที่ทำงานในโรงงานและในสำนักงาน

6. งานที่ทำซ้ำและรับรู้ว่าคุณค่าความเป็นตัวของตัวเอง หรือความรับผิดชอบ ย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราหมุนของการออกจากงาน แม้ว่าความอ่อนแอจะสัมพันธ์กับการหยุดงานก็ตาม

การแสดงนัยทางสังคม การสนองตอบในเรื่องความพอใจในงานของบุคคลแต่ละคนและองค์การ อาจเป็นปัจจัยที่มีนัยทางสังคมหรือไม่ก็ได้ กล่าวคือ ถ้างานมีลักษณะบ่อนทำลายสุขภาพร่างกายหรือสุขภาพจิต ย่อมชี้ให้เห็นความต้องการที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับระบบต่าง ๆ เกี่ยวกับบริการด้านการรักษาสุขภาพอนามัย เมื่อคนงานแสดงความไม่พอใจในรูปของการลดผลผลิตภาพหรือการขาดงาน ความกดดันจากเบื้องบนก็ตกอยู่กับราคาต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาวะเงินเฟ้อด้วยทั้งการพิจารณาทางการเงินเช่นนี้

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้นผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

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

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่ให้พนักงานที่ทำงานดี
2. สิ่งจูงใจที่เป็น โอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น การมีอำนาจ เกียรติยศ
3. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความภักดีกับหน่วยงาน
5. ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล (Adoption of Conditions to Habitual Methods and Attitude) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจการทำงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกัน และความมั่นใจในการทำงาน

2.3 ระบบ TL9000

ระบบ TL 9000 ถูกออกแบบมาเฉพาะสำหรับภาคอุตสาหกรรมโทรคมนาคม เพื่อเป็นเอกสารข้อกำหนดสำหรับระบบบริหาร ด้านคุณภาพ และการตรวจวัด โดยระบบ TL 9000 ได้จัดทำขึ้นเป็น ชุดข้อกำหนดร่วม สำหรับระบบบริหารด้านคุณภาพ ของผู้ส่งมอบ ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านโปรแกรม และ ด้านบริการ

2.3.1 โครงสร้างของระบบ TL9000

ระบบบริหารคุณภาพ TL9000 จะประกอบด้วย

- ระบบบริหารคุณภาพ มาตรฐานนานาชาติ ISO 9001:2000
- ข้อกำหนดร่วม TL9000
- ข้อกำหนดของระบบบริหารคุณภาพเฉพาะด้านผลิตภัณฑ์,ด้าน โปรแกรมและ ด้านบริการ
- ข้อกำหนดของการตรวจวัดร่วม TL 9000
- ข้อกำหนดของการตรวจวัด เฉพาะด้านผลิตภัณฑ์,ด้าน โปรแกรม และ ด้านบริการ

2.3.2 ระบบการตรวจวัด, การใช้งานและความรับผิดชอบ

ข้อกำหนดสำหรับการใช้การตรวจวัด (Requirements for Measurements Usage) เพื่อที่จะบรรลุตามข้อกำหนดของ TL9000 และสอดคล้องกับคู่มือข้อกำหนดด้านการบริหาร คุณภาพระบบ TL 9000 ตัววัดที่ถูกระบุ จะต้องถูกใช้ในองค์กรดังนี้

2.3.2.1 ใช้เป็นส่วนหนึ่งของ โปรแกรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและรายงานด้านบริหาร ภายในองค์กร

2.3.2.2 ใช้เป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับลูกค้า และ โปรแกรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับ ความเหมาะสม

2.3.2.3 ใช้เพื่อรายงานถึง Quest Forum Measurement Administrator

2.3.3 หลักการของกระบวนการของการตรวจวัด

หลักการดังต่อไปนี้ จะถูกใช้สนับสนุนสถานะแวดล้อมที่ซึ่งลูกค้า และองค์กรสามารถ ทำงานร่วมกันเพื่อปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.3.3.1 ตัววัดที่มีผลใช้ทั้งหมด สำหรับผลิตภัณฑ์ จะต้องถูกรายงาน โดยองค์กรไป ถึง Quest Forum Measurement Administrator

2.3.3.2 ในกรณีที่การยกเว้นของตัววัดบางข้อ องค์กรจะต้องทำการรายงานเป็นเอกสาร ไปยังองค์กรผู้ซึ่งจดทะเบียนให้ ด้วยเหตุผลที่น่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.3.3 องค์กรจะต้องจัดเตรียมข้อมูล ตัววัด ส่งให้ Quest Forum Measurement Administrator ผู้ซึ่งจะรวบรวมและคำนวณทางสถิติสำหรับแต่ละ ตัววัด ได้แก่ ค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม , ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน, ค่ามัธยฐาน, ขอบเขต และค่าที่ดีที่สุดสำหรับผลิตภัณฑ์ แต่ละประเภท กลุ่ม

2.3.3.4 ลูกค้ำที่เป็นสมาชิกของ Quest Forum จะจัดทำข้อมูลความสามารถ ภาคสนาม ที่สำคัญแก่องค์กร เพื่อใช้คำนวณตัววัด

2.3.3.5 ลูกค้ำอาจจะทำการร้องขอให้องค์กรส่งข้อมูล ตัววัด ของผลิตภัณฑ์ ส่งให้ ลูกค้ำ การแลกเปลี่ยนข้อมูลนี้ขึ้นอยู่กับข้อตกลงระหว่างองค์กรกับลูกค้ำ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับ Quest Forum

2.3.4 หลักการของการใช้ผลการตรวจวัด

ความตั้งใจของการใช้ผลของ ตัววัด คือ

2.3.4.1 จัดทำข้อมูลความสามารถของอุตสาหกรรมที่เหมาะสม เพื่อใช้สำหรับการเปรียบเทียบความสามารถของผู้ผลิตในกลุ่มอุตสาหกรรม

2.3.4.2 ใช้ชี้ ถึงโอกาสในการปรับปรุง

2.3.4.3 ให้ปรับปรุงกระบวนการ และผลิตภัณฑ์ทางโทรคมนาคม

2.3.4.4 จัดทำเป็นมาตรฐานเพื่อรายงานผล หรือประเมินผล

2.3.5 การรวบรวมผลิตภัณฑ์ และฐานลูกค้ำ

ในกรณีที่ขอบเขตของการลงทะเบียนรวมไปถึงหลายๆ ผลิตภัณฑ์ในประเภทเดียวกัน และมีการระบุแยก ผลิตภัณฑ์ออกจากกันอย่างชัดเจน, องค์กรอาจจะต้องรายงาน ข้อมูล สำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์อย่างแยกอิสระคล้ายคลึงกับในกรณี ที่องค์กรจดทะเบียนเป็นแบบ หน่วยธุรกิจ หรือสถานที่ องค์กรมีทางเลือกที่จะกำหนดว่าผลิตภัณฑ์ไหนจะถูกรวมอยู่ ในขอบเขตของการลงทะเบียน และวิธีการรวบรวมข้อมูล ฐานลูกค้ำ อ้างถึงกลุ่มลูกค้ำที่มีข้อมูลอยู่ในตัววัด องค์กร จะมีความรับผิดชอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ถูกรายงานมา จากลูกค้ำเท่านั้น

2.3.6 หน้าที่ความรับผิดชอบ

องค์กรจะต้องปฏิบัติดังนี้

2.3.6.1 ใช้กระบวนการจัดทำเอกสารเพื่อเก็บและทำให้ข้อมูลถูกต้อง เพื่อให้เป็นแหล่งบันทึกข้อมูลที่พร้อมใช้งาน

