

ชื่อวิทยานิพนธ์ ทักษะคิดขององค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ : กรณีศึกษาสถานประกอบการใน
นิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก

ผู้วิจัย นางสาวรัตติยา จินตุลา **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์
บุญเลิศ (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชุมพพันธุ์รักษ์ (3) รองศาสตราจารย์ ดร.วินัย รังสินันท์
ปีการศึกษา 2546

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับทักษะคิดขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ, ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และด้าน
ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบ
บริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายใน
องค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกับพนักงานในองค์กรที่ได้รับการรับ
รองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เฉพาะสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งเป็น
พนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 393 คน มีการ
ตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .91 และค่าความเที่ยงของเนื้อหาเท่ากับ .9457 สถิติ
ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และ Pearson's Correlation
Coefficients

ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะคิดขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยภาพรวม
อยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยว
กับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของ
พนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทักษะคิดที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็น
ความสัมพันธ์ในเชิงบวก

คำสำคัญ ทักษะคิด นิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก

Thesis title: THE ATTITUDE OF ISO 9000 CERTIFIED COMPANIES ON THE IMPLEMENTATION OF ISO 9000 QUALITY SYSTEM : A CASE STUDY OF EASTERN REGION INDUSTRIAL ESTATE IN THAILAND

Researcher: Miss Rattiya Jintula; **Degree:** Master of Business Administration;

Thesis advisors: (1) Narongsak Boonlert, Associate Professor; (2) Chanin Chunhapuntharuk, Assistant Professor; (3) Dr. Winai Rangsinan, Associate Professor;

Academic year: 2003

ABSTRACT

This research's objectives were 1) To study the attitude levels of ISO 9000 certified companies on the implementation of the ISO 9000 quality system concerning quality of products/services, procedure/implementation and satisfaction of internal and external customers. 2) To study factors of attitude levels on the implementation of the ISO 9000 quality system such as knowledge of ISO 9000, organization communication, administrative support and employee participation.

Data collection, via a questionnaire survey, was conducted with 393 employees of ISO 9000 certified companies on Eastern Region industrial estates. Accuracy was examined by experts, and the reliability level was at .91 and the content validity was at .9457. Statistics used in data analysis included, percentages, arithmetic means, standard deviations, t-values, and Pearson's Correlation Coefficients.

Research results revealed that 1) Most attitudes of ISO 9000 certified companies were at a high level. 2) Knowledge of ISO 9000, organization communication, administrative support and employee participation had a positive relationship with the implementation of the ISO 9000 quality system.

Keywords : Attitude, Eastern Region industrial estates in Thailand

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ รศ. ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ประธานกรรมการที่ปรึกษา ผศ. ชรินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์ และ รศ.ดร.วินัย รังสินันท์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา กรรมการที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือและชี้แนะ รวมทั้งตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณชวาริพ จินดาวิจักษณ์ ผู้จัดการส่วนฝึกอบรมและพัฒนา สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ คุณอานนท์ นาวารักษ์ ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์ บริษัท ไทยสาวกัตตัน 1993 จำกัด และคุณปฎิคม เดชประภัสสร ผู้จัดการส่วนส่งเสริมการผลิต บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จำกัด ที่ได้กรุณาสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ให้คำแนะนำและตั้งข้อสังเกตบางประการในการทำวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างยิ่ง ขอขอบคุณเพื่อนพนักงาน บริษัทเหล็กก่อสร้างสยาม จำกัด และคุณสง่า จารุทัศน์ย์ ที่ได้ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ เรื่อง จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ท้ายสุดนี้ ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และพี่น้องทุกคน สำหรับกำลังใจและความห่วงใยที่มอบให้ ซึ่งผู้วิจัยถือว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการศึกษาครั้งนี้

รัตติยา จินตุลา

ตุลาคม 2547

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
ประเด็นปัญหาการวิจัย.....	5
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
นิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	9
ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ.....	21
แนวความคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	23
แนวความคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	33
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
บทที่ 3 การดำเนินงานวิจัย.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
แหล่งข้อมูล.....	44
การทดสอบเครื่องมือ.....	45
วิธีการรวบรวมข้อมูลและการเก็บข้อมูล.....	45
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การตรวจแบบวัดและให้คะแนน.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
สรุปและอภิปรายผล.....	49
จัดทำรายงานการวิจัย.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ข้อมูลจากแบบสอบถาม.....	50
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและขนาดองค์กร.....	52
ระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	55
ระดับการสื่อสารภายในองค์กร.....	56
ระดับการสนับสนุนของผู้บริหาร.....	59
ระดับการมีส่วนร่วมของพนักงาน.....	60
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ใน องค์กร.....	61
ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	65
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	95
อภิปรายผล.....	100
ข้อเสนอแนะ.....	101
บรรณานุกรม.....	104
ภาคผนวก.....	108
ก หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	109
ข ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	115
ค แบบสอบถาม.....	117
ง ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามและค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา.....	126
ประวัติผู้วิจัย.....	130

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 จำนวนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย.....	19
ตารางที่ 3.1 สถานประกอบการขนาดเล็ก.....	42
ตารางที่ 3.2. สถานประกอบการขนาดใหญ่.....	43
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และขนาดองค์กร.....	52
ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ เกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	55
ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กร เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	56
ตารางที่ 4.4 แสดงการจัดลำดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	57
ตารางที่ 4.5 การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยภาพรวม.....	58
ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร.....	59
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	60
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านคุณภาพสินค้า/ บริการ.....	61
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านขั้นตอน/ วิธีปฏิบัติงาน.....	62
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านความพึงพอใจ ของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน.....	64
ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้านจำแนกตามเพศ.....	65
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามอายุ.....	66
ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับอายุ.....	67
ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe).....	68
ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้านจำแนกตามระดับการศึกษา.....	72
ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)	73
ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร.....	77
ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้านจำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร.....	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กร ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระยะ เวลาการทำงานกับองค์กร ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)	79
ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000.....	82
ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับ ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้านจำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000.....	83
ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กร ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระยะเวลา การทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe)	84
ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของ กลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตาม ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระดับงาน.....	86
ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับ ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับงาน.....	87
ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กร ที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระดับงาน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)	88
ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามขนาดองค์กร.....	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient.....	91
ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการสื่อสารภายในองค์กรกับ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient.....	92
ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากผู้บริหาร กับ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient.....	93
ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของพนักงาน กับ ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient.....	94

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

นิคมอุตสาหกรรม จัดตั้งขึ้นเพื่อสนองนโยบายตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมไปสู่ภูมิภาคต่าง ๆ ด้วยเห็นว่าภาคอุตสาหกรรมเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ ในปี 2542 เศรษฐกิจไทยได้มีการขยายตัวและปรับตัวอย่างมีเสถียรภาพ เริ่มต้นถึงการฟื้นตัวอย่างชัดเจน โดยการขยายตัวดังกล่าวต้องพึ่งพาทั้งอุปสงค์ภายในและภายนอกประเทศ ภาครัฐ โดยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยจึงได้ปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์เศรษฐกิจที่เปลี่ยนไป โดยมุ่งเน้นการดำเนินงานร่วมกับภาคเอกชน เพื่อให้เอกชนเป็นแกนนำในการกระจายการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำหรับปี 2543 รัฐบาลได้ให้การสนับสนุนให้มีการขยายตัวด้านการส่งออก การลงทุน และการบริโภค จะมีการขยายฐานกว้างทั้งสาขาการเกษตร อุตสาหกรรมและบริการ อย่างต่อเนื่องไปพร้อม ๆ กับการเร่งรัดปรับโครงสร้างหนี้และการประนอมหนี้ การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยได้เข้ามามีส่วนในการสนับสนุนการลงทุนในเครื่องจักร อุปกรณ์ และการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตในกิจกรรมเพื่อการส่งออกเพื่อให้ภาคอุตสาหกรรมสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยเร็ว

แม้ภาครัฐจะให้การสนับสนุนต่อการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมไทยอย่างเต็มที่ โดยได้ให้สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดต้นทุนการผลิตที่ต่ำ ซึ่งจะสามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้ แต่ด้วยสถานะเศรษฐกิจที่นับวันจะมีการแข่งขันที่ทวีความเข้มข้นขึ้น การผลิตโดยใช้ต้นทุนต่ำไม่เพียงพอที่จะแข่งขันกับตลาดโลกได้แล้ว การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ากลับเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะทำให้องค์กรมีความเจริญเติบโตและสามารถยืนหยัดอยู่ได้อย่างมั่นคง ซึ่งการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้นั้น องค์กรจำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีคุณภาพสม่ำเสมอและถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ดังนั้นเพื่อยกระดับขององค์กรให้เข้าสู่มาตรฐานสากลและสามารถแข่งขันกับประเทศผู้ผลิตอื่น ๆ ในโลกได้ องค์กรต่าง ๆ จึงได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลที่ใช้เพื่อการรับรองระบบการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการ และได้รับการยอมรับจากองค์กรต่าง ๆ ของประเทศทั่วโลก โดยเชื่อกันว่ามาตรฐานสากล (International Standard) เป็นกติกาสากลทางการค้าระหว่างประเทศที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง แนวโน้มการยอมรับมาตรฐานระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9000 จึงได้แพร่ขยายไปทั่วโลก สาเหตุสำคัญประการหนึ่ง

เกิดจากความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าผู้ซื้อสินค้าและผู้ให้บริการที่เพิ่มขึ้นในแง่ของคุณภาพ ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมากทำให้ผู้ประกอบการต้องพยายามดึงลูกค้าด้วยการสร้างคุณภาพในตัวสินค้าซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า ระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ถูกนำมาใช้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นับเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาองค์กรรูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้น โดยการสร้างมาตรฐานของระบบการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของสากล ไม่ว่าจะเป็นจะเป็นการจัดมาตรฐานระบบเอกสารข้อมูล หรือ การแจกแจงหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน ตลอดจนมาตรฐานในการควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นกับลูกค้า และเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่น่าองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันของสังคมโลก นอกจากนี้มาตรฐาน ISO 9000 ยังเป็นมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภาคธุรกิจการค้า การบริการ และทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ จุดเด่นอีกประการหนึ่งคือการเป็นมาตรฐานที่สอดคล้องกับธุรกิจ ด้วยเนื้อหาของข้อกำหนดที่มีส่วนสัมพันธ์หรือครอบคลุมกับทุกกิจกรรมของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดซื้อ การขาย การผลิต การตรวจสอบ และการส่งมอบ การบริหาร รวมถึงการฝึกอบรมพนักงาน องค์กรที่ได้รับการรับรองการตรวจประเมินระบบคุณภาพภายใต้มาตรฐาน ISO 9000 โดยบุคคลที่ 3 หรือหน่วยงานรับรอง (third party) สามารถประกันได้ว่าองค์กรมีระบบการทำงานที่มีคุณภาพ ซึ่งสามารถเชื่อถือและมั่นใจได้ว่าลูกค้าจะได้รับผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้นมาตรฐาน ISO 9000 จึงได้รับความนิยมในการนำไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก และกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการแข่งขันทางการค้าในปัจจุบัน

ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ตามที่ได้กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย โดยเฉพาะสถานประกอบการที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งมีจำนวนนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุดในประเทศไทย ด้วยหวังว่าข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เพื่อจะนำไปการวางแผน และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรอื่นที่จะขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อไปในอนาคต

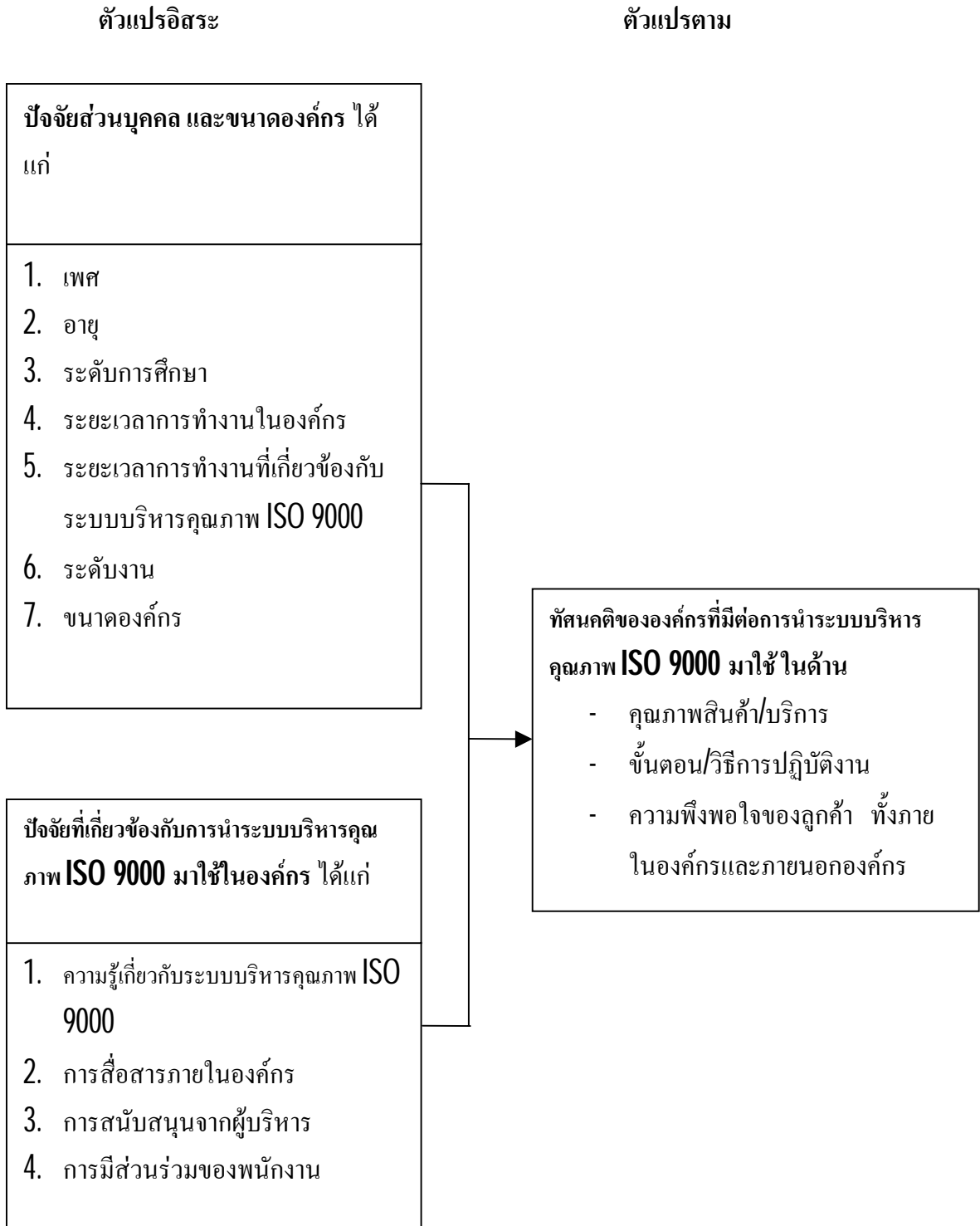
2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ, ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