2.3.6.2 เก็บและทำให้น่าเชื่อถือ และส่งมอบข้อมูล ตัววัด ไปที่ Quest Forum

2.3.6.3 ส่งมอบข้อมูล ตัววัด ภายในขอบเขตระยะเวลาที่ลงทะเบียนไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.3.6.4 ส่งมอบข้อมูล อย่างน้อย 3 เดือนติดต่อกันไปที่ Quest Forum และรับรายงานยืนยันข้อมูล เพื่อรับทราบว่าคุณค่าข้อมูลได้ถูกลงทะเบียน

2.3.6.5 ส่งมอบข้อมูลทุกๆ ไตรมาสภายหลังจากได้รับการลงทะเบียนไม่เกิน สัปดาห์หลังจากหมดไตรมาสแรก

2.3.6.6 จัดเตรียมข้อมูลสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ ไม่เกิน 6 เดือนหลังจากเริ่มผลิตในกรณีที่อยู่ขอบเขตการลงทะเบียน

2.3.6.7 เปรียบเทียบตัววัดภายใน กับข้อมูลสถิติทางอุตสาหกรรม และทำขั้นตอนการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และกระบวนการตามความเหมาะสม

2.3.6.8 จัดทำรายงานคุณภาพของระบบ TL9000 เสนอต่อผู้บริหาร

2.3.6.9 ทำการแก้ไขต่อ ข้อมูลใดๆ ที่ไม่สอดคล้อง

2.3.6.10 ทำการส่งมอบข้อมูลใหม่ที่ความผิดพลาด หลังจากแก้ไขแล้ว ภายใน 2 ปีแรก

2.3.7 ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับระบบ TL 9000

มีข้อกำหนดที่เพิ่มเติมเนื้อหาที่เข้ามาจากระบบ ISO 90001 สรุปได้ดังนี้

2.3.7.1 ด้านระบบบริหารคุณภาพ

- ต้องมีการจัดสร้างระบบที่ควบคุมดูแลเอกสารและข้อมูลจากลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าต้องการ

2.3.7.2 ด้านความรับผิดชอบของผู้บริหาร

- ต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้า โดยต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารซึ่งแสดงถึงวิธีการติดต่อสื่อสาร รวมถึงวิธีการแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพระหว่างเรากับลูกค้า

- ต้องมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและจะต้องสามารถวัดได้

- ต้องมีการจัดทำแผนคุณภาพทั้งระยะสั้น และระยะยาว โดยในแผนคุณภาพจะต้องระบุถึงเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า

- ต้องมีการแจ้งกับพนักงานภายในองค์กรถึงระดับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ผลิตและระดับความพึงพอใจของลูกค้า

2.3.7.3 ด้านระบบการบริหารทรัพยากร

- ต้องมีการจัดการฝึกอบรมภายในอย่างสม่ำเสมอให้เหมาะสมกับตำแหน่ง ความรับผิดชอบของงานของผู้เข้ารับการอบรม

- ต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับไฟฟ้าสถิตย์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ต้องมีการตรวจสอบว่าสถานที่ทำงานต้อง สะอาด ปลอดภัย และองค์กรต้องแน่ใจว่าจะต้องไม่มีผลกระทบต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3.7.4 ด้านผลิตภัณฑ์

- ต้องการสร้างแผนคุณภาพของแต่ละผลิตภัณฑ์และจะต้องมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่

- ต้องมีการสร้างระบบที่สามารถชี้บ่งสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ว่าต้องมีขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างไร

- ต้องมีระบบที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าผลิตภัณฑ์แต่ละชิ้นอยู่ที่ใดเมื่อต้องการเรียกคืนเมื่อต้องการและวัสดุที่ใช้ในการผลิตถ้ามีวันหยุดอายุจะต้องทำการชี้บ่งให้ชัดเจน

- ต้องใช้อุปกรณ์ในการทำงานที่เหมาะสมกับการทำงาน

2.3.7.5 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง

- ต้องมีระบบที่จัดเก็บข้อมูลความต้องการของลูกค้าที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการแก้ไขปรับปรุงผลิตภัณฑ์ และต้องเก็บข้อมูลไว้เพื่อการวิเคราะห์

- ต้องมีการสร้างตัววัดขบวนการเพื่อให้แน่ใจว่าประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ในขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการวัดและการตรวจสอบต้องมีกระบวนการระบุถึงวิธีการตรวจสอบ คุณลักษณะเฉพาะ และวิธีการจำแนกของดี เสีย และอื่นๆ

- ต้องมีการระบุถึงจำนวนรอบในการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ในกรณีผลิตภัณฑ์ที่มีการซ่อมแซมจะต้องมีการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง

- ต้องมีการสร้างระบบการปรับปรุงคุณภาพ โดยจะต้องระบุถึงหัวข้อดัชนี ความพึงพอใจของลูกค้า, คุณภาพและความน่าเชื่อถือของตัวผลิตภัณฑ์ และกระบวนการอื่นซึ่งมีใช้ใน ปัจจุบัน และองค์กรต้องสนับสนุนการมีส่วนร่วมของพนักงานในขบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.4 ลักษณะของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้มีจุดเริ่มในการพัฒนาขึ้นเมื่อ 30 ปีที่แล้ว โดยรัฐบาลสมัยนั้นมีนโยบายส่งเสริมการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทดแทนการนำเข้า แต่ต่อมาได้มีการปรับภาษีศุลกากรนำเข้าสินค้า ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นสินค้าที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง และเกิดปัญหาลักลอบนำเข้าตามมา (สมพงษ์ นครศรี, 2540 : 54) อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในประเทศ และมีศักยภาพในการส่งออกที่ดีมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่ปรากฏ (Revealed Comparative Advantage: RCA) ของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (TDRI/SEP. 2538) สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน จัดอยู่ในกลุ่มสินค้าส่งออกที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงและความได้เปรียบของไทยมีแนวโน้มที่ดี

จากการศึกษาของ JICA ได้แบ่งผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็น 4 ประเภทดังนี้

ประเภทแรก คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อขายโดยตรงแก่ผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นประเภทที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในบรรดาผู้ผลิตทั้งหมด

ประเภทที่สอง คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อป้อนแก่ผู้ผลิตชิ้นส่วนอื่นๆ อีกต่อหนึ่ง แต่ไม่ได้ขายตรงกับผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทที่สาม คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อขายเป็นอะไหล่

ประเภทที่สี่ คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อส่งออกโดยเฉพาะ

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ผลิตส่วนใหญ่มุ่งผลิตเพื่อการส่งออกโดยเน้นวัตถุประสงค์ตั้งแต่เริ่มแรกของบริษัทที่ลงทุนตั้งโรงงานในประเทศไทย สำหรับตัวสินค้า สินค้าอิเล็กทรอนิกส์หลักๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานมาก ได้แก่ อุปกรณ์ และส่วนประกอบแผงวงจรไฟฟ้า ที่อาศัยความได้เปรียบทางด้านแรงงาน การผลิตอาศัยการนำเข้าส่วนประกอบและส่งออกในลักษณะ ชิ้นส่วนมูลค่าเพิ่มค่อนข้างน้อย ความสามารถในการแข่งขันนี้ขึ้นอยู่กับค่าแรง การผลิตสินค้ากลุ่มนี้ จึงมีโอกาสนโยกย้ายการผลิตไปยังประเทศอื่นๆ ที่มีค่าแรงถูกกว่า นอกจากจะสามารสร้างการผลิตให้สามารถเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมขั้นปลายได้

2. กลุ่มสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วีดิโอ และเครื่องเสียง การผลิตส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยชิ้นส่วนจากต่างประเทศ เทคโนโลยีการผลิตยังอยู่ในการดูแลของบริษัทข้ามชาติที่มาลงทุน โอกาสของผู้ผลิตสินค้ากลุ่มนี้จึงขึ้นอยู่กับด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยี และการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องภายในประเทศ เพื่อให้การผลิตสินค้าในกลุ่มนี้มีมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น