2.2 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน

2.3 เพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง

“ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้”

4. ประเด็นปัญหาการวิจัย เพื่อตอบคำถามในประเด็นเรื่อง

- 4.1 ทักษะคนที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ แต่ละด้านอยู่ในระดับใด
- 4.2 ระดับทักษะคนที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ มีความแตกต่างกัน หรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม, ขนาดองค์กร
- 4.3 ระดับทักษะคนที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร หรือไม่

5. สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยสมมติฐานในการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 5.1 ปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดองค์กร ที่แตกต่างกัน จะมีระดับทักษะต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน
- 5.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทักษะต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

6. ขอบเขตการวิจัย

- 6.1 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้ คือ พนักงานจากสถานประกอบการที่ได้รับบริการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก
- 6.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการศึกษาทัศนคติขององค์กรที่มีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ใน 3 ด้าน
- 6.2.1 ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ
 - 6.2.2 ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน
 - 6.2.3 ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

6.3 ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ ตั้งแต่ มกราคม 2547 – มีนาคม 2547

6.4 ขอบเขตตัวแปร ประกอบด้วย

6.4.1 *ตัวแปรอิสระ*

ปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดองค์กร ได้แก่

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) ระยะเวลาการทำงาน
- 5) ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 6) ระดับงาน
- 7) ขนาดองค์กร

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่

- 1) ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 2) การสื่อสารภายในองค์กร
- 3) การสนับสนุนจากผู้บริหาร
- 4) การมีส่วนร่วมของพนักงาน

6.4.2 *ตัวแปรตาม* ได้แก่ ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ 3 ด้าน ได้แก่

- 1) คุณภาพสินค้า/บริการ
- 2) ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน
- 3) ความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

7. นิยามศัพท์เฉพาะ

7.1 ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) หมายถึง ระบบที่มีการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ และการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดทิศทางและควบคุมองค์กรในเรื่องคุณภาพ

7.2 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง มาตรฐานสากลสำหรับระบบบริหารงานคุณภาพอันเกี่ยวกับการจัดการทางด้านคุณภาพ และการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบบริหารการประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้ระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กรต่าง ๆ และประเทศต่าง ๆ

7.3 ทักษะขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ หมายถึง ความเชื่อ ท่าที ความรู้สึกนึกคิดของสถานประกอบการที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้

7.4 สถานประกอบการขนาดเล็ก หมายถึง สถานประกอบการ หรือองค์กร ที่มีการจ้างแรงงาน หรือพนักงาน ไม่เกิน 200 คน

7.5 สถานประกอบการขนาดใหญ่ หมายถึง สถานประกอบการ หรือองค์กร ที่มีการจ้างแรงงานหรือพนักงานตั้งแต่ 201 คนขึ้นไป

7.6 ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง ทักษะต่าง ๆ ที่เกิดจากการรับรู้ จดจำ และเข้าใจในเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งเกิดจากประสบการณ์และทัศนคติ รวมทั้งการตีค่าความรู้ที่เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่มีอยู่ ซึ่งสามารถระลึกได้ในด้านวิธีการ และหลักการ

7.7 การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงานในองค์กร

7.8 การสนับสนุนจากผู้บริหาร หมายถึง การได้รับการส่งเสริมและการเข้าไปมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการกระตุ้นและผลักดันการทำกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นผลให้การดำเนินกิจกรรมประสบความสำเร็จ

7.9 การมีส่วนร่วมของพนักงาน หมายถึง การที่บุคลากรในองค์กรเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

7.10 ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง คำแนะนำ ข้อกำหนด วิธีการ ต่าง ๆ อันเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการใด ๆ ที่จัดทำขึ้นและประกาศใช้อย่างเป็นทางการภายใต้ระบบคุณภาพ เพื่อใช้สำหรับการทำงานเฉพาะอย่าง หรือเฉพาะหน้า

7.11 คุณภาพสินค้า/บริการ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ การบริการที่ตอบสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

7.12 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ความยินดี และการยอมรับ

7.13 ลูกค้าภายในองค์กร หมายถึง พนักงานในองค์กร ที่เป็นหน่วยงานถัดไป ซึ่งต้อง
รับมอบงานไปปฏิบัติต่อ เพื่อให้เป็นไปตามระบบคุณภาพที่องค์กรกำหนด

7.14 ลูกค้าภายนอกองค์กร หมายถึง ลูกค้าที่ซื้อหรือใช้สินค้าและบริการขององค์กร

8. ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

ผลของการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ดังนี้ คือ

8.1 เพื่อให้องค์กรที่ขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำข้อมูลจาก
การวิจัยไปใช้ในประกอบการวางแผน แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
มาใช้ในองค์กรได้

8.2 เพื่อให้หน่วยงานที่ให้การรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 สามารถนำข้อมูล
จากการวิจัยไปใช้ประกอบการบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.3 เพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรที่จะขอรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
ต่อไปในอนาคต

8.4 เพื่อให้ผู้ที่มีความสนใจ สามารถนำเป็นข้อมูลสำหรับการทำวิจัยต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งได้รวบรวมทฤษฎีและแนวคิดต่าง ๆ เพื่อประกอบการวิจัยดังนี้

1. การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดสรรพื้นที่สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม ให้เข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ รวมถึงการกระจายการพัฒนาอุตสาหกรรมออกสู่ภูมิภาคทั่วประเทศ โดยมี “นิคมอุตสาหกรรม” เป็นเครื่องมือดำเนินการ

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตพื้นที่ดินซึ่งจัดสรรไว้สำหรับโรงงานอุตสาหกรรมเข้าไปอยู่รวมกันอย่างเป็นสัดส่วน อันประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวก สาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ครบครัน เช่น ถนน ท่อระบายน้ำ โรงกำจัดน้ำเสียส่วนกลาง ระบบป้องกันน้ำท่วม ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ นอกจากนั้นยังประกอบด้วยบริการอื่น ๆ ที่จำเป็นอีก อาทิเช่น ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข ธนาคาร ศูนย์การค้า ที่พักอาศัย สำหรับคนงาน สถานีบริการน้ำมัน เป็นต้น

1.1 พื้นที่นิคมอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ กล่าวคือ

1.1.1 **พื้นที่เขตอุตสาหกรรมทั่วไป** หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

1.1.2 **พื้นที่เขตอุตสาหกรรมส่งออก** หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมการค้า หรือการบริการ เพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ และกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์ หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม การค้า หรือบริการ เพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

1.2 ภาระหน้าที่ของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

- จัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม ส่งเสริมและสนับสนุนเอกชน หรือองค์การของ รัฐจัดตั้งนิคมอุตสาหกรรม
- จัดให้มีและให้บริการในระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งจำเป็น แก่การประกอบอุตสาหกรรม
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้เอกชนลงทุนและให้บริการในระบบ สาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ซึ่งจำเป็นแก่การประกอบอุตสาหกรรม
- จัดให้มีระบบและการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การป้องกันและการบรรเทา ภัยพิบัติจากอุตสาหกรรม
- อนุญาต อนุมัติ การประกอบกิจการในนิคมอุตสาหกรรม และจัดให้ได้เพิ่ม เดิมซึ่งสิทธิประโยชน์สิ่งจูงใจ และการอำนวยความสะดวกแก่การประกอบอุตสาหกรรม

1.3 บทบาทของนิคมอุตสาหกรรม

- เป็นยุทธฐานการผลิต (Strategic Production Base) ซึ่งพร้อมด้วยปัจจัยการผลิต ซึ่งทำให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก
- เป็นกลไกของรัฐในการกระจายอุตสาหกรรมและความเจริญไปสู่ภูมิภาค
- เป็นกลไกของรัฐในการรักษาและส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมอันเกิดจาก การอุตสาหกรรม
- เป็นกลไกของรัฐในการป้องกัน และบรรเทาภัยพิบัติอันเกิดจากการ อุตสาหกรรม
- เป็นกลไกของรัฐในการจัดระบบและระเบียบการใช้ที่ดินในพื้นที่เฉพาะ และเป็นส่วนหนึ่งของการวางผังเมืองตลอดจนการใช้ที่ดิน
- เป็นกลไกของรัฐในการส่งเสริมสนับสนุนอุตสาหกรรมทั่วไป อุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกและรวมถึงอุตสาหกรรมพื้นฐาน

1.4 สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม

- ประกอบการอุตสาหกรรมทั้งที่เป็นคนไทยและคนต่างด้าว อาจได้รับ อนุญาตให้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อประกอบกิจการ ได้ตามจำนวนเนื้อที่ที่ คณะกรรมการ กนอ. เห็นสมควร แม้ว่าจะเกินกำหนดที่พึงมีได้ตามกฎหมายอื่น (มาตรา 44)

- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมได้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ คู่สมรส และบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะ เข้ามาและอยู่ในราชอาณาจักร ตามจำนวน และ ภายในกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการ กนอ. เห็นสมควร (มาตรา 45)
- คนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ และผู้ชำนาญการ ซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ใน ราชอาณาจักรตามมาตรา 45 ได้รับอนุญาตให้ทำงานเฉพาะตำแหน่งที่คณะกรรมการ กนอ. ให้ความ เห็นชอบตลอดระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร (มาตรา 46)
- ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมซึ่งมีภูมิลำเนาในราชอาณาจักร จะได้รับ อนุญาตให้ส่งเงินออกไปนอกราชอาณาจักรเป็นเงินต่างประเทศไทย เมื่อเงินนั้นเป็นเงินทุนที่นำเข้า มา เงินปันผล

1.5 สิทธิประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมส่งออกจะได้รับสิทธิ ประโยชน์ด้านภาษีอากรเพิ่มเติม ดังนี้

- ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการลงทุน อารขาเข้าภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับเครื่องจักร อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้ รวมทั้งส่วนประกอบของสิ่งดังกล่าวที่จำเป็นต้องใช้ในการผลิตสินค้าและของที่ใช้ในการสร้าง ประกอบหรือติดตั้งเป็น โรงงานหรืออาคาร (ตามมาตรา 48 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2522 และ มาตรา 3 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2534)
- ได้รับยกเว้นค่าธรรมเนียมพิเศษ ตามกฎหมายว่าด้วย การส่งเสริมการ ลงทุนอารขาเข้าภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิต สำหรับของที่นำเข้ามาเพื่อใช้ในการผลิตสินค้า (ตามมาตรา 49 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2522 และ มาตรา 3 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2534)
- ได้รับยกเว้นอากรขาออก ภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีสรรพสามิตสำหรับของ ซึ่งได้นำเข้าตามมาตรา 49 รวมทั้งผลิตภัณฑ์สิ่งพลอยได้และสิ่งอื่นที่ได้จากการผลิต (ตามมาตรา 50 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2522 และ มาตรา 3 แห่ง พรบ.กนอ.พ.ศ.2534)
- ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีอากร สำหรับของที่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายให้ ได้รับยกเว้นหรือคืนภาษีอากรเมื่อได้ส่งออกไปนอกราชอาณาจักร ซึ่งถึงแม้จะมีได้มีการส่งออกไป นอกราชอาณาจักรแต่ได้นำเข้าไปในเขตอุตสาหกรรมส่งออก เพื่อใช้ตามมาตรา 48 หรือมาตรา 49 (ตามมาตรา 52)

1.6 นิคมอุตสาหกรรมที่เปิดดำเนินการแล้ว

ปัจจุบันการลงทุนภาคอุตสาหกรรมในส่วนของการลงทุนในนิคมอุตสาหกรรมได้จัดตั้งนิคมไปแล้ว 29 นิคม ทั่วประเทศไทย มีสถานภาพ ดังนี้

นิคมอุตสาหกรรม 29 แห่ง

- โรงงานประมาณ	2,494	โรงงาน
- เงินลงทุนประมาณ	1,218,618	ล้านบาท
- คนงานประมาณ	376,751	คน

นิคมอุตสาหกรรมทั้ง 29 นิคมนี้ จะมีทั้ง ก.น.อ. ลงทุนเองทั้งหมด 9 นิคม ก.น.อ. ร่วมดำเนินงานกับเอกชนและสนับสนุนให้เอกชนดำเนินการจัดตั้ง 20 นิคม มีดังนี้

1.6.1 นิคมอุตสาหกรรมบางชัน

เป็นนิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกของประเทศไทย จัดตั้งเมื่อ พ.ศ.2512 เดิมเป็นของกรมโรงงานอุตสาหกรรมและโอนมาเป็นของกรมนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2516 มาดำเนินการพัฒนาต่อตามโครงการที่กรมโรงงานอุตสาหกรรมได้กำหนดไว้ นิคมอุตสาหกรรมบางชันมีพื้นที่ 678 ไร่ แบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 510 ไร่ เขตพาณิชยกรรม/ที่พักอาศัย 35 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค/บริการอื่น 133 ไร่ ตั้งอยู่ที่เขตบึงกุ่ม แขวงมีนบุรี กรุงเทพมหานคร ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 166 ราย เงินลงทุนประมาณ 15,358.504 ล้านบาท และประมาณการ จ้างงาน 13,991 คน

1.6.2. นิคมอุตสาหกรรมบางปู

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมทุนกับบริษัทพัฒนาที่ดินเพื่อการอุตสาหกรรมประเทศไทย จำกัด มีพื้นที่ 5,740 ไร่ โดยแบ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 3,811 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 387 ไร่ เขตพาณิชยกรรม/ที่พักอาศัย 230 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค/บริการ และอื่น ๆ 1,312 ไร่ ตั้งอยู่ที่บริเวณ กม.ที่ 34 ถนนสุขุมวิท ตำบลบางปูใหม่ และตำบลแพรกษา อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 463 ราย เงินลงทุนประมาณ 58,183.884 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 59,355 คน