3. กลุ่มอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และโทรสาร เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แม้ว่าการผลิตสินค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่ต้องนำเข้าชิ้นส่วนจากต่างประเทศ แต่เนื่องจากความต้องการภายในประเทศในสินค้ากลุ่มนี้มีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต จึงเป็นกลุ่มที่น่าสนใจสำหรับการสนับสนุนให้มีฐานะการผลิตที่ต่อเนื่องและมั่นคงต่อไป

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

สุนีย์ อัมพร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติที่มีต่อการนำเทคนิคบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management – TQM) มาใช้ในองค์กรและเพื่อเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่างๆ ที่มีการนำ TQM มาใช้ในองค์กร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากอาจารย์ผู้ควบคุมสาระนิพนธ์ และท่านผู้ทรงวุฒิจำนวน 2 ท่าน ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เอส.เค. โพลีเมอร์ จำกัด ทำการประเมิน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 138 คน

สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยพิจารณาจากค่านัยสำคัญของค่า t-test และ F-test ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS 10.0 for windows

ผลการศึกษาเจตคติของบุคลากรที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กรพบว่า ระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัท เอส.เค. โพลีเมอร์ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และหากพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยเรียงลำดับตามระดับเจตคติจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านความสามารถทางการตลาด ด้านการบริหารและการบังคับบัญชา ด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กร ด้านทีมงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ เมื่อทำการเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อการนำ TQM มาใช้ในองค์กร ในด้านต่างๆ โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลพบว่าโดยภาพรวมบุคลากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันมีเจตคติที่มีต่อ TQM ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีเพียงด้านเดียวคือด้านการบริหารและการบังคับบัญชาที่มีเจตคติแตกต่างกัน โดยภาพรวมพบว่าบุคลากรที่มี ช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนที่ต่ำ จะมีระดับเจตคติที่มีต่อ TQM ต่ำกว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุ ระดับการศึกษาและอัตราเงินเดือนสูง ส่วนในด้านอื่นๆ คือด้านความสามารถทางการตลาด ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือ ด้านทีมงานและเพื่อนร่วมงาน และด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงานภายในองค์กรไม่มีความแตกต่างกัน นอกเหนือจากผลการศึกษาที่ได้ยังพบว่าบริษัท เอส.เค. โพลีเมอร์ จำกัด ยึดแนวทางการนำ TQM มาใช้ตามขั้นตอนการปฏิบัติของที่ปรึกษา TQM ทุกประการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1) ยึดคุณภาพหรือความพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นเป้าหมายหลัก มิใช่ยึดความพอใจขององค์กร (Company Satisfaction)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2) มีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายรวมของกิจการ ให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและภาวะแวดล้อมที่ผันผวน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับกิจการอื่นได้ดีกว่า

3) มีการกำหนดนโยบายและบริหารนโยบาย (Policy Management หรือ Hoshin Kanri) ให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายนั้น

4) มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ดี (Cross Functional Management) ซึ่งหมายถึงผู้บริหารทุกๆ ระดับทำงานเป็นทีมที่สมบูรณ์ มีการสื่อความที่ดี ไม่มีความขัดแย้งให้เกิดความตึงเครียด หรือความสูญเปล่า

อุไรวรรณ กองเกียรติวิชัย (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่อะบบคุณภาพ QS 9000 กรณีศึกษา บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัท มัทสุซิตะ 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 ในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นว่า บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเห็นว่าหลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 สู่อะบบคุณภาพ QS 9000 แล้วสามารถเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ในด้านการรับรู้การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงเป็นอันดับที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงเป็นอันดับที่ 2 และด้านการเพิ่มผลผลิตสูงเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกช่วงอายุการทำงาน และทุกแผนกงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย และจากการศึกษาค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของข้อมูลเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่แตกต่างกัน แต่อายุงานและแผนกงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหารถึงสาระสำคัญและกระบวนการวางระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณภาพ QS 9000 ที่จะนำไปสู่การได้รับรองระบบคุณภาพ QS 9000 นั้นพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการค้าเป็นงานเพื่อ 1) ให้องค์กรมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น 2) เพื่อขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้า ส่วนการวางโครงการจัดทำระบบนั้นมีขั้นตอนหลักๆ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การเลือกบริษัทที่ปรึกษา เนื่องจากว่าบริษัทฯ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์เพียงพอในเรื่องของระบบคุณภาพ และขั้นตอนที่ 2 คือ ขั้นตอนของการวางแผนโครงการ ซึ่งตามแผนดำเนินการนั้นใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 10 เดือนจนกระทั่งได้รับการรับรองในที่สุด

นิภา ลีลาเอกเลิศ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม 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 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในสำนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบแต่ละสมมติฐานโดยการทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัท ฯ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย 2) ในทุกลักษณะส่วนบุคคล พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงและมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 3) ในทุกระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง 4) พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนกงานต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน 5) พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

อานนท์ นาวารักษ์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทอโตอัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งหวังที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อไป ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานทุกระดับในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัทอโตอัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด 17 บริษัท โดยมีจำนวนประชากรอยู่ทั้งสิ้น 89 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนที่สองเป็นการวิเคราะห์เชิงปริมาณเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธี t-test และ One-Way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติอยู่ที่ .05

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเจตคติและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ของพนักงานที่แสดงออกจะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลของการศึกษาเจตคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในแผนกซ่อมบำรุงทั้ง 4 ด้านพบว่า 1) ในด้านผลกระทบต่อองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัท รองลงมาคือ เห็นว่าหน่วยงานจำเป็นต้องทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน 2) ในด้านผลต่อระบบฯ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าระบบฯ มีความสำคัญและควรทำต่อไป รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 3) ในด้านผลต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการทำระบบฯ รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม และ 4) ในด้านผลต่อตัวพนักงานเองพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการทำระบบฯ ทำให้ปัญหาในงานลดลง รองลงมาคือเห็นว่าได้พัฒนาความรู้ความสามารถเมื่อทำระบบฯ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร มีผลต่อการจัดทำระบบฯ มากที่สุด รองลงมาคือความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบฯ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบเจต

คติที่มีผลต่อการจัดระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีเพียง 1 หัวข้อเท่านั้นคือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบ ฯ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ มีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบ ฯ ในทุกหัวข้อไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มี 5 หัวข้อ คือ หัวข้อเงินรางวัลมีผลต่อการจัดทำระบบฯ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชย หัวข้อการสนับสนุนจากหัวหน้างานในหน่วยงาน หัวข้อการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบ และหัวข้อกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของระบบมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน 4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชยมีผลต่อการทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบ ฯ ที่แตกต่างกัน

เกวลิน รัชญาวาส (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซล และศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน กับเจตคติที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลในด้านต่างๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,374 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 310 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยสถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าร้อยละ ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อใช้การทดสอบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ LSD ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1) เจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน มีเจตคติในด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ ด้านศักยภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการวิจัยพัฒนาและการกำหนดมาตรฐาน ด้านการตลาด ด้านต้นทุนและรายได้ ด้านการสนับสนุนจากบริษัทแม่ และด้านการจัดการผลิต ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีระดับเจตคติอยู่ในระดับเห็น

ด้วย ส่วนในด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีเจตคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