1.6.3 นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง

เป็นนิคมอุตสาหกรรมทั่วไป ประเภทสะอาดและค่อนข้างสะอาด ที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 2,547 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,216 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 683 ไร่ เขตพาณิชยกรรมและที่พักอาศัย 15 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค/บริการและอื่น ๆ 633 ไร่ ตั้งอยู่ที่ถนนฉลองกรุง แขวงลำปลาเทิว

เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 227 ราย เงินลงทุนประมาณ 90,989.145 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 40,234 คน

1.6.4 นิคมอุตสาหกรรมบางพลี

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยร่วมดำเนินงานกับการเคหะแห่งชาติ มีพื้นที่ 1,004 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 796 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 208 ไร่ ตั้งอยู่ กม.ที่ 22-23 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางเสาธง อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 156 ราย เงินลงทุนประมาณ 41,211.707 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 24,197 คน

1.6.5 นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 1,724 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 910 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 146 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 776 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 135 ราย เงินลงทุนประมาณ 77,054.332 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 37,347 คน

1.6.6 นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ

เป็นนิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกในส่วนภูมิภาค ที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 1,788 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 342 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 803 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 109 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 534 ไร่ ตั้งอยู่บนทางหลวงสายเอเชีย (เชียงใหม่-ลำพูน) กม.ที่ 69-70 จากลำปาง (ห่างจากจังหวัดเชียงใหม่ประมาณ 23 กม.) ตำบลมะเจือแจ้ และตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 89 ราย เงินลงทุนประมาณ 20,827.582 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 32,884 คน

1.6.7 นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 9,042 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 7,092 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 1,490 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 460 ไร่ ตั้งอยู่ตำบลมาบตาพุด และตำบลห้วยโป่ง อำเภอเมืองระยอง จังหวัดระยอง ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 90 ราย เงินลงทุนประมาณ 362,272.354 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 11,685 คน

1.6.8 นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท เหมราชพัฒนาที่ดิน จำกัด มีพื้นที่ 3,482 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,927 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 406 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 72 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 1,023 ไร่ ตั้งอยู่ที่ถนนบ่อวิน อ่าวอุดม อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 53 ราย เงินลงทุนประมาณ 38,654.998 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 5,568 คน

1.6.9 นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท เวลโกร อินดัสทรีส์ จำกัด มีพื้นที่ 3,219 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 2,175 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 243 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 801 ตั้งอยู่ริมถนนบางนา-ตราด กม.ที่ 36 อำเภอบางพระก จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 131 ราย เงินลงทุนประมาณ 49,768.675 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 28,507 คน

1.6.10 นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท มหาชัยพัฒนาที่ดิน จำกัด มีพื้นที่ 1,456 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,046 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 28 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 382 ตั้งอยู่หลัก กม. 33 ถนนสายชนบุรี-ปากท่อ ตำบลบางกระเจ้าและตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 117 ราย เงินลงทุนประมาณ 12,388.561 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 11,372 คน

1.6.11 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท บางพระก อินดัสเตรียลปาร์ค 2 จำกัด มีพื้นที่ 5,551 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 3,843 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 199 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 1,509 ตั้งอยู่ กม.ที่ 57 ถนนบางนา-ตราด ตำบลคลองตำหรุ จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 239 ราย เงินลงทุนประมาณ 101,108.230 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 27,437 คน

1.6.12 นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ไทยอินดัสเตรียลเอสเตท จำกัด มีพื้นที่ 2,104 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 787 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 530 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 108 ไร่ พื้นที่

สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 679 ตั้งอยู่ กม.ที่ 59-60 ถนนสายเอเชีย-นครสวรรค์ อำเภอ บางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 95 ราย เงินลงทุนประมาณ 43,194.497 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 18,207 คน

1.6.13 นิคมอุตสาหกรรมบางประอิน

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ที่ดินบางประอิน จำกัด มีพื้นที่ 1,917 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,078 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 159 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 90 ไร่ พื้นที่ สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 590 ตั้งอยู่บนถนนสาย 308 ตำบลคลองจิก ตำบลบางกระสัน อำเภอบางประอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 133 ราย เงินลงทุนประมาณ 70,849.055 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 24,146 คน

1.6.14 นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท อีสเทิร์นอินดัสเตรียลเอสเตท จำกัด มีพื้นที่ 2,485 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขต อุตสาหกรรมทั่วไป 1,865 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /พื้นที่สีเขียว 620 ตั้งอยู่ที่ตำบลห้วยโป่ง และ ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 27 ราย เงินลงทุนประมาณ 64,021.806 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 2,559 คน

1.6.15 นิคมอุตสาหกรรมเปล่งยาว (เกตเวย์ ซิตี้)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท เอ็ม.อี.เอ็กซ์. จำกัด มีพื้นที่ 6,878 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 3,330 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 431 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 598 ไร่ พื้นที่รอการพัฒนา 733 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 1,786 ตั้งอยู่ที่ กม. 20 ทางหลวงสาย 330 (ฉะเชิงเทรา- สัตหีบ) ตำบลหัวสำโรง อำเภอเปล่งยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 49 ราย เงินลงทุนประมาณ 68,078.291 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 8,827 คน

1.6.16 นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ไอ.จี.เอส. จำกัด มีพื้นที่ 167 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 74 ไร่ เขต พาณิชยกรรมและที่พักอาศัย 48 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 50 ตั้งอยู่บนถนนสาย วัดกิ่งแก้ว แขวงดอกไม้ เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 48 ราย เงินลงทุน ประมาณ 8,687.383 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 5,287 คน

1.6.17 นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท สหรัตนนคร จำกัด มีพื้นที่ 1,441 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 868 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 38 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 535 ตั้งอยู่ ตำบล บางพระครุ อำเภอนครหลวง และตำบลบ้านค้อ อำเภอบางปะหัน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 53 ราย เงินลงทุนประมาณ 7,434.477 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 9,123 คน

1.6.18 นิคมอุตสาหกรรมหนองแค (สระบุรี)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ไทย-เยอรมัน เซรามิก อินดัสทรี จำกัด มีพื้นที่ 2,044 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,337 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 174 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 533 ตั้งอยู่ กม.ที่ 92-93 ถนนพหลโยธิน อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 6 ราย เงินลงทุนประมาณ 2,440.542 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 832 คน

1.6.19 นิคมอุตสาหกรรมผาแดง

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ผาแดง พร็อพเพอร์ตี้ จำกัด มีพื้นที่ 540 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 497 พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 43 ตั้งอยู่ที่ตำบลมาตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 3 ราย เงินลงทุนประมาณ 8,782.128 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 447 คน

1.6.20 นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 2,124 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 366 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 333 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 66 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 470 พื้นที่ รอคการพัฒนา 889 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนทางหลวงสายพิษณุโลก-นครสวรรค์ กม.99 ตำบลหนองหลุม อำเภोजิระบารมี จังหวัดพิจิตร ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 5 ราย เงินลงทุนประมาณ 186.500 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 64 คน

1.6.21 นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้ จังหวัดสงขลา

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ดำเนินการพัฒนาเอง มีพื้นที่ 2,382 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 319 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก 115 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 45 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 790 ไร่

พื้นที่รื้อการพัฒนา 1,113 ไร่ ตั้งอยู่ที่ตำบลลุดง อำเภอลาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 9 ราย เงินลงทุนประมาณ 716.730 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 313 คน

1.6.22 นิคมอุตสาหกรรมสระบุรี (แก่งคอย)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท สวนอุตสาหกรรมสระบุรี จำกัด มีพื้นที่ 588 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 443 ไร่ เขตอุตสาหกรรมส่งออก พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 145 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนคอนกรีต ตำบลบ้านชาติ อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 1 ราย เงินลงทุนประมาณ 1,400 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 148 คน

1.6.23 นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง)

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท อีสเทิร์น อินดัสเตรียลเอสเตท ระยอง จำกัด มีพื้นที่ 6,588 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 4,545 ไร่ เขตพาณิชย์กรรม 10 ไร่ พื้นที่สีเขียว 895 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 1,138 ไร่ ตั้งอยู่บนทางหลวงสาย 331 กม.91.5 ตำบลปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 130 ราย เงินลงทุนประมาณ 61,865.357 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 10,241 คน

1.6.24 นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท ปิ่นทองอินดัสเตรียลปาร์ค จำกัด มีพื้นที่ 206 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 136 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 14 ไร่ พื้นที่สีเขียว 895 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 56 ไร่ ตั้งอยู่ที่ 789 หมู่ 1 ถนนสายหนองค้อ-แหลมฉบัง ตำบลหนองค้อ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 17 ราย เงินลงทุนประมาณ 97.372 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 114 คน

1.6.25 นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท อมตะซิตี้ จำกัด มีพื้นที่ 3,438 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,996 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 410 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 1,032 ไร่ ตั้งอยู่บนถนน 331 กม.95 ตำบลมาบข่างพร อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 49 ราย เงินลงทุนประมาณ 12,974.259 ล้านบาท การจ้างงานประมาณ 3,766 คน

1.6.26 นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท มหาชัยพัฒนาที่ดิน จำกัด มีพื้นที่ 1,266 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 914 ไร่ พื้นที่สีเขียวและแนวกันชน 232 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 120 ไร่ ตั้งอยู่บนถนนเพชรเกษม กม.ที่ 9 ตำบลคอนทราย คลองมะขามเจ็ดเสมียน และตำบลบ้านใหม่ อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี ได้รับอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 1 ราย

1.6.27 นิคมอุตสาหกรรมขนาดย่อมจังหวัดขอนแก่น

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยดำเนินการพัฒนาเอง ตั้งขึ้นเพื่อรองรับอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดย่อม ซึ่งเป็นอุตสาหกรรมเบาและสะอาด มีพื้นที่ 20 ไร่ ระยะที่ 1 ประกอบด้วยอาคารโรงงานมาตรฐานคอนกรีตชั้นเดียวมีชั้นลอย จำนวน 20 ยูนิต และอาคารไม้เดิม จำนวน 6 หลัง มีผู้ประกอบการจองและทำสัญญาแล้ว 1 ราย จำนวน 15 ยูนิต ตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 2 (ถนนมิตรภาพ) ในบริเวณศูนย์ส่งเสริมอุตสาหกรรมภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กม. ที่ 14 ตำบลสำราญ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

1.6.28 นิคมอุตสาหกรรม ที เอส 21

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท เคเค-เจทีซีไอ (ประเทศไทย) จำกัด มีพื้นที่ 1,494 ไร่ ตั้งอยู่บนทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3138 กิโลเมตรที่ 29 ตำบลตาสีห์ อำเภอลาดบัวแดง จังหวัดระยอง

1.6.29 นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย

เป็นนิคมอุตสาหกรรมที่การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ร่วมดำเนินงานกับ บริษัท นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำกัด มีพื้นที่ 2,522 ไร่ โดยแบ่งออกเป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 1,998 ไร่ เขตพาณิชย์กรรมและที่พักอาศัย 8 ไร่ เขตพื้นที่สีเขียวและแนวกันชน 225 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภค /บริการและอื่น ๆ 261 ไร่ ได้รับใบอนุญาตให้ใช้ที่ดิน 1 ราย

สรุปจำนวนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยมีทั้งสิ้น 2,494 ราย ตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 จำนวนสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

นิคมอุตสาหกรรม	จังหวัด	จำนวน สถานประกอบการ
<u>เขตภาคกลาง</u>		
1. นิคมอุตสาหกรรมบางชัน	กรุงเทพมหานคร	166
2. นิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน	อยุธยา	133
3. นิคมอุตสาหกรรมบางปู	สมุทรปราการ	463
4. นิคมอุตสาหกรรมบางพลี	สมุทรปราการ	156
5. นิคมอุตสาหกรรมบ้านหว้า (ไฮเทค)	อยุธยา	95
6. นิคมอุตสาหกรรมราชบุรี	ราชบุรี	1
7. นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง	กรุงเทพมหานคร	227
8. นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร	สมุทรปราการ	117
9. นิคมอุตสาหกรรมสระบุรี (แก่งคอย)	สระบุรี	1
10. นิคมอุตสาหกรรมสหรัตนนคร	อยุธยา	53
11. นิคมอุตสาหกรรมหนองแค	สระบุรี	6
12. นิคมอุตสาหกรรมอัญธานี	กรุงเทพมหานคร	48
	รวม	1,466
<u>เขตภาคเหนือ</u>		
1. นิคมอุตสาหกรรมพิจิตร	พิจิตร	5
2. นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ	ลำพูน	89
	รวม	94
<u>เขตภาคใต้</u>		
1. นิคมอุตสาหกรรมภาคใต้	สงขลา	9
	รวม	9
<u>เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</u>		
2. นิคมอุตสาหกรรมขนาดย่อม	ขอนแก่น	1
	รวม	1

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

นิคมอุตสาหกรรม	จังหวัด	จำนวน สถานประกอบการ
<u>เขตภาคตะวันออก</u>		
1. นิคมอุตสาหกรรมชลบุรี (บ่อวิน)	ชลบุรี	53
2. นิคมอุตสาหกรรมตะวันออก	ระยอง	27
3. นิคมอุตสาหกรรมทีเอส 21	ไม่มี	-
4. นิคมอุตสาหกรรมปิ่นทอง	ชลบุรี	17
5. นิคมอุตสาหกรรมแปลงยาว (เกตเวย์ ซิตี้)	ฉะเชิงเทรา	49
6. นิคมอุตสาหกรรมผาแดง	ระยอง	3
7. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด	ระยอง	90
8. นิคมอุตสาหกรรมเวลโกรว์	ฉะเชิงเทรา	131
9. นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง	ชลบุรี	135
10. นิคมอุตสาหกรรมอมตะซิตี้	ระยอง	49
11. นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร	ชลบุรี	239
12. นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด	ระยอง	130
13. นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย	ระยอง	1
	รวม	924

ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประวัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
กรุงเทพมหานคร ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ณ สิงหาคม 2546

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการศึกษาเฉพาะสถานประกอบการที่ตั้งอยู่ในเขตนิคม
อุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งจากข้อมูลของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.)
ณ เมษายน 2546 พบว่าบริษัทที่ตั้งอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก ที่ได้รับการ
รับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีจำนวนทั้งสิ้น 85 บริษัท

2. ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

2.1 ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความรู้สึกของคน คนเราจะรู้สึกได้ก็ต่อเมื่อประสาทของเราได้สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อน หรือรับรู้สิ่งนั้นก่อน ถ้าจิตเราเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็ทำให้เกิดความรู้สึกตั้งแต่นั้นขึ้น จนถึงขั้นสูง คือเกิดความสนใจ ความซาบซึ้งพอใจ และทัศนคติติดตามมา ผู้เชี่ยวชาญได้นิยามคำว่า ทัศนคติ (Attitude) ไว้หลายความหมายแตกต่างกันไปตามแนวคิดของตน ตัวอย่าง เช่น

แอลพอร์ต (Allport อ้างใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2543: 52) ให้นิยามทัศนคติว่า หมายถึง สภาพพร้อมของจิต ซึ่งเกิดขึ้นโดยประสบการณ์ สภาพความพร้อมนี้เป็นแรงพยายามที่จะกำหนดทิศทางหรือปฏิกิริยาต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

เทอร์สโตน (Thurstone อ้างใน ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2543: 52) มองทัศนคติว่า เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกหรือลบที่มีต่อสิ่งหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นอะไรก็ได้เป็นต้นว่าสิ่งของ บุคคล บทบาท องค์การ ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้แสดงให้เห็นความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย (Plotnik, 1999) ทัศนคติ คือความเชื่อ หรือความคิดเห็นใด ๆ ที่ได้จากการประเมิน สิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ที่มีต่อเนื่องจากเชิงลบจนถึงเชิงบวก และสิ่งนั้นมีผลทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมในแนวทางที่แน่นอนต่อ สิ่งของ บุคคล หรือสถานการณ์นั้น ๆ

วรูม (Vroom, 1964 อ้างใน วาสนา แพทยานนท์ 2545: 30) กล่าวว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ นั่นเอง

ลิเคิร์ต (Likert, 1961 อ้างใน สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2546 : 121) เห็นว่าทัศนคติเป็นเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่น ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์

ทัศนีย์ แก้วทอง (2544: 36) สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ลักษณะของความเชื่อ ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ และเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการตอบสนองของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ โดยอาจมีทั้งทางบวกหรือทางลบ เช่น ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย

จากนิยาม “ทัศนคติ” ข้างต้น แม้ผู้เชี่ยวชาญจะให้ความหมายที่ต่างกันไปตามทฤษฎีของตน แต่โดยสรุปแล้ว “ทัศนคติ” เป็นเรื่องของจิตใจ ความเชื่อ ท่าที ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ

ในการนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาทฤษฎีทัศนคติของ ลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งชวินทร ชมจินดา (2543: 53-54) ได้สรุปอธิบายเกี่ยวกับการเกิดทัศนคติ และประเภทของทัศนคติ ตามทฤษฎีทัศนคติของลิเคิร์ต (Likert, 1961)ไว้ดังนี้

2.2 การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้จากแหล่งทัศนคติที่มีอยู่มากมาย และแหล่งที่ทำให้คนเกิดทัศนคติที่สำคัญ คือ

2.2.1 ประสบการณ์เฉพาะอย่าง เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือไม่ดี จะทำให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปในทางบวกหรือทางลบ และจะทำให้เกิดทัศนคติไปในทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2.2.2 การติดต่อสื่อสารจากบุคคลอื่น การได้รับการติดต่อจากบุคคลอื่นจะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้

2.2.3 สิ่งที่เป็นแบบอย่าง การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้

2.2.4 ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ทัศนคติหลายอย่างของบุคคลเกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น โรงเรียน วัด หน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสถาบันเหล่านี้จะเป็นแหล่งที่มาและสนับสนุนให้บุคคลเกิดทัศนคติบางอย่างขึ้นได้

2.3 ประเภทของทัศนคติ

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกมาได้ 3 ประเภทด้วยกัน คือ

2.3.1 ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออก มีความรู้สึกหรืออารมณ์จากสภาพจิตใจในด้านดีต่อบุคคลอื่น หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่ง รวมทั้งหน่วยงาน องค์กร สถาบันและการดำเนินกิจการขององค์กรอื่น ๆ

2.3.2 ทัศนคติเชิงลบ คือ ทัศนคติที่สร้างความรู้สึกเป็นไปในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้ได้รับความเชื่อถือ หรือไว้วางใจ อาจมีความเคลือบแคลงระแวง สงสัย รวมทั้งเกลียดชังต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เรื่องราวหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือหน่วยงาน องค์กร สถาบัน และการดำเนินกิจการขององค์กรและอื่น ๆ

2.3.3 ทักษะที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็น ในเรื่องราว หรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง หรือต่อบุคคล หน่วยงาน องค์กร และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง บุคคลแต่ละคนอาจมีทัศนคติประเภทใดประเภทหนึ่งหรือหลายประเภทรวมกัน ขึ้นอยู่กับความมั่นคงในเรื่องความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด หรือค่านิยมอื่น ๆ ที่มีต่อบุคคล สิ่งของ การกระทำ หรือสถานการณ์ เป็นต้น

3. แนวความคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

3.1 ความหมายของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

บรรจง จันทมาศ (2541: 15-16) กล่าวในเรื่องความหมายของ ISO 9000 ไว้ว่า ISO เป็นภาษากรีก แปลว่า “เท่ากัน” เป็นภาษาสากลของคุณภาพ ซื่อนี้เป็นกุญแจนำไปสู่ความเข้าใจถึงลักษณะและวัตถุประสงค์ของ ISO 9000 ซึ่งเป็นมาตรฐานระดับนานาชาติ เป็นระบบบริหารประกันคุณภาพขั้นพื้นฐานที่มีความมุ่งหมายที่จะให้มีระบบคุณภาพเท่าเทียมกันระหว่างองค์กร และประเทศต่าง ๆ

ธงชัย ธาระวานิช (2541: 11) กล่าวว่า ISO เป็นองค์กรสากลระหว่างประเทศที่เรียกว่า International Organization for Standardization (IOS) ซึ่งมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่เมืองเจนีวา ประเทศ สวิตเซอร์แลนด์ มีสำนักงานมาตรฐานของประเทศต่าง ๆ เป็นสมาชิก องค์กร ISO ทำหน้าที่ส่งเสริมการพัฒนาความเป็นมาตรฐานและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความเป็นมาตรฐาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในเรื่องของการแลกเปลี่ยนผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ตลอดจนให้ความร่วมมือด้านวิทยาศาสตร์ เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีอื่น ๆ ISO มาจากรากศัพท์ภาษากรีก ที่ใช้เป็นคำนำ เช่น isobar isoscale ซึ่ง iso จะหมายถึง ความเท่าเทียมกันเพื่อสื่อให้เห็นว่าทุกสิ่งทุกอย่างในโลกนี้สามารถเท่าเทียมกันได้ภายใต้ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล จึงใช้ตัวย่อ ISO แทน IOS

3.2 ความเป็นมาของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

องค์กรสากลว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (The International Organization for Standardization) ซึ่งใช้สัญลักษณ์ขององค์กรว่า “ISO” เป็นองค์กรสากลที่ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นสถาบันมาตรฐานแห่งชาติจากประเทศต่าง ๆ 124 ประเทศทั่วโลก ISO ก่อตั้งขึ้นในปี ค.ศ. 1947 โดยมีภารกิจในการสนับสนุนและพัฒนาระบบมาตรฐานและกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อสนองต่อการค้าขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการของนานาชาติทั่วโลก รวมทั้งการพัฒนาความร่วมมือกันในด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ และภูมิปัญญาของมวลมนุษยชาติ ผลงานที่เห็นเป็นรูปธรรม ได้แก่ การกำหนดมาตรฐานต่าง ๆ ที่เรียกว่า “มาตรฐานสากล” (International Standard)

และได้มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นเป็นครั้งแรกเมื่อปี ค.ศ. 1987 เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการรับรองผลิตภัณฑ์หรือการบริการ มาตรฐาน ISO 9000 จะระบุถึงหน้าที่ วิธีการปฏิบัติและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์กรนั้น ๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ

การกำหนดมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 ขึ้นนี้เปรียบเสมือนเป็นกุญแจที่เปิดประตูการค้าให้กว้างขวางยิ่งขึ้น ตลาดที่สำคัญที่จะต้องเปิดด้วยกุญแจดอกนี้ ได้แก่ กลุ่มสหภาพยุโรป สหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น และกลุ่มสมาคมประชาชาติเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งมีการแข่งขันทางการค้าสูง และมีความเคร่งครัดในเรื่องของผลิตภัณฑ์และการบริการที่มีคุณภาพตามความต้องการอย่างสม่ำเสมอและตลอดไป สิ่งที่มีการยอมรับกันแพร่หลายในปัจจุบันก็คือ การจัดองค์กรและการบริหารงานคุณภาพอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นประเทศต่าง ๆ ได้พยายามปกป้องผลประโยชน์ด้านอุตสาหกรรมในประเทศของตน โดยการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้เพื่อส่งเสริมศักยภาพในการแข่งขันธุรกิจ

สำหรับประเทศไทย นำระบบมาตรฐาน ISO 9000 เข้ามาในประเทศเมื่อปี พ.ศ. 2534 โดยสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) กระทรวงอุตสาหกรรมได้ดำเนินการให้มีการประกาศใช้เป็นมาตรฐาน ออนุกรมมาตรฐาน มอก. 9000 เป็นมาตรฐานระดับชาติ เพื่อให้บริษัทหรือผู้ส่งมอบ และผู้ซื้อนำไปใช้ มีสาระสำคัญ มีเนื้อหาและรูปแบบเช่นเดียวกับอนุกรมมาตรฐาน ISO 9000 ขององค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศทุกประการ

3.3 สาระสำคัญในมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (บรรจง จันทมาศ 2542:

1-5)

- เป็นมาตรฐานเกี่ยวกับระบบการบริหารคุณภาพเพื่อทำให้ลูกค้าพึงพอใจ ด้วยการยึดหลักการคุณภาพ ที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่แรกได้รับทุกครั้งและตลอดไป
- เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่สามารถนำไปใช้ได้กับกิจกรรมทุกประเภททั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ธุรกิจด้านการบริการ ทั้งขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่
- เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพที่นานาชาติยอมรับ และใช้เป็นมาตรฐานของประเทศ
- เป็นระบบบริหารงานคุณภาพที่เกี่ยวกับทุกแผนกงาน และทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม
- เป็นการบริหารคุณภาพจากขั้นตอนในกระบวนการผลิตนั้น ๆ

- เป็นการบริหารที่ให้ความสำคัญในเรื่องของเอกสารการปฏิบัติงาน โดยนำเอาสิ่งที่มีการปฏิบัติอยู่แล้วมาทำเป็นเอกสาร แล้วจัดเป็นหมวดหมู่มีระบบ เพื่อนำไปใช้งานได้สะดวกและเกิดประสิทธิผล
- เป็นระบบงานมาตรฐานที่เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงานได้ตลอดเวลา
- เป็นระบบมาตรฐานสากลที่กำหนดให้มีการตรวจประเมินโดยหน่วยที่ 3 (Third Party) เพื่อให้การรับรอง เมื่อผ่านการรับรองแล้วจะได้รับการตรวจซ้ำแบบสุ่มปีละไม่ต่ำกว่า 2 ครั้ง ถ้าครบ 3 ปีแล้ว จะต้องตรวจประเมินใหม่ทั้งหมด เหมือนกับการขอรับรองครั้งแรก
- เป็นระบบมาตรฐานที่ลูกค้าชั้นนำยอมรับกันทั่วโลก และเป็นไปตามเงื่อนไขของ GATT โดยกำหนดให้ใช้มาตรฐานสากล
- เป็นมาตรฐานที่ระบุข้อกำหนดที่จำเป็นต้องมีในระบบคุณภาพ
- เป็นการรับรองในระบบคุณภาพขององค์กรทั้งหมด ไม่ใช่การรับรองตัวสินค้าเหมือนมาตรฐานสินค้าอื่น
- เป็นมาตรฐานระบบคุณภาพที่ประเทศไทยรับรองเป็นมาตรฐานคุณภาพ มอก. 9000

3.4 การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

JQA (Japanese Quality Association (สำนักมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม, 2538 อังใน ฉิสรานรการ 2543: 66-67) ได้รายงานผลสำรวจถึงข้อดี ของการใช้ระบบคุณภาพในประเทศ ญี่ปุ่นว่าผู้ที่นำระบบคุณภาพไปใช้ในกิจการ ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากบริษัทที่กำลังยื่นขอรับรองระบบคุณภาพ และบริษัทที่ได้รับการรับรอง ระบบคุณภาพ แล้วรวมทั้งสิ้น 1,000 บริษัทมีความเห็นดังต่อไปนี้

- ขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจนขึ้นและมีการปฏิบัติตามขั้นตอนดีขึ้น
- การจัดการในเรื่องเอกสาร มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น
- อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบมีความชัดเจน มีการปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่มากขึ้น
- สามารถปรับปรุงและจัดวางระบบคุณภาพได้
- มีการรักษาและปฏิบัติตามขั้นตอนการวัดและการสอบเทียบมากขึ้น
- สามารถทำความเข้าใจกับคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับ ISO 9000 ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

- มีผลต่อการยกระดับจิตสำนึกในด้านคุณภาพทั่วทั้งบริษัท
- ทำให้การศึกษอบรมพนักงานสามารถผลักดันได้ดีขึ้น
- การตรวจรับจากลูกค้าทำได้ง่ายขึ้น
- มีผลในแง่การประชาสัมพันธ์
- ความพอใจของลูกค้ามีสูงขึ้น
- การเคลมลูกค้าลดลง
- เป้าหมายมีความชัดเจนขึ้น
- มีมาตรการแก้ไขปรับปรุงที่ดีขึ้น

สถิต โสภารายณ์ (อ้างใน ฉิศรา กรการ 2453: 73) ศึกษาผลกระทบของการพัฒนา และการประยุกต์ในระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในโรงงานผลิตมาตรวัดน้ำ โดยสรุปข้อดีของระบบ ดังต่อไปนี้

ข้อดีต่อบุคลากร

- ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน
- บุคลากรมีจิตสำนึกในเรื่องของคุณภาพมากขึ้น
- การปฏิบัติงานมีระบบ มีขอบเขตที่ชัดเจนและลดความขัดแย้งภายใน
- พัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่ม

ข้อดีต่อองค์กร

- พัฒนาการจัดองค์กร การบริหารงาน การผลิต ตลอดจนการให้บริการเป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ

- ผลิตรถยนต์เป็นที่น่าเชื่อถือ และได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ

- ขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและการกีดกันทางการค้า
- ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้น เป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีระบบบริหาร

คุณภาพ ได้มาตรฐานระดับสากล

- ช่วยประหยัดต้นทุนในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลจากการทำงานที่มีระบบ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อดีต่อลูกค้าหรือผู้บริโภค

- ช่วยให้มีมั่นใจในผลิตภัณฑ์หรือบริการ

- มีความสะดวก ลดเวลาและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการตรวจสอบคุณภาพ ของผลิตภัณฑ์
- ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการใช้งาน

พิไลเรข (2539: 23) ได้อธิบายว่า ประโยชน์ที่องค์กรจะได้รับในการทำ ISO 9000 สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 อย่าง คือ ประโยชน์ภายใน และประโยชน์ภายนอก

ประโยชน์ภายใน

- ระบบเอกสารดีขึ้น
- ความใส่ใจต่อลูกค้ามากขึ้น
- กระบวนการต่าง ๆ ดีขึ้น
- การประเมินผลพนักงานทำได้ง่ายขึ้น
- การสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้น
- สภาพการทำงาน มีแนวทางการปฏิบัติแน่นอน สม่่าเสมอ รวมทั้งมีการพัฒนาการทำงานในทางที่ดีขึ้น เช่น ด้านวินัยการทำงาน การควบคุมการทำงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ

การทำงานไม่ซ้ำซ้อน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน
 สร้างความต่อเนื่องเมื่อมีการโยกย้าย เปลี่ยนแปลง เกิดพัฒนาความรู้
 ความสามารถ

- เกิดความภาคภูมิใจ สร้างขวัญและกำลังใจ ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม
- ขวัญกำลังใจของพนักงานดีขึ้น เพราะการได้รับการรับรองจะเพิ่มการยอมรับ และสร้างภาพพจน์ให้องค์กร

ปลูกฝังความคิดในเรื่องคุณภาพ ทำให้เกิดแรงผลักดันที่จะปรับปรุง
 คุณภาพอย่างต่อเนื่อง

- เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงกิจกรรมในงานของทั้งองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ประโยชน์ภายนอก

- เพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งตลาด เพราะสินค้าและบริการเป็นที่ยอมรับของลูกค้ำ
- องค์กรเป็นที่ยอมรับระหว่างประเทศเพราะมีระบบบริหารที่เป็นมาตรฐาน
- เป็นเครื่องมือทางการตลาดที่มีประโยชน์มาก เพราะเปรียบเสมือนการเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และเป็นการได้เปรียบคู่แข่ง

- สามารถใช้ตรารับรองมาตรฐาน ISO 9000 ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร
- สินค้า บริการ จะไม่ถูกกีดกันทางการค้าระหว่างประเทศ
- เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดค่าใช้จ่าย และของเสียจากกระบวนการผลิต
- ลูกค้ารู้สึกว่าคุณภาพดีขึ้น เป็นการสร้างความเชื่อถือในตัวสินค้าและบริการว่าคุณภาพสม่ำเสมอ อันจะส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจมากขึ้น และลดการตรวจสอบของลูกค้า

สรุปได้ว่า ประโยชน์จากการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร แบ่งเป็นได้ 3 ประการหลักดังนี้

- **ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ** กล่าวคือ สินค้า/บริการมีคุณภาพและได้มาตรฐาน ทำให้เป็นที่เชื่อถือและได้รับการยอมรับทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ
- **ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน** กล่าวคือ ระบบการปฏิบัติงานดีขึ้น เนื่องจากมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน และการทำงานไม่ซ้ำซ้อน มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน
- **ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร** กล่าวคือ สร้างความพึงพอใจของลูกค้าภายในองค์กร โดยทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม ลดการทะเลาะเบาะแว้งเพราะทุกคนรู้หน้าที่ และปฏิบัติตามขั้นตอน ทำให้เกิดวินัยในองค์กร และสร้างความพึงพอใจของลูกค้าภายนอกองค์กร โดยช่วยให้ลูกค้ามั่นใจในคุณภาพผลิตภัณฑ์ สามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ซ้ำ

3.5 หลักการบริหารคุณภาพ (Quality Management Principles)

หลักการบริหารคุณภาพ 8 ประการ ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2544: 75-78)

3.5.1 องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focused Organization)

1) หลักการ

การกำหนดวัตถุประสงค์ การจัดองค์กร การบริหารกระบวนการ ต้องมุ่งเน้นที่ “ความสามารถในการตอบสนองลูกค้า” ให้ได้

2) แนวทางปฏิบัติ

ต้องให้ทุกคนในองค์กรเข้าใจว่า

- ความต้องการของลูกค้า = ความจำเป็นใช้ (Needs) + ความ

คาดหวัง (Expectations) ของลูกค้า

- ตั้งเป้าหมายขององค์กรให้เชื่อมโยงกับความต้องการของลูกค้า

เสมอ

- ต้องสื่อสารความต้องการของลูกค้าทั่วทั้งองค์กร
- ประเมินผลสำเร็จของงานจากการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า
- บริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า

3.5.2 *ความเป็นผู้นำ (Leadership)*

1) หลักการ

ผู้บริหารต้องใช้ “ความเป็นผู้นำหรือภาวะผู้นำ” ในการบริหารองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่า และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้ได้

2) แนวทางปฏิบัติ

- กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนและเน้นที่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- ตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และผลักดัน กระตุ้นให้พนักงานทุกคนมี

ส่วนร่วม

- สร้างค่านิยมร่วมในองค์กรและเป็นต้นแบบแห่งจริยธรรมที่ดี
- ขจัดความกลัวและความแปลกแยกออกไป สร้างความสามัคคีและความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว สร้างความเป็นเจ้าของในงานและในความสำเร็จขององค์กร
- เสริมสร้างคุณค่าของคนด้วย นโยบาย การฝึกอบรม และการให้

โอกาสที่ท้าทายความสามารถ

3.5.3 *การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)*

1) หลักการ

คุณค่าของคนอยู่ที่การใช้ความคิดและความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่ทุกคนรับผิดชอบ มากกว่าเพียงการรับคำสั่งและปฏิบัติตามโดยไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2) แนวทางปฏิบัติ

เข้าใจในบทบาทและการมีส่วนร่วมสนับสนุนของพนักงานต่อความสำเร็จขององค์กร

- ค้นหาสิ่งที่ปิดกั้นความสามารถของพนักงานและขจัดออกไป
- ยอมรับความเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา
- ประเมินผลงานของพนักงานเทียบกับเป้าหมายเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และความกระตือรือร้นที่จะค้นหาโอกาสในการเพิ่มพูนความสามารถ
- มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระ

3.5.4 การบริหารโดยวิธีการของกระบวนการ (Process Approach)

1) หลักการ

การมองกิจกรรมในการดำเนินงานเป็นรูปแบบของกระบวนการ คือ มีปัจจัยป้อนเข้า มีกิจกรรมการดำเนินการที่ต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ (กระบวนการผลิต) และทำให้เกิดเป็นผลผลิตออกมาซึ่งมีมูลค่าเพิ่มขึ้นจากปัจจัยป้อนเข้า

2) แนวทางปฏิบัติ

- กำหนดปัจจัยป้อนเข้าและกิจกรรมที่จำเป็นต่อการบรรลุผลลัพธ์ และกำหนดผู้ที่รับผิดชอบ
- ทำความเข้าใจและวัดความสามารถของกิจกรรมเหล่านั้น
- กำหนดจุดประสานงานต่าง ๆ ในองค์กร
- บริหารงานโดยเน้นปัจจัยต่าง ๆ ที่จะช่วยปรับปรุงกิจกรรมเหล่านั้น
- ประเมินความเสี่ยง ผลที่ตามมา และผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง

3.5.5 การบริหารงานอย่างเป็นระบบ (System Approach to Management)

1) หลักการ

การบริหารองค์กรโดยมองว่าเป็น “ระบบ” อันประกอบขึ้นจากปัจจัยหรือกระบวนการต่าง ๆ ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ย่อมทำให้การบริหารงานนั้นมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ตามต้องการ

2) แนวทางปฏิบัติ

- เข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหรือกระบวนการต่าง ๆ

(Interaction & Interrelation-ship) ในระบบงานขององค์กร

- ตั้งเป้าหมายและกำหนดวิธีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ
- ประเมินผลการดำเนินการของกระบวนการอย่างเป็นระบบ
- แก้ไขปัญหาทางาน ด้วยการมองทั้งในระดับกระบวนการย่อย และ

มองในระดับองค์กรโดยรวม ด้วยการมองทั้งระบบการดำเนินงาน

3.5.6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)

1) หลักการ

องค์กรต้องกำหนดค่านิยม “กระบวนการปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง” เพื่อจะได้สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อย ๆ

2) แนวทางปฏิบัติ

- ผู้บริหารต้องแสดงความเป็นผู้นำในด้านการกำหนดวัตถุประสงค์ และการสร้างความตระหนักต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

- อบรมวิธีการและเครื่องมือในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- ปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องทั้งองค์กร โดยการวัดและการ

ประเมินผล

- การปรับปรุงต้องเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์กร
- ให้คุณค่าและการยอมรับต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

3.5.7 การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง (Factual Approach to Decision Making)

1) หลักการ

การใช้ข้อเท็จจริงเป็นแนวทางประกอบการตัดสินใจ ย่อมส่งผลให้ผลการตัดสินใจมีคุณภาพและมีประสิทธิผลมากกว่าการใช้ความคิดเห็นหรือความรู้สึกของบุคคล

2) แนวทางปฏิบัติ

- ต้องเข้าถึงข้อมูลได้ตามต้องการ และมีวิธีการที่ดีในการเก็บข้อมูล
- ต้องวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่มั่นใจได้ว่าถูกต้องและ

เชื่อถือได้

- กระบวนการตัดสินใจต้องกระทำในระดับบุคคลที่มีระดับความรู้และอำนาจตัดสินใจเด็ดขาด
- ใช้ทั้งข้อเท็จจริง ประสบการณ์ และสัญชาตญาณ ในการตัดสินใจและดำเนินการ

3.5.8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน (mutually Beneficial Supplier Relationships)

1) หลักการ

องค์กรและผู้ส่งมอบหรือซัพพลายเออร์นั้น ย่อมมีผลประโยชน์ร่วมกันเกี่ยวโยงกันอย่างแยกกันไม่ได้ยาก ดังนั้นการสร้างสรรคความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ย่อมส่งผลให้ทั้งสองฝ่ายสามารถสร้างคุณค่าได้มากขึ้น

2) แนวทางปฏิบัติ

- กำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่สำคัญเพียงไม่มากราย
- สร้างความสัมพันธ์โดยกาพิจารณาถึงประโยชน์ระยะสั้นและระยะยาว
- แบ่งปันและแลกเปลี่ยนความชำนาญและทรัพยากรร่วมกัน
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือกันอย่างเป็นรูปธรรม
- มีการสื่อสารที่เปิดเผยและชัดเจน
- กระตุ้น ส่งเสริม ให้เห็นคุณค่าของการประสบความสำเร็จร่วมกัน

ดังที่ได้กล่าวข้างต้นว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ได้นำหลักการบริหารงานคุณภาพ 8 ประการ มาจัดทำเป็นข้อกำหนดเพื่อให้ผู้ขอรับรองระบบปฏิบัติตาม อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ผู้วิจัยจึงได้นำหลักการบริหารงานคุณภาพมาเป็นตัวแปรในการศึกษาหาความสัมพันธ์ โดยกำหนดเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ดังนี้

ปัจจัยการสื่อสารภายในองค์กร อาศัยหลักการข้อที่ 1 (องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า) ที่กำหนดให้ผู้บริหารสื่อสารความต้องการของลูกค้าให้ทั่วทั้งองค์กร โดยแต่ละองค์กรอาจมีวิธีการสื่อสารที่เหมือนหรือแตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายเดียวกัน คือต้องการให้เกิดการสร้างคามพึงพอใจแก่ลูกค้าให้มากที่สุด

ปัจจัยการมีส่วนร่วมของพนักงาน และ ปัจจัยความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อาศัยหลักการข้อที่ 3 (การมีส่วนร่วมของพนักงาน) ที่มีหลักการว่า คุณค่าของคนอยู่ที่การใช้ความคิด และความรู้ความสามารถที่เหมาะสมในงานที่รับผิดชอบ อันจะส่งผลให้เกิดผลสำเร็จแก่องค์กร

ปัจจัยการสนับสนุนของผู้บริหาร อาศัยหลักการข้อที่ 1 (องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า) ข้อที่ 2 (ความเป็นผู้นำ) ข้อที่ 4 (การบริหารโดยวิธีการของกระบวนการ) ข้อที่ 5 (การบริหารงานอย่างเป็นระบบ) ข้อที่ 6 (การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง) ข้อ 7 (การตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อเท็จจริง) และ ข้อ 8 (ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบเพื่อประโยชน์ร่วมกัน) ซึ่งล้วนกล่าวถึงหน้าที่ บทบาทของผู้บริหารที่ต้องบริหารงานอย่างเป็นระบบ มีการปรับปรุงพัฒนาสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

รายละเอียดของแต่ละปัจจัยจะอธิบายในหัวข้อต่อไป

4. แนวความคิดเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

4.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

ยูพิน ประกอบกิจ (2545: 22-24) ได้ศึกษา และอธิบายพฤติกรรมความรู้ ดังนี้
ความรู้ หมายถึง บรรดาข้อเท็จจริงหรือรายละเอียดของเรื่องราว การกระทำ อันเป็นประสบการณ์ของบุคคลซึ่งสะสมและถ่ายทอดสืบต่อกันไป

พฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา (Cognitive Domain) ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสู่สูง ดังนี้

1. ความรู้-ความจำ คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มา
2. ความเข้าใจ คือ ความสามารถในการแปลความ ตีความและขยายความได้
3. การนำไปใช้ คือ ความสามารถที่จะนำเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนรู้อย่างไรไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ คือ ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ลำดับขั้นตอนความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจน เพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ภายในเนื้อเรื่องนั้น ๆ