2) ผลการเปรียบเทียบเจตคติในด้านต่างๆ ของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันที่มีปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการเปิดดำเนินการสถานีบริการน้ำมัน บริษัทแม่หรือตราหือของสถานีบริการน้ำมัน ขนาดของสถานีบริการน้ำมันและเขตที่ตั้งของสถานีบริการน้ำมัน ที่แตกต่างกัน มีเจตคติที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร (2534 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถามตามแนวแบบสอบถามของความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยมีข้อคำถาม 100 ข้อ ที่ครอบคลุมตัวแปรของความพึงพอใจในงาน 20 ตัวแปร ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก โดยศึกษากับพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ และพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า พบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้ คือ ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน กิจกรรมระหว่างการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การบริการสังคมความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม ระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน นโยบายและการปฏิบัติ งานได้รับมอบหมาย การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ความมีอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้ ผู้ร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน และกิจกรรมระหว่างการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนของงานของตน การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย

ดิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปทุมธานี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

สมชาย ชัยยุทธ์ (2536: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ จำนวน 108 คนจาก 6 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวม รวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในองค์ประกอบย่อยต่าง ๆ ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยต่าง ๆ พบผลเช่นเดียวกัน โดยมีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ความสำเร็จในการทำงาน 4) ความก้าวหน้า 5) นโยบายและการบริหารงาน 6) ความมั่นคงในงาน 7) ความรับผิดชอบ 8) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ 9) การได้รับการยอมรับนับถือ 10) เงินเดือนและสวัสดิการ 11) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเพศ รายได้ต่อปีจากการทำงานและสถานภาพของตำแหน่ง มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

มานิษฐ์ มีพร้อม (2537 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยการศึกษาประกอบด้วยมิติ ที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (IV) แบ่งออกเป็น 7 มิติ ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจในเวลาทำงาน และความพึงพอใจในความยุติธรรม ตัวแปรตาม (DV) แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงานและความพึงพอใจในชิ้นงาน พบว่า พนักงานที่ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและยังศึกษาสาเหตุผลของพนักงานที่พอใจพบว่า พึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ และพึงพอใจที่อยากจะทำงานอยู่ในบริษัท เพราะว่า เมื่อเลิกจากการทำงานแล้ว สามารถใช้เวลาหลังเลิกงานแล้ว ไปศึกษาต่อตามสถาบันที่อยู่ใกล้กับทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกสบาย ในเรื่องของผู้บังคับบัญชาพนักงานพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานที่มีเหตุผล และอยากให้ผู้บังคับบัญชาไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ หรือไม่มุ่งแต่เอาผลผลิตแต่เพียงประการเดียว ในส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พนักงานพึงพอใจกับเสียงเพลงที่บริษัทฯเปิดให้ตลอดระยะเวลาในการทำงาน ภายในบรรยากาศที่มีแอร์เย็นตลอดเวลา พนักงานพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของเวลาในการทำงาน และในเรื่องของความยุติธรรมพนักงานมีความเห็นว่า การคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมคืออยู่แล้ว สำหรับเหตุผลของการ

เกิดความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทฯ มักจะอ้างกฎหมาย มาเป็นหลักในการบริหารเรื่องค่าจ้างแรงงาน ถึงแม้บริษัทฯ จะอ้างว่า บริษัทฯ ปฏิบัติตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่พนักงานยังแสดงความคิดเห็นว่าน้อยเกินไป ส่วนในเรื่องโอกาสก้าวหน้าพนักงานให้ความเห็นว่าขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน มากกว่าขึ้นอยู่กับบริษัทฯ เพราะว่าบริษัทจะให้โอกาสบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารหน่วยงาน มากกว่าที่จะรับจากพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น พื้นที่ในการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ บางแผนก สมควรได้รับการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น และเพื่อความสะดวกเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีความจำเป็นต้องอพยพพนักงานออกไป ณ จุดนัดพบ ที่ปลอดภัยของบริษัทฯ นั้นคือ พนักงานต้องการให้บริษัทฯ มุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน ให้มากขึ้นนั่นเอง

ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน โมเพิลิก บริษัท โมเดอร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานพบว่า มีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อยที่สุด ดังนี้ 1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา 2) ความสำเร็จในการทำงาน 3) ความก้าวหน้า 4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 5) นโยบายการบริหารงาน 6) เงินเดือนและสวัสดิการ 7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้ ต่อวันจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเล็ขงผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภภาพรณ นิมมณี (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกลือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กิติวัฒน์ บัวลอย (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมพลาสติก โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 115 คนจาก 2 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน พบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุด ไปถึงน้อย

ที่สุด ดังนี้ 1) การได้รับการยกย่องรับนับถือ 2) เพื่อนร่วมงาน 3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 4) ลักษณะของงานที่ทำ 5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ 7) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร 8) ผู้บังคับบัญชา และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็นโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทำการศึกษาดังความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานหลายปัจจัย ซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

2.5.2.1 เพศ

เพศ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่นการศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์ (2537 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต และวิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบผลเหมือนกันว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่น ๆ พบผลการศึกษตรงกันข้าม เช่น สมชาย ชัยอุยฤทธิ์ (2536: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษากับพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ หรือจะเป็นการศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนังและเฟอร์นิเจอร์ของ มนัส บุญวงศ์ (2537) และ จารุวรรณ ชิตโชติ (2540: บทคัดย่อ) ตามลำดับ ที่พบว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2.5.2.2 อายุ

อายุ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน พบว่าบุคคลที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของ มนัส บุญวงศ์ (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และ วรภิญญา สายจินดา (2538: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม

2.5.2.3 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญรัต

พันธุ์ (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของดิลก มุลวงษ์ (2536: บทคัดย่อ) ที่ทำกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือการศึกษาของ มนัส บุญวงษ์ (2537: บทคัดย่อ) ที่ทำกับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง หรือการศึกษาของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ) ที่ทำกับพนักงานฝ่ายผลิต หรือการศึกษาของ โสภภาพรรณ นิมมณี (2540: บทคัดย่อ) ที่ทำกับลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง

2.5.2.4 ประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ผลการศึกษาของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต และของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษากับแรงงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกัน คือ พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน ไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาของ ดิลก มุลวงษ์ (2536: บทคัดย่อ) มนัส บุญวงษ์ (2537: บทคัดย่อ) โสภภาพรรณ นิมมณี (2540: บทคัดย่อ) และจารุวรรณ ชิตโชติ (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในงานกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ลูกจ้างใน โรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง และพนักงานในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2.5.2.5 สถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาของมนัส บุญวงษ์ (2537: บทคัดย่อ) และกิติวัฒน์ บัวลอย (2540: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจงาน ในพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และพนักงานฝ่ายผลิต ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 2 บริษัท โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆ ของคน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

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

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL9000 2 แห่ง จำนวนทั้งหมด 3,237 คน (ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน 2547 จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละโรงงาน)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 2 แห่ง จำนวน 356 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชากร ซึ่งเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 จำนวน 3,237 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (อุทุมพร จามรมาน. 2537 : 30) ดังนี้

$$n = \frac{N}{(1 + N e^2)}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เมื่อ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N คือ จำนวนประชากรทั้งหมด
 e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง กำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการเก็บข้อมูลในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 แห่ง

ลำดับที่	โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์	ประชากร
1	Sanmina-SCI System (Thailand)Co.,Ltd.	1,132
2	Celestica Thailand	2,105
รวมประชากร		3,237
กลุ่มตัวอย่าง		356

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (ดังภาคผนวก ก) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกรายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะของคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัย มิเนโซต้า(Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่งในการวิจัยนี้ได้้นำแนวข้อคำถามที่ได้รับการแปลแล้วจากงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง มาประยุกต์ใช้จำนวน 21 ข้อ พนักงานจะประเมินความรู้สึกความพึงพอใจตามความคิดเห็นของตนเองจากคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.3.2 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวล เพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหา และเป็น โครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