5. การสังเคราะห์ คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6. การประเมินค่า เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

สรุปได้ว่า พฤติกรรมด้านความรู้มีได้หลายระดับ ตั้งแต่ความรู้ ความจำ จนถึงขั้นการประเมินค่า ในการวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ เฉพาะในระดับความรู้-ความจำ โดยนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดความรู้เรื่องการนำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540: 11-14) ได้ศึกษา และอธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กรไว้ ดังนี้

การติดต่อสื่อสาร ตามความหมายของ Newman และ Summer คือการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น หรือความรู้สึกระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป และ Bellows, Gilson และ Odiorne ให้คำจำกัดความว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึงการแลกเปลี่ยนคำพูด อักษร สัญลักษณ์ หรือข่าวสาร เพื่อที่จะให้สมาชิกในองค์กรใดได้เข้าใจความหมายและสามารถเข้าใจฝ่ายอื่น ๆ ได้

องค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารมี 4 ประการ ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ บุคคลซึ่งเป็นผู้เริ่มต้นสร้างและส่งสารไปยังผู้อื่น
2. สาร (Message) เป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์ประกอบหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร อาจกล่าวได้ว่า สาร ก็คือ เรื่องรวมอันมีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ก็ตามที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้

3. ช่องทางหรือสื่อ (Channel or Medium) เป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการสื่อสาร ในการสื่อสารใด ๆ ก็ตามผู้ส่งสารย่อมต้องอาศัยช่องทางหรือสื่อให้ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร โดยทั่วไปแล้วสารที่ถูกผู้ส่งถ่ายทอดไปยังผู้รับสารจะเข้าไปสู่ระบบการรับรู้ของมนุษย์โดยผ่านประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง ได้แก่ ทางการเห็นโดยประสาทตา, ทางการได้ยินโดยประสาทหู, ทางการได้กลิ่นโดยประสาทจมูก, ทางการสัมผัสโดยประสาทกาย, ทางการลิ้มรสโดยประสาทลิ้น

4. ผู้รับสาร (Receiver) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายในกระบวนการการสื่อสาร

การสื่อสารในองค์กรตามลักษณะการบริหารงานแบบ TQM (Total Quality Management) สามารถแบ่งได้ตามทิศทางการสื่อสารได้ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนไปสู่เบื้องล่าง เป็นการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังพนักงาน
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน เป็นการสื่อสารจากพนักงานไปยังผู้บังคับบัญชา จากเบื้องล่างไปสู่เบื้องบน
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอนการ เป็นการสื่อสารระหว่างพนักงานในระดับเดียวกัน

4.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

การสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กรนับเป็นแนวความคิดสำคัญของ เดวอร์ (Dewar, 1980: 191-207 อ้างใน ชนินทร ชมจินดา 2543: 66-67) ซึ่งเขาได้จำแนกประเภทของการสนับสนุนจาก ผู้บริหารเอาไว้ถึง 4 ลักษณะ คือ

1. การสนับสนุนจะต้องกระทำให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายบริหารที่จะต้องให้การสนับสนุน
2. การสนับสนุนจะต้องมาจากระดับสูงสุดขององค์กร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กรจะต้องรับทราบและให้การสนับสนุน
3. การสนับสนุนจะต้องกระทำอย่างกว้างขวางและเจาะลึก ซึ่งนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ถ้าพึงจะให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงสุดในองค์กรให้การสนับสนุนอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นในองค์กรต้องถือป็นความรับผิดชอบที่จะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง
4. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาจะต้องเด่นชัด หมายถึงว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชาต้องกระทำทั้งเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น มีหนังสือประกาศสนับสนุน การไปปรากฏตัวของผู้บังคับบัญชาทุกระดับต่อที่ประชุมหรือสถานที่ที่ทำการก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะจะช่วยให้สมาชิก มีขวัญและกำลังใจที่จะทำการต่อไป นอกจากนี้การมีวารสาร จุลสาร ทั้งรายสัปดาห์และรายเดือนเพื่อเผยแพร่ข่าวความเคลื่อนไหว และความก้าวหน้าในการทำการก็ จะยิ่งทำให้สมาชิก มีกำลังใจและภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสรับทราบความก้าวหน้าและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหมู่สมาชิกด้วยกัน

4.4 แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

สายสุนีย์ ปวุฒินันท์ 2541 (อ้างใน ทศนีย์ แก้วทอง 2544 :45,48) ได้ศึกษา และอธิบายเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานไว้ ดังนี้

การมีส่วนร่วม หมายถึง ความร่วมมือจากบุคคลหรือกลุ่มคนที่เห็นพ้องต้องกันร่วมรับผิดชอบ หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยการร่วมวางแผน คิดแก้ไข ปฏิบัติติดตามผลและร่วมรักษามาตรฐานที่กลุ่มกำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อองค์กรและเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วม ได้แก่

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ต่อปี
2. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ความถี่ของการได้รับข่าวสาร และแหล่งที่มาของข่าวสาร
3. ความรู้ที่มีเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ
- 4.ทัศนคติ ความเชื่อที่มีต่อสิ่งนั้น ๆ

จากการศึกษาลักษณะและขั้นตอนของการมีส่วนร่วม สามารถสรุปการมีส่วนร่วมในระบบคุณภาพ ISO 9002 ของพนักงาน ได้เป็น 5 ขั้นตอนด้วยกัน ดังนี้

1. การทบทวนและวางแผน
2. การจัดทำเอกสารระบบคุณภาพ
3. การปฏิบัติตามเอกสารระบบคุณภาพ
4. การตรวจสอบระบบคุณภาพ และการขอรับการรับรองระบบ
5. การรักษาระบบคุณภาพ เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่ในการที่จะทำให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่ได้จัดทำขึ้นสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ โดยจะมีกิจกรรมย่อย ๆ ในขั้นตอนนี้ ดังนี้

- การทบทวนระบบคุณภาพ คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีการทบทวน สํารวจและประเมินเอกสารระบบคุณภาพ

- การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- การตรวจประเมินแบบเฝ้าระวัง (Surveillance)
- การพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ

สรุปได้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคลได้เข้าร่วมรับผิดชอบ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนติดตามประเมินผล ในกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างสรรค์ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง การที่ปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มบุคคลได้เข้าร่วมรับผิดชอบ ร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติ ตลอดจนติดตามประเมินผลในกิจกรรมการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 ให้สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ เช่น การที่พนักงาน ได้รับความรู้เกี่ยวกับการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9000 จากอบรม แล้วได้ลงมือปฏิบัติตามกิจกรรมในขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่ การทบทวนระบบคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพภายใน การตรวจประเมินแบบเฝ้าระวัง และการพัฒนาปรับปรุงระบบคุณภาพ เพื่อให้ระบบคุณภาพ ISO 9000 ขององค์กร

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฮัง ชวน-เชน (Hung Chaun-Chen, 1999 อ้างใน สนธยา ปัญญาพันธ์ 2544: 17) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบในการรักษาระบบ ISO 9000 ในเขตอุตสาหกรรมก่อสร้างของไต้หวัน พบว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการรักษาระบบ ISO 9000 มี 3 ประการ คือ การให้ความร่วมมือจากฝ่ายบริหาร การให้การศึกษาก่อนหรือการฝึกอบรมแก่พนักงาน และความร่วมมือจากพนักงานทุกคน

ยุพิน ประกอบกิจ (2545) ศึกษาความรู้ ความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท สานติบรรจุกภัณฑ์ จำกัด ได้สรุปงานวิจัยว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของบริษัท สานติบรรจุกภัณฑ์ จำกัด บุคลากรภายในบริษัทฯ ทุกคนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงานในด้านต่าง ๆ จากระบบเดิมที่รูปแบบมาจัดระบบการทำงานให้ชัดเจนขึ้น โดยใช้กระบวนการของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของบริษัทฯ การทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9002 จึงมีความสำคัญต่อการบริหารงานให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของบริษัทฯ

เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของพนักงานบริษัทฝ้าย จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 273 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท ฝ้าย จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น

ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรในระดับสูง การเปรียบเทียบความคิดเห็นของพนักงานในด้านอายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัท และตำแหน่ง พบว่าพนักงานที่มีอายุ ระยะเวลาทำงานกับบริษัท และตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร คือความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

ขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542) ศึกษาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ : ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัททีพีไอคอนกรีต จำกัด โดยทำการศึกษาพนักงานในส่วนงานที่เข้าระบบคุณภาพมาตรฐาน จำนวน 241 คน โดยเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสาร กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ ทักษะกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ในระดับดี มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับปานกลาง มีความรู้ในระดับสูง และมีทัศนคติอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้และทัศนคติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และพบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารต่างกัน มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีลักษณะทั่วไป เช่น อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ไม่พบว่ามี การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน

เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) ศึกษาการสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและผู้ที่มียาได้ต่อเดือนสูงกว่า 50,000 บาท มีการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทุกแหล่งข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) พบว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ ได้แก่ หัวหน้างาน ผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน เจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป การประชุมฝ่าย/แผนก การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประจำบริษัท

สุธี สมุทรประภูต (2540) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด โดยทำการศึกษาพนักงานในขอบเขตของระบบคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 184 คน โดยเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคล กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ ทักษะ ทักษะเกี่ยวกับมาตรฐาน ISO 9000 กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะทั่วไปของพนักงานด้านรายได้ มีการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ที่แตกต่างกัน ส่วนด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานกับบริษัท ไม่พบว่าการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ความรู้ และทัศนคติของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538) ศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (ไอซี) กรณีศึกษา บริษัทเอ็นเอส อิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ผลกระทบที่บริษัทได้รับหลังการนำเอาระบบมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้คือ ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ประสิทธิภาพการผลิตดีขึ้น ผลิตภัณฑ์เสียหายลดลง เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน เนื่องจากต้นทุนการผลิตลดลง พนักงานมีความรับผิดชอบและเข้าใจในวิธีการทำงานอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้สำเร็จ ได้แก่ การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร การคัดเลือกทีมงานจัดทำระบบ ความร่วมมือของทีมงานและพนักงาน และการเรียนรู้เทคนิคด้านการประเมินระบบคุณภาพ

บทที่ 3

การดำเนินงานวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO ของสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก จำนวน 22,230 คน จากสถานประกอบการทั้งสิ้น 85 แห่ง

1.2 ขนาดตัวอย่างของประชากร

ขนาดของตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการศึกษาจะได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบ Stratified Random Sampling โดยขนาดตัวอย่างถูกกำหนดที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณหาขนาดของตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าคลาดเคลื่อน

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{22,231}{1+(22,231)(0.05)^2}$$

$$n = 392.93$$

ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยมีค่าเท่ากับ 393 คน

1.3 วิธีการเลือกตัวอย่าง (Sampling Method)

- ขั้นตอนที่ 1 สุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากรที่ศึกษา โดยแบ่งตามขนาดของสถานประกอบการ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Stratified Random Sampling) จะได้จำนวนตัวอย่างดังนี้

	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
สถานประกอบการขนาดเล็ก (จำนวนพนักงานไม่เกิน 200 คน)	5,190	92
สถานประกอบการขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานตั้งแต่ 201 คน ขึ้นไป)	17,041	301
รวม	22,231	393

- ขั้นตอนที่ 2 สุ่มตัวอย่างกลุ่มสถานประกอบการ โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายกำหนดสัดส่วนร้อยละ 40 ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ดังนี้

ประเภท	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สถานประกอบการขนาดเล็ก (จำนวนพนักงานไม่เกิน 200 คน)	57	23
สถานประกอบการขนาดใหญ่ (จำนวนพนักงานตั้งแต่ 201 คน ขึ้นไป)	28	11
รวม	85	34

- ขั้นที่ 3 เลือกสุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (พนักงาน) โดยกำหนดสัดส่วนในแต่ละสถานประกอบการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากจำนวนประชากรในแต่ละสถานประกอบการมีจำนวนที่ต่างกัน ตามตามร่าง 3.1 และ 3.2

ตารางที่ 3.1 สถานประกอบการขนาดเล็ก

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
1	คันไซ เรซิน (ประเทศไทย)	(บจก.) 38	2
2	จีเคเอ็น ไครฟ์ชาฟท์ (ประเทศไทย)	(บจก.) 134	6
3	ชันโค โกเซ เทคโนโลยี (ประเทศไทย)	(บจก.) 141	6
4	ซีซีไอ ออโตโมทีฟ โปรดักส์	(บจก.) 141	6
5	ทีพีที ยูทีลิตี้	(บจก.) 33	1
6	ไทยโกเบลโก คอนสตรัคชั่นแมชีนเนอร์รี่	(บจก.) 99	4
7	ไทยชินกงอินดัสตีย์ คอร์ปอเรชั่น	(บจก.) 153	7
8	ไทยแท็งก์เทอร์มินอล	(บจก.) 113	5
9	ไทยโพลิโพรไพลีน (1994)	(บจก.) 20	1
10	ไทยโพลิเอททีลีน (1993)	(บจก.) 24	1
11	ไทยไฟน์ ซินเตอร์	(บจก.) 95	4
12	ไทยอินดัสเตรียลแก๊ส	(บมจ.) 41	2
13	ไทยเอ็มเอฟซี	(บจก.) 39	2
14	พรภัทรเคมี	(บจก.) 104	5
15	พัฒนาภัณฑ์เคมีเทค	(บจก.) 40	2
16	พีพีจี-สยาม ซิลิกา	(บจก.) 41	2
17	ระยอง กัลป์วาไนซ์	(บจก.) 108	5
18	โลจิสติก อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย)	(บจก.) 94	4
19	ศักดิ์ไชยสิทธิ์	(บจก.) 38	2
20	สยาม มิตรชุย พีทีเอ	(บจก.) 164	7
21	สยามแผ่นเหล็กวิลาส	(บจก.) 168	7
22	เอส.ซี สแควร์ (ประเทศไทย)	(บจก.) 192	9
23	เอสเอ็มที โพลีสไตรีน	(บจก.) 52	2
รวม		2,072	92