3.3.3 สร้างแบบสอบถาม มาตรวัดทัศนคติของ Likert (บุญธรรม กิจปรีดาภิรต. 2531)

3.3.4 สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าว ขันต้นและนำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำ เพื่อการแก้ไขและปรับปรุง แบบสอบถามและแบบทดสอบให้มีความเหมาะสม

3.3.5 นำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความ เทียบตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความ เทียบตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการปรับปรุง แก้ไขแล้ว นำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ให้พิจารณา ความสมบูรณ์อีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 3.2 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	สถานที่ปฏิบัติงาน
ดร. จ้านงค์ จิ่งธีรพานิช	สาขาวิชาการจัดการงานคอมพิวเตอร์และวิศวกรรม มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ และบริหารธุรกิจ
ผศ.ดร.อาริต ธรรมโน	คณะเทคโนโลยีสารสนเทศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ผศ.ดร.วินัย พุทธกุล	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
คุณชนาคม ชวศิริ	บริษัท ชันมินา ไซน์ ซิสเต็ม ประเทศไทย จำกัด
คุณนพมาศ พานิชเจริญ	บริษัท โซนี่เทคโนโลยี ประเทศไทย จำกัด (ชลบุรี)

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูลโดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 จำนวน 2 แห่ง โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 356 คน จากประชากรทั้งหมด 3,237 คน สำหรับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม มีดังนี้

3.4.1.1 ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ถึงผู้บริหารของโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูล และส่งไปรษณีย์ไปยังสถานประกอบการดังกล่าว

3.4.1.2 จัดส่งแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่ได้รับการรับรองระบบ TL 9000 จำนวน 356 คน ในแผนกงานต่าง ๆ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายออกแบบหรือฝ่ายวิจัยและพัฒนา และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.4.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนจะนำไปวิเคราะห์

3.4.1.4 นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสาร สัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 มาจัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส และทำการวิเคราะห์ที่ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 นำแบบสอบถามวัดระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความึกเห็นของแบบสอบถามวัดระดับเจตคติต่อระบบ TL 9000

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

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึงพนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TL 9000 ดี

คะแนน 4 หมายถึงพนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TL 9000 ก่อนข้างดี

คะแนน 3 หมายถึงพนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TL 9000 ปานกลาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คะแนน 2 หมายถึงพนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TL 9000 ก่อนข้างไม่ดี
 คะแนน 1 หมายถึงพนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่ดี

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านระดับเจตคติต่อที่มีต่อระบบ TL 9000 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000
1.00 – 1.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในระดับไม่ดี
1.50 – 2.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในระดับต่ำก่อนข้างไม่ดี
2.50 – 3.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในระดับก่อนข้างดี
4.50 – 5.00	มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในระดับดี

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

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับเจตคติแตกต่างกันมาก

3.5.2 นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	คำถามเชิงบวก	คำถามเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มาก
 คะแนน 4 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ก่อนข้างมาก
 คะแนน 3 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานค่อนข้างน้อย

คะแนน 1 หมายถึงพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน น้อย

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยด้านความพึงพอใจในการทำงานจากแบบสอบถาม ตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ตามแนวคิดของ Best (1981 : 182) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
1.00 – 1.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับน้อย
1.50 – 2.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างน้อย
2.50 – 3.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับค่อนข้างมาก
4.50 – 5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสำหรับ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ จะใช้เกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 74)

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันมาก

3.5.4 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส โดยการทดสอบ t-test สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบที่มีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.5 นำข้อมูลระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานมาประมวลหาค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (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

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.6.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

3.6.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100$$

3.6.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามระดับเจตคติในส่วนที่ 2 และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานในส่วนที่ 3 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 137)

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

เมื่อ X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

3.6.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 137)

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปสู่ประชากร นั่นคือสรุปถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

3.6.2.1 การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543 : 136) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงาน ระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

2. สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

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

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

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ(พวงรัตน์ ทวีรัตน์ 2540:162)

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

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

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

n_1 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{X}_1 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\bar{X}_2 คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

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

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

โดยมี $df \therefore v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

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

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

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

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

สมมติฐานสถิติ

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ

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

หรือ

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

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = 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 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543 : 135) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และ ความพึงพอใจในการทำงานระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOV มีดังต่อไปนี้

1. เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
2. สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ
 H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน
 H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

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

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j, \text{ เมื่อ } i \neq j$$

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

3. สถิติที่ใช้ทดสอบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535:116)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.5 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

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

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

4. การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

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

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

3.6.2.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

วิธี Least-Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในกรณีที่การทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่า มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม

เอกสารนี้ตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และ ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันจึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

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

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

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

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3. 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

4. การตัดสินใจ

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

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

3.6.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันและทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์และทิศทางของความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐาน $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

เมื่อ ρ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 กับความพึงพอใจในการทำงาน

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

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

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t -distribution

$$r \text{ หรือ } r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - \Sigma x \Sigma y}{\sqrt{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

เมื่อ r หรือ r_{xy} หมายถึง สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับ
ตัวแปร y

X หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร Y

N หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = N - 2$ เมื่อกำหนด

ระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05

ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะ
ปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่น
คือ เจตคติต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณน้อยกว่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0
ปฏิเสธ H_1 นั่นคือเจตคติต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงานกับไม่มีความสัมพันธ์กัน
กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า ถ้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α แสดง
ว่าตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ถ้ามีเครื่องหมายลบ จะมีความสัมพันธ์กลับกัน
ถ้าไม่มีเครื่องหมาย แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือตามกัน (บุญธรรม กิจปริดาภิวัตน์.
2545 : 440)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.6 คือ

ตารางที่ 3.6 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
<p>สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้</p>	
<p>สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน</p>	t-test
<p>สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
<p>สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน</p>	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3.6 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย	Pearson product moment correlation

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 6 ตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ส่งไปยังโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 500 ฉบับ โดยมีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 380 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 76 ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน และปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 356)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	120	33.71
หญิง	236	66.29
รวม	356	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.69
20 - 30 ปี	185	51.97
30 ปีขึ้นไป	165	46.34
รวม	356	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า	17	4.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5) หรือ ปวช.)	72	20.22
อนุปริญญา (ปวส.)	75	21.07
ปริญญาตรี	167	46.91
สูงกว่า ปริญญาตรี	25	7.02
รวม	356	100.00
4. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	152	42.70
3 - 5 ปี	56	15.73
5 ปีขึ้นไป	148	41.57
รวม	356	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด	219	61.52
สมรส	129	36.23
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	8	2.25
รวม	356	100.00

เอกสารนี้เป็น **รวม** การที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีพนักงานเพศหญิง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 66.29 และมีพนักงานเพศชาย จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 33.71

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี ซึ่งมีจำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 51.97 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 46.34 และสำหรับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 รองลงมาคือ กลุ่มระดับการศึกษาระดับ อนุปริญญา (ปวส.) มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 21.07 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.) มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 20.22 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 7.02 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.78

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี ซึ่งมีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 41.57 สำหรับกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 56 คน คิดเป็นร้อยละ 15.73

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 61.52 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 36.23 สำหรับกลุ่มที่ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 356 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับเจตคติ
1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ จะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ	4.62	0.52	ดี
2	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.54	0.59	ดี
3	เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.31	0.67	ค่อนข้างดี
4	ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	3.14	1.05	ปานกลาง
5	ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.51	0.96	ค่อนข้างดี
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.24	0.70	ค่อนข้างดี
7	ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ	3.83	1.03	ค่อนข้างดี
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.88	0.82	ค่อนข้างดี
9	เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองผลิต	4.26	0.69	ค่อนข้างดี
10	การจัดทำ FMEA ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระดับความรุนแรงของปัญหานั้นๆ	4.13	0.66	ค่อนข้างดี
11	ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.13	0.99	ค่อนข้างดี
12	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิต ของผลิตภัณฑ์นั้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	3.66	0.75	ค่อนข้างดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนลิขสิทธิ์สำหรับครูผู้สอนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ เจตคติ
13	ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขายที่เราทำการสั่งซื้อ	3.17	0.94	ปานกลาง
14	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.73	0.75	ค่อนข้างดี
15	ท่านมักจะหลบเลี่ยงการตรวจสอบสายกราวด์เสมอๆ	4.27	0.93	ค่อนข้างดี
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน	3.35	1.17	ปานกลาง
17	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ	3.84	0.89	ค่อนข้างดี
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	3.69	0.78	ค่อนข้างดี
19	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TL9000	3.69	1.04	ค่อนข้างดี
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TL9000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง	3.64	0.76	ค่อนข้างดี
	ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000	3.81	0.33	ค่อนข้างดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.81 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.33 เมื่อพิจารณาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แต่ละข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ระดับดี เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ จะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.62 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.52 และ ข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.54 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59

ข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ระดับค่อนข้างดี เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 3 เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.31 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.67 ข้อที่ 15 ท่านมักจะหลบเลี่ยงการตรวจสอบสายกรวด์เสมอๆ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.27 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93 ข้อที่ 9 เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองผลิต มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.26 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69 ข้อที่ 6 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.24 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.7 ข้อที่ 10 การจัดทำ FMEA ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และระดับความรุนแรงของปัญหานั้นๆ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.13 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.66 ข้อที่ 11 ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.13 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.99 ข้อที่ 8 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.88 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.82 ข้อที่ 17 ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.84 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.89 ข้อที่ 7 ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.83 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.03 ข้อที่ 14 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.73 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.75 ข้อที่ 18 ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.69 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่

แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.78 ข้อที่ 19 ท่านรู้สึกเมื่อที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TL9000 มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.69 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.04 ข้อที่ 12 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิต ของผลิตภัณฑ์นั้น ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.66 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.75 ข้อที่ 20 เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TL9000 ท่านจะอ่านทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.64 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.76 และ ข้อที่ 5 ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.51 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96

ข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000ระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.35 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.17 ข้อที่ 13 ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขาย ที่เราทำการสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.17 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.94 และ ข้อที่ 4 ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.14 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.05

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย จำนวน 356 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน	3.08	0.81	ปานกลาง
2	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ทำอยู่	3.89	0.72	ค่อนข้างมาก
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง	3.93	0.77	ค่อนข้างมาก
4	เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ	4.00	0.72	ค่อนข้างมาก
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลว	3.96	0.71	ค่อนข้างมาก
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน	3.64	0.83	ค่อนข้างมาก
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงาน เพียงพอ	3.25	0.93	ปานกลาง
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน	3.38	0.83	ปานกลาง
9	ท่านรู้สึกว่าระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ งานล่าช้า	2.96	1.05	ปานกลาง
10	ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	3.62	0.69	ค่อนข้างมาก
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม	3.19	0.93	ปานกลาง
12	ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน	3.00	0.91	ปานกลาง
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส	3.99	0.65	ค่อนข้างมาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน	3.98	0.62	ค่อนข้างมาก
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน	4.00	0.69	ค่อนข้างมาก
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ	3.34	0.96	ปานกลาง
17	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี	3.23	0.95	ปานกลาง
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้	3.48	1.14	ปานกลาง
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน	3.28	1.13	ปานกลาง
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้	3.21	1.12	ปานกลาง
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ถังออกเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ	3.22	1.04	ปานกลาง
	ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	3.51	0.47	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.51 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.47 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแต่ละข้อพบว่า

ข้อที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับค่อนข้างมากเรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 15 ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69 ข้อที่ 4 เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.72 ข้อที่ 13 ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.99 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 14 ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.98 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62 ข้อที่ 5 ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบการณ์ล้มเหลว มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.96 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71 ข้อที่ 3 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.93 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.77 ข้อที่ 2 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ทำอยู่ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.89 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.72 ข้อที่ 6 สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.64 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83 และข้อที่ 10 ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.62 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.69

ข้อที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 18 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.48 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.14 ข้อที่ 8 บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.38 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.83 ข้อที่ 16 ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.34 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.96 ข้อที่ 19 ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.28 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.13 ข้อที่ 7 ผู้บังคับบัญชาในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ

3.25 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือการเขียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93 ข้อที่ 17 ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.23 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.95 ข้อที่ 21 ท่านบริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลีโศเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.22 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.04 ข้อที่ 20 เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.21 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.12 ข้อที่ 11 ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.19 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.93 ข้อที่ 1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.08 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.81 ข้อที่ 12 ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.00 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.91 และ ข้อที่ 9 ท่านรู้สึกว่าการะเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานล่าช้า มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 2.96 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.05

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างเพศที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 จำแนกตามเพศ	P-Value
เพศชาย N=120	3.790
เพศหญิง N=236	3.823

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test พบว่า P-value มีค่า 0.000 น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันโดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 เป็น 3.823 และ 3.790 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างอายุที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 จำแนกตามอายุ		P-value
ต่ำกว่า 20 ปี N=6	3.850	0.689
20-30 ปี N=185	3.789	
30 ปีขึ้นไป N=165	3.827	

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.689 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุต่างกัันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 5 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) N= 17	3.912
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) N= 72	3.818
อนุปริญญา (ปวส.) N= 75	3.794
ปริญญาตรี N= 167	3.825
สูงกว่าปริญญาตรี N= 25	3.690

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.247 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน		P-value
ต่ำกว่า 3 ปี N=152	3.802	0.879
3-5 ปี N=56	3.822	
5 ปีขึ้นไป N=148	3.819	

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.879 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 จำแนกตามสถานภาพสมรส		P-value
โสด N=219	3.777	0.014*
สมรส N=129	3.878	
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ N=8	3.700	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ ทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.014 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.9 ดังนี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
โสด	3.777	1	-	0.006**	0.517
สมรส	3.878	2		-	0.138
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3.700	3			-

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างจาก พนักงานที่สมรสแล้วอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างเพศที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานของเพศ		P-Value
เพศชาย N=120	3.563	0.012*
เพศหญิง N=236	3.477	

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test พบว่า P-value มีค่า 0.012 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานเป็น 3.477 และ 3.563 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างอายุที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ		P-value
ต่ำกว่า 20 ปี N=6	3.587	0.624
20-30 ปี N=185	3.484	
30 ปีขึ้นไป N=165	3.528	

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.624 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 5 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) N= 17	3.488
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) N= 72	3.189
อนุปริญญา(ปวส.) N= 75	3.467
ปริญญาตรี N= 167	3.651
สูงกว่าปริญญาตรี N= 25	3.584

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.000 น้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)	3.488	1	-	0.12	0.86	0.147	0.485
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	3.189	2		-	0.000**	0.000**	0.000**
อนุปริญญา(ปวส.)	3.467	3			-	0.003**	0.250
ปริญญาตรี	3.651	4				-	0.484
สูงกว่าปริญญาตรี	3.584	5					-

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา(ปวส.)และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญามีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X})ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	P-value
ต่ำกว่า 3 ปี N=152	3.487
3-5 ปี N=56	3.598
5 ปีขึ้นไป N=148	3.491

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.287 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยโดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส	P-value
โสด N=219	3.475
สมรส N=129	3.568
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ N=8	3.353

จากตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.132 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

H_1 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P-Value
เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.229	0.000**

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.16 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.229$ และ $P\text{-Value} = 0.000$ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและด้านกาวางแผนพัฒนาระบบ TL 9000 ในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกออกเป็นตอนๆ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.29 และ 33.71 ตามลำดับ
- 2) พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.97 รองลงมาคือ มีอายุ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 46.34 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ
- 3) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.91 รองลงมาคือ ระดับ อนุปริญญา(ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 21.07 ระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือปวช.) คิดเป็นร้อยละ 20.22 ระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.02 และระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 4.78 ตามลำดับ
- 4) พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.70 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 41.57 และ มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.73 ตามลำดับ
- 5) พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 61.52 รองลงมาคือ มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 36.23 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ

2.25 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5.1.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.81 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.33

5.1.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.51 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.47

5.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกันโดยเพศชายและเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 เป็น 3.790 และ 3.823 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุที่ต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ใน

เอกสารประเทศไทยต่างกันไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน และสามารถอธิบายได้ว่าสถานภาพสมรสคู่ใดที่มีเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างจากพนักงานที่สมรสแล้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันโดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานเป็น 3.477 และ 3.563 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และสามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา(ปวส.) และ พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญามีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่าง ๆ กันอื่น ๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ผลการทดสอบพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่า อยู่ในระดับค่อนข้างดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 3.81 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีเหตุผลอันเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของระบบ TL 9000 และเข้าใจถึงระบบ TL 9000 ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้การสนับสนุนระบบ TL 9000 ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี สำหรับงานวิจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลา นนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในระดับค่อนข้างดีซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของบันทึกคุณภาพและการตรวจติดตามภายใน ในส่วนเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ส่วนผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนระบบคุณภาพ และการแก้ปัญหาในการทำงานพนักงานให้ความร่วมมือกันดี ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดีและ ผลงานวิจัยของ ณิชูพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความรู้ต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ในระดับสูง มีเจตคติต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับสูง และมีความพึงพอใจต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 รายด้านและโดยรวมในระดับสูงทั้งหมด

ในส่วนของผลการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีเหตุผลอันเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะของงานอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน จึงทำให้ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความพอใจในการทำงานในทางบวก นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ งานวิจัยของ คิลก มุลวงษ์ (2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม(2536 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับผลงานวิจัยของ สัจชัย ลังแท้ (2543 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการในฝ่ายผลิต กรณีศึกษา : บริษัท โอบีเอ็ม สโตเรจ โปรดักส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จากพึงพอใจมากที่สุดถึงน้อยที่สุดดังนี้ พนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในระดับมาก 6 องค์ประกอบด้วยกัน สามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดได้ดังนี้ 1) เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและความปลอดภัยในการทำงาน 2) เกี่ยวกับความภูมิใจในองค์กร 3) เกี่ยวกับการยอมรับนับถือ 4) เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน 5) เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา 6) เกี่ยวกับความยุติธรรม นอกจากนี้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับปานกลางใน 5 องค์ประกอบด้วยกันสามารถเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยสูงสุดดังนี้ 1) เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ 2) เกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ 3) เกี่ยวกับรายได้และสวัสดิการ 4) เกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ 5) เกี่ยวกับทำเลที่ตั้งโรงงาน ในขณะที่เดียวกันก็สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจาก พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกัน ได้รับการอบรมและการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ TL 9000 ไม่ถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มากกว่าเพศชาย เนื่องมาจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า เพศต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจาก พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยได้รับการฝึกอบรมและให้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ TL 9000 อย่างสม่ำเสมอซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีจะทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์

ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ได้รับการอบรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลาพันธ์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันกับองค์กร มีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐพงศ์ ภรสุวรรณพงศ์ (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ความรู้ เจตคติ และความพึงพอใจ ต่อระบบการจัดการอาชีวอนามัยและความปลอดภัย มอก. 18001 ของพนักงานสายการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบการจัดการ มอก. 18001 แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ได้รับการฝึกอบรมที่ไม่เหมาะสมในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ

และเมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยสามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องจาก พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายต่างกันส่งผลให้มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลา

ลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสมกับช่วงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีจะมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนสูงขึ้นกว่าในกลุ่มที่มีอายุมากกว่าในขณะที่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลและระบบการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ บุญรัตพันธ์ (2537 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตโมเฟล็ก บริษัทโมเตอร์นฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ในพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื่องจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน ได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 ; บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า จำนวนปีในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิทานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันกับองค์กร มีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กร เป็นอย่างดี

พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างต่ำอย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิทานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานใน โรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม และ ความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ทุกด้านอยู่ในระดับสูง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้

จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการศึกษา และการอภิปรายผลสรุปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

1) จากผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงการประยุกต์ใช้ระบบ TL 9000 ในส่วนงานเอกสาร องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานหญิงทำงานประเภทนี้เนื่องจากว่ามีแนวโน้มที่พนักงานหญิงจะยินดีและพอใจในงานมากกว่าพนักงานชาย

2) ควรให้พิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

3) ให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TL 9000 อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 ของพนักงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งทำให้ส่งผลดีต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานและต่อองค์กรในท้ายที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับองค์กรที่มีการใช้ระบบการบริหารคุณภาพอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลของระบบคุณภาพแต่ละระบบกับความพึงพอใจในการทำงาน

2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในทางการเงิน และการบริหาร เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาไปยังการมองผลกระทบของการนำระบบ TL 9000 มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนที่องค์กรจะต้องจัดการ รวมถึงการศึกษาถึงกำไรระยะสั้นและระยะยาวที่คาดว่าจะได้รับการประยุกต์ใช้ระบบ TL 9000

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2543. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติวัฒน์ บัวลอย. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2540.

กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์. 2544. มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. [Online]. Available <http://www.moc.go.th>.

จารุณี พงษ์ศักดิ์ชาติ. “ผลกระทบของระบบคุณภาพ ISO 9000 ในองค์การ : ศึกษาเปรียบเทียบองค์การที่บริหารแบบไทยและญี่ปุ่น ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านการรับรอง.” ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2539.

จารุวรรณ ชิตโชติ. “ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีเฉพาะพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. 2520 การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ชม ภูมิภาค. 2516. จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดวงเดือน พันธมนาวิน. 2523. ธรรมชาติของทัศนคติกับการวัดทัศนคติ. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ดาริกา จารุวัฒนกิจ. “ปัจจัยการติดต่อสื่อสารภายในองค์การที่มีผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย).” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2539.

ดิลก มุลวงษ์. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

ถวิล ชาราโภชน. 2522. จิตวิทยาสังคม. ลพบุรี : วิทยาลัยครูเทพสตรี.

ทศพล เตชะอำพลกุล. “ผลต่อการบริหารองค์กร ก่อนและหลังการนำเอาระบบ ISO 9000 มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สยามซีแพคพล็อก จำกัด.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทองกุล ชันขาว. 2528. “องค์ประกอบในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ.” การศึกษานอกโรงเรียน. 23(128) : 18-21.

ธีระพร อูวรรณโณ. 2528. “การวัดทัศนคติ : ปัญหาในการใช้เพื่อทำนายพฤติกรรม.” ครุศาสตร์. 14(2) : 131-157.

นฤมล ปรมธีรวัฒน์ชัย. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2545.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2531. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์.

ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520. ทัศนคติ : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ปิยะวดี สังข์หนู. 2542. ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ศรีตรังแอโกร อินดัสทรี จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540. วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

พวงเพชร วัชรระอยู่. 2530. องค์ประกอบที่บ่งชี้ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษาผู้ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

พวงจันทร์ วรรณวิจิตร. “องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2534.

พงศ์ หรดา. 2540. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร.

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. 2529. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช

ไพศาล หวังพานิช. 2523. การวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

มนัส บุญวงศ์. “ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2537.

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รชนี ภูโพิจิตรกุล. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภาวะวิตกกังวลในกลุ่มวิศวกร
โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2536.

ล้วน สายยศ 2528. “เทคนิคการวัดเจตคติ.” เอกสารประกอบการอบรมการวัดผลการศึกษา
หมายเลข 12.2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

วิชัย ชวนเสงี่ยม. “ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัด ปทุมธานี.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหา
บัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

วิญญู สุทธิวิเศษ. “ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ความพึงพอใจ ขวัญและกำลังใจในการทำงาน
ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย, 2540.

วีรนาถ มานะกิจ. 2533. พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

วรวิญญู สายจินดา. “ความหมายของเงินที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของหัวหน้างานระดับ
ต้นในโรงงานอุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.

ศักดิ์ สุนทรเสณี. 2531. เจตคติ. กรุงเทพฯ : ดี.ดี. บุ๊คส์ไตร์.

सानิตย์ บุญบรรตพันธ์. “ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน โมเพิลิก บริษัทโม
เดิร์นฟอรัม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

สงบ ลักษณะ. 2529. “การวัดคุณลักษณะทางด้านความรู้สึก.” การวิจัยทางการศึกษา. 16(3) : 1-33.

สมชาย ชัยอุยर्थ. “การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่.” ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม) สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2536.

สมพงษ์ เกษมสินไ 2526. การบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิชย์

สมยศ นาวิการ. 2540. การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร : ผู้จัดการ.

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

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ และเอนกกุล กริแสง. 2518. หลักเบื้องต้นของการวัดผลการศึกษา. กรุงเทพฯ
: อักษรสัมพันธ์.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุธี สมุทรประภูต. “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2540.

สุเมธ แวนนิทานนท์. “ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2544.

โสภภาพรรณ นิมมณี. “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องนจังหวัดชลบุรี.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2540.

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

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

Allport, G.W. 1935. “Attitude.” *Handbook of Social Psychology*. Murchison Worcester Mass : Clark University Press.

Anastasi, Ann. 1982. *Psychological Testing*. 5 th ed., New York : Macmillan, Co.Inc.

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

Barnard,I.C. 1966. **The Function of Exective**. 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 Social 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. “Effects of High and Low Feararousing Communications upon Opinions Toward Smoking.” *Journal Experimental Social Psychology*. 1 : 256-266.

Kolesnik, Walter B. 1970. **Educational Psychology**. 2 nd ed. New York : McGraw-Hill.

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 Nature of Attitude and Attitude Change.” *The Handbook of Social*

เอกสารนี้ Psychology 3 : 136-314. เป็นการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Mehrens, William A. and Lehmann, Irvin J. 1978. **Measurement and Evaluation in Education and Psychology**. 2nd. New York : Holt, Rinehart and Winston.
- Quest Forum. 2004. **List of Quest Forum member companies, List of TL 9000 Registration company**. [Online]. Available : <http://www.questforum.org>
- Rosenberg, G. 1960. **Attitude Organization and Change**. New Haven : Yale University.
- Richard Watts. 2000. **TL9000 Implementation Guide : A complete guide to the new quality standard for the telecommunications industry**. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Scheltz, D.P. 1982. **Psychology and industry today : An introduction to industrial and organizational psychology**. New York : Macmillan.
- Secord, Pual F. and Backman Carl W. 1964. **Social Psychology**. New York : Harper & Row.
- 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 Change**. New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Vecchio, R.P. 1988. **Organization Behavior**. New York : The Dryden Press.
- Vroom. V.H. 1982. **Work and Motivation**. Florida : Robert E. Krieger Publishing Co.
- Wyatt, S., J.N. Langdon and G. Stock. 1937. "Fatigue and Boredom in Repetitive Work." Industrial Health Research Board Report.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามและแบบทดสอบประกอบงานวิจัย
เรื่อง
การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
ศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเพื่อเป็นข้อมูลในการจัด
การฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TL 9000 และ เป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์
ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ TL 9000 มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และ
เพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานสำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TL9000
แล้วและบริษัทที่จะประยุกต์ใช้ระบบ TL9000 ดังนั้นจึงขอความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถาม
ตามความเป็นจริง และขอให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อและตอบอย่างเต็มความสามารถ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

นาย ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาการจัดการอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย

พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TL9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานเป็นแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 21 ข้อ

หมายเหตุ : - แบบสอบถามนี้มิได้สร้างมาเป็นข้อสอบ เพราะฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบข้อความทุกข้อ ความให้ตรงกับความเป็นจริงตรงกับความคิดเห็นหรือตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด โดยไม่จำเป็นที่คำตอบของท่านจะเหมือนของผู้อื่นเสมอไป

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

คำอธิบาย : กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

.....1) ชาย

.....2) หญิง

2. อายุ

.....1) ต่ำกว่า 20 ปี

.....2) 20-30 ปี

.....3) 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

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

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

.....3) อนุปริญญา (ปวส.)

.....4) ปริญญาตรี

.....5) สูงกว่า ปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

.....1) ต่ำกว่า 3 ปี

.....2) 3 - 5 ปี

.....3) 5 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

.....1) โสด

.....2) สมรส

.....3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบ TL 9000 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบจะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ					
2	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
3	เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
4	ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ					
5	ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
7	ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ					
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
9	เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไข ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองผลิต					
10	การจัดทำ FMEA ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และระดับความรุนแรงของปัญหานั้นๆ					
11	ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า					
12	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิตของผลิตภัณฑ์นั้น ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
13	ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขาย ที่เราทำการสั่งซื้อ					
14	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15	ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบสายกราวด์เสมอๆ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่าง ชัด	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ชัด
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของ ท่าน					
17	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบ ระบบคุณภาพ					
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นใน ผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด					
19	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TL9000					
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TL9000 ท่านจะอ่าน ทุกครั้ง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีคำถามจำนวน 21 ข้อ

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน					
2	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านอยู่					
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง					
4	เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ					
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลว					
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน					
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานเพียงพอ					
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน					
9	ท่านรู้สึกว่าจะเวียนชั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานล่าช้า					
10	ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม					
12	ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน					
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส					
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน					
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ					
17	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี					
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้					
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงาน of พนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับควรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการทำ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น. อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	คำถาม	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลีโศคเกอร์ เพียงพอสอดคล้องความต้องการ					



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นาย ธนัน พงษ์หัตถาศิลป์
วัน เดือน ปีเกิด	31 สิงหาคม 2519 ที่กรุงเทพฯ
ที่อยู่	24/1 หมู่ 1 ตำบล บางคนที อำเภอ บางคนที จังหวัด สมุทรสงคราม 75120
ประวัติการศึกษา	2541 วิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ประสบการณ์ทำงาน	
พ.ศ.2542-2543	ตำแหน่ง วิศวกรควบคุมกระบวนการผลิตและผู้ช่วยตัวแทน ผู้บริหารระบบงานคุณภาพ ISO 9002 บริษัท Genius Communication System Co.,Ltd
พ.ศ.2543-2546	ตำแหน่ง วิศวกรควบคุมกระบวนการผลิต บริษัท Sony Mobile Electronic Co.,Ltd.
ปัจจุบัน	ตำแหน่ง วิศวกรควบคุมกระบวนการผลิต บริษัท Sanmina-SCI System (Thailand) Ltd.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้