ตารางที่ 3.2 สถานประกอบการขนาดใหญ่

ลำดับ	ชื่อบริษัท	ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
1	ทุนเท็กซ์ปิโตรเคมี	(บจก.) 255	19
2	ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์	(บมจ.) 314	24
3	ไทยโอเลฟินส์	(บจก.) 476	36
4	บางกอกโพลีเอททีลีน	(บจก.) 307	23
5	ปิโตรเคมีแห่งชาติ	(บมจ.) 303	23
6	โรงกลั่นระยอง	(บจก.) 645	48
7	วินิไทย	(บจก.) 418	31
8	เหล็กก่อสร้างสยาม	(บจก.) 340	26
9	เหล็กสยามยามาโตะ	(บจก.) 397	30
10	อะโรเมติกส์ (ประเทศไทย)	(บมจ.) 321	24
11	เอ็ชเอ็มซี โพลีเมอร์	(บจก.) 236	18
รวม		4,012	301

ที่มา : การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ประวัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
กรุงเทพมหานคร ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ณ สิงหาคม 2546

2. แหล่งของข้อมูล

ในการศึกษาวิทยานิพนธ์นี้ แหล่งข้อมูลเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยศึกษาข้อมูลจากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานในสถานประกอบการขององค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่ตั้งอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก โดยแบบสอบถามครอบคลุมเรื่องต่อไปนี้

- 1) ลักษณะส่วนบุคคลและขนาดของสถานประกอบการ
- 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ,การสื่อสารภายในองค์กร ,การสนับสนุนจากผู้บริหาร ,การมีส่วนร่วมของพนักงาน
- 3) ทักษะขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ใน ด้าน ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน ,คุณภาพสินค้า/บริการ ,ความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร

ลักษณะคำถามจะมีดังนี้

- 1) คำถามส่วนที่ 1 เป็นการถามข้อความจริง (Fact) ชนิดเป็นรายการให้เลือกตอบ (Check List)
- 2) คำถามส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามความรู้ ข้อคำถามเป็นแบบตอบรับหรือปฏิเสธ (Yes/No Questions)
- 3) คำถามส่วนที่ 3-6 การสอบถามความคิดเห็นจะใช้การวัดชนิดมาตราส่วน (Rating Scale) โดยกำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ
- 4) คำถามส่วนที่ 2-6 จะมีการถามความคิดเห็นในลักษณะอิสระด้วย โดยคำถามเป็นแบบปลายเปิด (Open) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้ทำการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ กัน คือ

- 1) วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ
- 2) หนังสือ ตำราเรียน ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 3) ข้อมูลจาก Internet
- 4) ข้อมูลสถิติจากศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

3. การทดสอบเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องที่เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ ได้ค่าทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ .91

3.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชากรในกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มที่ทำการศึกษ จำนวน 30 ราย เฉพาะส่วนที่ 2, 4 ถึง 6 ได้ค่าทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ .9457

4. วิธีการรวบรวมข้อมูล

4.1 ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยทางไปรษณีย์ และใช้บุคคลแจกแบบสอบถาม

4.2 ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา โดยนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในแบบสอบถามทุกฉบับ

4.3 ลงรหัส (Coding Sheet) ในแบบสอบถามและบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4.4 นำข้อมูลที่ได้จากมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลสนามลงในคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS (Statistical Package for Social Science for Windows) ในการประเมินระดับทัศนคติ 5 ระดับ คือ

ระดับ 5	คือ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	คือ	เห็นด้วย
ระดับ 3	คือ	เฉย ๆ
ระดับ 2	คือ	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	คือ	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

6. การตรวจแบบวัดและให้คะแนน

6.1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และขนาดขององค์กร ผู้วิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ โดยแยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงานกับองค์กร ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ระดับงาน และขนาดขององค์กร

6.2 แบบทดสอบความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยตรวจให้คะแนนเป็นรายข้อ ข้อที่ตอบถูกได้ 1 คะแนน ส่วนข้อที่ตอบผิดได้ 0 คะแนน แล้วรวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้การอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายข้อและการแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักในการพิจารณา ดังนี้

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

เกณฑ์ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ความรู้ระดับมาก และความรู้ระดับน้อย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 2 ช่วงเท่า ๆ กัน คือ

ค่าเฉลี่ย	มากกว่า 0.50	ความรู้ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	0 – 0.50	ความรู้ระดับน้อย

6.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ จัดอันดับข้อมูล หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ และแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{ความถี่สูงสุด} - \text{ความถี่ต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{9 - 0}{3} = 3$$

เกณฑ์การสื่อสารภายในองค์กร แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ การสื่อสารระดับมาก การสื่อสารระดับปานกลาง และการสื่อสารระดับน้อย โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 3 ช่วงเท่า ๆ กัน คือ

ค่าเฉลี่ย	6.01 – 9.00	มีการสื่อสารมาก
ค่าเฉลี่ย	3.01 – 6.00	มีการสื่อสารปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	0 – 3.00	มีการสื่อสารน้อย

6.4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหาร ,การมีส่วนร่วมของพนักงาน และทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ใช้การสอบถามแบบ Rating Scale ตามแบบของ Likert Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

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

จากนั้น รวมคะแนนทั้งหมดเพื่อหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การอิงเกณฑ์ ทั้งในกรณีการแปลความข้อมูลตามรายชื่อ และการแปลความข้อมูลในภาพรวม (ค่าเฉลี่ยรวม) โดยใช้หลักในการพิจารณา ดังนี้

$$\frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ของแต่ละแบบสอบถามโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่แบ่งมาตราส่วนประมาณค่าระดับออกเป็น 3 ช่วงเท่า ๆ กัน ตามแต่ละแบบสอบถาม ดังนี้

เกณฑ์เกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหาร

ค่าเฉลี่ย	3.67 – 5.00	ได้รับการสนับสนุนมาก
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.66	ได้รับการสนับสนุนปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.33	ได้รับการสนับสนุนน้อย

เกณฑ์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ค่าเฉลี่ย	3.67 – 5.00	พนักงานมีส่วนร่วมมาก
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.66	พนักงานมีส่วนร่วมปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.33	พนักงานมีส่วนร่วมน้อย

เกณฑ์เกี่ยวกับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มา

ใช้

ค่าเฉลี่ย	3.67 – 5.00	ทัศนคติเชิงบวก
ค่าเฉลี่ย	2.34 – 3.66	ทัศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็น
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.33	ทัศนคติเชิงลบ

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน มีดังนี้

7.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และการสื่อสารภายในองค์กร

7.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนของผู้บริหาร, การมีส่วนร่วมของพนักงาน และใช้อธิบายทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในองค์กร

7.3 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Analysis of Variance : ONE WAY ANOVA) ของค่าเฉลี่ย เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

7.4 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยใช้สถิติ T-Test เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

7.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

7.6 ทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

8. สรุปและอภิปรายผล

โดยเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และข้อมูลทัศนคติหรือความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

9. จัดทำรายงานการวิจัย

ตามแบบฟอร์มที่กำหนดในคู่มือการพิมพ์วิทยานิพนธ์ของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อจัดพิมพ์และเผยแพร่ต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ : กรณีศึกษาสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก” ซึ่งได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ข้อมูลจากแบบสอบถาม เสนอรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และขนาดองค์กร (ตารางที่ 4.1)

ส่วนที่ 2 ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่

- 2.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (ตารางที่ 4.2)
- 2.2 การสื่อสารภายในองค์กร (ตารางที่ 4.3 - 4.5)
- 2.3 การสนับสนุนจากผู้บริหาร (ตารางที่ 4.6)
- 2.4 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (ตารางที่ 4.7)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในด้านคุณภาพสินค้า/บริการ, ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และ ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร (ตารางที่ 4.8 – 4.11)

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 4.12 – 4.32)

ในการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ทางสถิติและอักษรย่อต่าง ๆ เพื่อความสะดวกและความเหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล ซึ่งมีความหมายต่าง ๆ ดังนี้

- n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
- \bar{X} = ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายระดับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ และระดับทัศนคติขององค์กรเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้
- S.D = ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- t = ค่าสถิติ t ที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากร 2 กลุ่ม
- F = ค่าสถิติ F ที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม
- Sig. = ระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) ที่โปรแกรม SPSS กำหนดได้เพื่อใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
- P = ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Level of Significance) กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
- df = ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
- SS = ผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)
- MS = ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Square)
- * = มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้แสดงผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และขนาดองค์กร

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง และขนาดองค์กร

(n = 393)

ลักษณะส่วนบุคคล และขนาดองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
ชาย	281	71.50
หญิง	112	28.50
2 อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	21	5.34
21-30 ปี	187	47.58
31-40 ปี	127	32.32
41 ปีขึ้นไป	58	14.76
3 <u>ระดับการศึกษา</u>		
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	2.29
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	62	15.78
อนุปริญญา/ปวส.	130	33.08
ปริญญาตรี	173	44.02
สูงกว่าปริญญาตรี	19	4.83
4 <u>ระยะเวลาทำงานกับบริษัท</u>		
ต่ำกว่า 5 ปี	109	27.74
5-10 ปี	138	35.11
11-15 ปี	88	22.39
มากกว่า 15 ปี	58	14.76
5 <u>ระยะเวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000</u>		
น้อยกว่า 1 ปี	80	20.36
1-2 ปี	109	27.74
3-5 ปี	106	26.97

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล และขนาดองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
6 ระดับงาน		
พนักงานปฏิบัติการ	236	60.05
พนักงานบังคับบัญชา หรือ หัวหน้างาน	112	28.50
พนักงานจัดการ หรือ ผู้บริหาร	45	11.45
7 ขนาดของสถานประกอบการ		
พนักงานไม่เกิน 200 คน (ขนาดเล็ก)	92	23.41
พนักงานตั้งแต่ 201 คนขึ้นไป (ขนาดใหญ่)	301	76.59

จากตาราง 4.1 สามารถอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

- เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นเพศชาย มากกว่าเพศหญิง โดยเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 71.50 ส่วนเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 28.50

- อายุ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 47.58 รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.32 อายุ 41 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 14.76 และ อายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.34

- ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระดับอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.02 รองลงมาอยู่ในระดับการศึกษา อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 33.08 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.78 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.83 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 2.29

- ระยะเวลาทำงานกับองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานกับองค์กร 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.11 รองลงมามีระยะเวลาการทำงานกับองค์กรต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.74 ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.39 และระยะเวลาการทำงานกับองค์กรมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.76

- ระยะเวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เวลาทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ระยะเวลา 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.74 รองลงมา ระยะเวลา 3-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.97 ระยะเวลา มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.94 และระยะเวลาน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.36

- ระดับงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 60.05 รองลงมา เป็นพนักงานบังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ส่วนที่เหลือเป็นพนักงานจัดการ หรือผู้บริหาร คิดเป็นร้อยละ 11.45

- ขนาดของสถานประกอบการ หรือองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในสถานประกอบการ หรือองค์กรขนาดใหญ่ หรือมี พนักงานตั้งแต่ 201 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.59 ส่วนที่เหลืออยู่ในสถานประกอบการ หรือ องค์กรขนาดเล็ก หรือมีพนักงานไม่เกิน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 23.41

ส่วนที่ 2 ผลการวัดปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

2.1 การวัดความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบวัดความรู้จำนวน 9 ข้อ ซึ่งสามารถสรุป ตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้ของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความรู้
1. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น	0.96	0.20	มาก
2. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้อินค้าหรือบริการเป็นไปตามนโยบายคุณภาพของผู้ผลิตที่ประกาศไว้	0.85	0.36	มาก
3. ผู้ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คือ พนักงานฝ่ายผลิต	0.82	0.39	มาก
4. ผู้มีหน้าที่จัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน	0.77	0.42	มาก
5. เจ้าหน้าที่ ISO เป็นผู้รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	0.80	0.40	มาก
6. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้อินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า	0.80	0.40	มาก
7. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่รับรองระบบคุณภาพขององค์กร	0.49	0.50	น้อย
8. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน และมาตรฐานการทำงาน	0.91	0.29	มาก
9. ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการควบคุมคุณภาพเฉพาะในกระบวนการผลิตเท่านั้น	0.90	0.30	มาก
เฉลี่ยรวม	0.81	0.13	มาก

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า คะแนนความรู้ของกลุ่มตัวอย่างต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ 0.81 หรือกล่าวได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาก

2.2 การวัดการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยได้ใช้คำถามแบบเลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ซึ่งสามารถสรุป ตามตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กรของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	จำนวนที่ได้รับสื่อ (%)	จำนวนที่ไม่ได้รับสื่อ(%)
1. การฝึกอบรม	89.57 (n=352)	10.43 (n=41)
2. จุลสาร/วารสารภายใน	47.58 (n=187)	52.42 (n=206)
3. ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน	68.70 (n=270)	31.30 (n=123)
4. เพื่อนร่วมงาน	60.56 (n=238)	39.44 (n=155)
5. การประชุมภายในองค์กร	59.29 (n=233)	40.71 (n=160)
6. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Auditor)	57.25 (n=225)	42.75 (n=168)
7. ประกาศขององค์กร	61.32 (n=241)	38.68 (n=152)
8. บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป	68.70 (n=270)	31.30 (n=123)
9. อื่น ๆ	17.56 (n=69)	82.44 (n=324)
เฉลี่ยรวม	71.25 (n=280)	28.75 (n=113)

ตารางที่ 4.4 แสดงการจัดลำดับการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ข้อความ	จำนวนที่ได้รับสื่อ (%)
การฝึกอบรม	89.57
ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน	68.70
บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป	68.70
ประกาศขององค์กร	61.32
เพื่อนร่วมงาน	60.56
การประชุมภายในองค์กร	59.29
เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Auditor)	57.25
จตุสาร/วารสารภายใน	47.58
อื่น ๆ	17.56

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยแบ่งวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเป็น 9 ด้าน จะเห็นได้ว่าการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุดคือ การฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 89.57 รองลงมาคือการได้รับข่าวสารข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน และจากบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 68.70 การสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับน้อย คือการได้รับข่าวสารข้อมูลจากจตุสาร/วารสารภายใน คิดเป็นร้อยละ 47.58 และจากอื่น ๆ ได้แก่ การรับข่าวสารข้อมูลจากระบบ Internet คิดเป็นร้อยละ 17.56

ตารางที่ 4.5 การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยภาพรวม

จำนวนการสื่อสารที่ได้รับ	จำนวนผู้ที่ได้รับสื่อ	คิดเป็นร้อยละ	
1-2	5	1.27	$\bar{X} = 5.31$
3-4	108	27.48	S.D = 1.40
5-6	209	53.18	ระดับปานกลาง
7-8	65	16.54	
9	6	1.53	
รวม	393	100	

หากพิจารณาวิธีการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 9 ด้าน โดยรวม ตามตารางที่ 4.5 พบว่าไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับการสื่อสารภายในองค์กร มีกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการสื่อสารในองค์กรในทุก ๆ สื่อ จำนวน 6 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 1.53 และพบว่ากลุ่มส่วนใหญ่ได้รับการสื่อสารจำนวน 5-6 สื่อ มีทั้งสิ้น 209 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 53.18 การสื่อสารโดยรวมมีค่าเฉลี่ยของจำนวนการสื่อสารที่ได้รับเท่ากับ 5.31 หรืออยู่ในระดับปานกลาง

2.3 การสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง 4.6

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. องค์กรจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างสม่ำเสมอ	4.38	0.70	สูง
2. ผู้บริหารมีหนังสือชมเชยเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	3.65	0.97	ปานกลาง
3. ผู้บริหารได้อำนวยความสะดวกหรือจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	4.44	0.68	สูง
4. ผู้บริหารมีการติดตามข่าวความก้าวหน้าในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร	4.43	0.64	สูง
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กร	4.52	0.67	สูง
เฉลี่ยรวม	4.29	0.60	สูง

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่าส่วนใหญ่ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมา เป็นการสนับสนุนโดยได้อำนวยความสะดวกหรือจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 มีเพียงปัจจัยเดียวที่การสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีหนังสือชมเชยเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

2.4 การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ ผลการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	4.53	0.63	สูง
2. มีส่วนร่วมระดมความคิดเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	3.59	0.70	ปานกลาง
3. ให้ความสนใจในการเข้ารับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	4.50	0.57	สูง
4. ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง	4.04	0.92	สูง
5. เต็มใจให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถามจากผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor)	4.41	0.57	สูง
6. มีความมั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และเป็นระบบ	4.50	0.63	สูง
7. ได้นำปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000	4.51	0.54	สูง
เฉลี่ยรวม	4.30	0.34	สูง

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และพบว่าส่วนใหญ่เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมาเป็นการให้ความร่วมมือโดยได้นำปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 มีเพียงปัจจัยเดียวที่การมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง คือ การมีส่วนร่วมระดมความคิดเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก), ระดับปานกลาง (ทัศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็น) และระดับต่ำ (ทัศนคติเชิงลบ)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ

	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	สินค้า/บริการ มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐาน	4.62	0.64	สูง
2	ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง	3.63	1.05	ปานกลาง
3	การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสินค้า /บริการ สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น	4.10	0.87	สูง
4	ของเสียจากการผลิตลดลง	4.19	0.86	สูง
5	สินค้า/บริการ ได้รับการยอมรับเชื่อถือทั้งในประเทศ และระดับนานาชาติ ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน	4.25	0.86	สูง
6	ใช้ทรัพยากรในการผลิตน้อยลง และคุ้มค่ามากขึ้น	4.48	0.75	สูง
	รวม	4.21	0.57	สูง

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านคุณภาพสินค้า/บริการในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร มีส่วนทำให้สินค้า/บริการ มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาเห็นว่าทำให้มีการใช้ทรัพยากรในการผลิตน้อยลง และคุ้มค่ามากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 มีเพียงปัจจัยเดียวที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านคุณภาพสินค้า/บริการในระดับปานกลาง (ทัศนคติไม่แสดงความคิดเห็น) คือ ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	X	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 พนักงานรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง	4.35	0.87	สูง
2 พนักงานมีความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.23	0.90	สูง
3 การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากขึ้น	4.16	0.83	สูง
4 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว	3.90	0.94	สูง
5 ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนถูกตัดออกไปทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง	3.66	0.87	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	4.06	0.69	สูง

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทำให้พนักงานรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาเห็นว่าทำให้พนักงานมีความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 มีเพียงปัจจัยเดียวที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ทัศนคติไม่แสดงความคิดเห็น) คือ ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนถูกตัดออกไปทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านความพึงพอใจของ
ลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1 พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น	4.28	0.75	สูง
2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กรเกิดข้อขัดแย้ง น้อยลง	4.22	0.84	สูง
3 พนักงานไม่มีความเครียดในการทำงานเนื่องจากได้ มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน	4.23	0.78	สูง
4 ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริษัทมากขึ้น	3.64	0.82	ปานกลาง
5 ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้าและบริการ	4.54	0.64	สูง
6 ลูกค้าสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสินค้า/ บริการซ้ำ	4.56	0.62	สูง
เฉลี่ยรวม	4.25	0.50	สูง

จากตารางที่ 4.10 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 และพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ทำให้ลูกค้าสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสินค้า/บริการซ้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาเห็นว่าลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้าและบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 มีเพียงปัจจัยเดียวที่กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การนำระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง (ทัศนคติไม่แสดงความคิดเห็น) คือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริษัทมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน

	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	4.21	0.57	สูง
2	ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	4.06	0.69	สูง
3	ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.25	0.50	สูง
	รวม	4.18	0.46	สูง

จากตารางที่ 4.11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เห็นว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ทำให้เกิดผลดีด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาส่งผลดีด้านคุณภาพสินค้า/บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดองค์กร ที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : ลักษณะของบุคคลที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะของบุคคลที่ต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน

ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ด้วยสถิติ T-Test สำหรับการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และขนาดองค์กร สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่น ๆ เช่น อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร, ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และระดับงาน ผู้วิจัยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็น	เพศ				t
	ชาย (n=281)		หญิง (n=112)		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	4.20	0.60	4.25	0.48	-0.804
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	4.09	0.69	3.99	0.69	1.198
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.27	0.50	4.18	0.5	1.623
รวม	4.19	0.48	4.15	0.41	0.882

จากตารางที่ 4.12 ไม่พบระดับนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 นั่นคือ ระดับทัศนคติของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็น	อายุ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	3.95	0.44	สูง
	21-30 ปี	4.12	0.64	สูง
	31-40 ปี	4.36	0.45	สูง
	41 ปีขึ้นไป	4.26	0.49	สูง
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 20 ปี	3.45	0.69	ปานกลาง
	21-30 ปี	3.98	0.73	สูง
	31-40 ปี	4.21	0.64	สูง
	41 ปีขึ้นไป	4.23	0.47	สูง
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เกิน 20 ปี	3.80	0.40	สูง
	21-30 ปี	4.25	0.54	สูง
	31-40 ปี	4.33	0.41	สูง
	41 ปีขึ้นไป	4.21	0.47	สูง
รวม	ไม่เกิน 20 ปี	3.75	0.32	สูง
	21-30 ปี	4.12	0.50	สูง
	31-40 ปี	4.31	0.39	สูง
	41 ปีขึ้นไป	4.23	0.41	สูง

จากตารางที่ 4.13 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามอายุ พบว่าพนักงานที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี, 21-30 ปี, 31-40 ปี และ 41 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) มากที่สุด

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับอายุ

Sources of Variation		Sum of Squares	df	Mean Square	F
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	Between Groups	5.955	3	1.985	6.391**
	Within Groups	120.820	389	.311	
	Total	126.774	392		
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	Between Groups	13.739	3	4.580	10.335**
	Within Groups	172.380	389	.443	
	Total	186.119	392		
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	Between Groups	5.222	3	1.741	7.382**
	Within Groups	91.723	389	.236	
	Total	96.945	392		
รวม	Between Groups	6.732	3	2.244	11.325**
	Within Groups	77.078	389	.198	
	Total	83.810	392		

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.14 พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (F=11.325) ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานที่มีอายุต่างกันจะมีระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยพบว่าอายุที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ผล Post Hoc Test ตามวิธีของ Scheffe ต่อตามตาราง 4.15

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น		อายุ	ความแตกต่างเฉลี่ย
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ไม่เกิน 20 ปี (\bar{X} =3.95)	21-30 ปี	-.1708
		31-40 ปี	-.4115*
		41 ปีขึ้นไป	-.3090
	21-30 ปี (\bar{X} =4.12)	ไม่เกิน 20 ปี	.1708
		31-40 ปี	-.2406**
		41 ปีขึ้นไป	-.1382
	31-40 ปี (\bar{X} =4.36)	ไม่เกิน 20 ปี	.4115*
		21-30 ปี	.2406**
		41 ปีขึ้นไป	.1025
	41 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.26)	ไม่เกิน 20 ปี	.3090
		21-30 ปี	.1382
		31-40 ปี	-.1025
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ไม่เกิน 20 ปี (\bar{X} =3.45)	21-30 ปี	-.5278**
		31-40 ปี	-.7634**
		41 ปีขึ้นไป	-.7800**
	21-30 ปี (\bar{X} =3.98)	ไม่เกิน 20 ปี	.5278**
		31-40 ปี	-.2356*
		41 ปีขึ้นไป	-.2522
	31-40 ปี (\bar{X} =4.21)	ไม่เกิน 20 ปี	.7634**
		21-30 ปี	.2356*
		41 ปีขึ้นไป	-.0166
	41 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.23)	ไม่เกิน 20 ปี	.7800**
		21-30 ปี	.2522
		31-40 ปี	.0166

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ตัวแปรต้น		อายุ	ความแตกต่าง ทางเฉลี่ย
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ไม่เกิน 20 ปี (\bar{X} =3.80)	21-30 ปี	-.4453**
		31-40 ปี	-.5328**
		41 ปีขึ้นไป	-.4079*
	21-30 ปี (\bar{X} =4.25)	ไม่เกิน 20 ปี	.4453**
		31-40 ปี	-.0875
		41 ปีขึ้นไป	.0374
	31-40 ปี (\bar{X} =4.33)	ไม่เกิน 20 ปี	.5328**
		21-30 ปี	.0875
		41 ปีขึ้นไป	.1249
	41 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.21)	ไม่เกิน 20 ปี	.4079*
		21-30 ปี	-.0374
		31-40 ปี	-.1249
รวม	ไม่เกิน 20 ปี (\bar{X} =3.75)	21-30 ปี	-.3734**
		31-40 ปี	-.5586**
		41 ปีขึ้นไป	-.4831**
	21-30 ปี (\bar{X} =4.12)	ไม่เกิน 20 ปี	.3734**
		31-40 ปี	-.1852**
		41 ปีขึ้นไป	-.1097
	31-40 ปี (\bar{X} =4.31)	ไม่เกิน 20 ปี	.5586**
		21-30 ปี	.1852**
		41 ปีขึ้นไป	.0755
	41 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.23)	ไม่เกิน 20 ปี	.4831**
		21-30 ปี	.1097
		31-40 ปี	-.0755

* P < 0.05

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับอายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ พนักงานที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.3734) อายุ 31-40 ปี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.5586) และอายุ 41 ปีขึ้นไป (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.4831) นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี ยังแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.1852) กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีอายุน้อยมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระดับการศึกษา

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	มัธยมต้น	4.04	0.32	สูง
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.07	0.61	สูง
	อนุปริญญา/ปวส.	4.10	0.57	สูง
	ปริญญาตรี	4.31	0.54	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.67	0.31	สูง
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	มัธยมต้น	3.84	0.22	สูง
	มัธยมปลาย/ปวช.	3.97	0.60	สูง
	อนุปริญญา/ปวส.	4.01	0.68	สูง
	ปริญญาตรี	4.10	0.75	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.43	0.48	สูง
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	มัธยมต้น	3.96	0.47	สูง
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.10	0.58	สูง
	อนุปริญญา/ปวส.	4.13	0.55	สูง
	ปริญญาตรี	4.37	0.39	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.47	0.32	สูง

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
รวม	มัธยมต้น	3.95	0.25	สูง
	มัธยมปลาย/ปวช.	4.05	0.53	สูง
	อนุปริญญา/ปวส.	4.08	0.48	สูง
	ปริญญาตรี	4.27	0.41	สูง
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.53	0.27	สูง

จากตารางที่ 4.16 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับ มัธยมต้น, มัธยมปลาย/ปวช. , อนุปริญญา/ปวส. , ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) มากที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

Sources of Variation		Sum of Squares	df	Mean Square	F
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	Between Groups	8.8004	4	2.200	7.241**
	Within Groups	117.8853	388	0.304	
	Total	126.6856	392		
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	Between Groups	4.1693	4	1.042	2.223
	Within Groups	181.9494	388	0.469	
	Total	186.1187	392		
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	Between Groups	7.5595	4	1.890	8.205**
	Within Groups	89.3666	388	0.230	
	Total	96.9260	392		
รวม	Between Groups	6.4407	4	1.610	8.063**
	Within Groups	77.4845	388	0.200	
	Total	83.9252	392		

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.17 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยภาพรวมของระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (F=8.063) ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติ 2 ด้านที่ แตกต่างกัน คือ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ และด้านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงทำการวิเคราะห์ผล Post Hoc Test ตามวิธีของ Scheffe ต่อตาม ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น	ระดับการศึกษา		ความแตกต่างเฉลี่ย
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ม.ต้น (\bar{X} =4.04)	ม.ปลาย/ปวช.	-.0294
		อนุปริญญา/ปวส.	-.0644
		ปริญญาตรี	-.2731
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.6313
	ม.ปลาย/ปวช. (\bar{X} =4.07)	ม.ต้น	.0294
		อนุปริญญา/ปวส.	-.0349
		ปริญญาตรี	-.2437
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.6018**
	อนุปริญญา/ปวส. (\bar{X} =4.10)	ม.ต้น	.0644
		ม.ปลาย/ปวช.	.0349
		ปริญญาตรี	-.2087*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.5669**
ปริญญาตรี (\bar{X} =4.31)	ม.ต้น	.2731	
	ม.ปลาย/ปวช.	.2437	
	อนุปริญญา/ปวส.	.2087*	
	สูงกว่าปริญญาตรี	-.3582	

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวแปรต้น		ระดับการศึกษา	ความแตกต่างเฉลี่ย
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ม.ต้น (\bar{X} =3.96)	ม.ปลาย/ปวช.	-.1386
		อนุปริญญา/ปวส.	-.1667
		ปริญญาตรี	-.4105
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.5098
	ม.ปลาย/ปวช. (\bar{X} =4.10)	ม.ต้น	.1386
		อนุปริญญา/ปวส.	-.0281
		ปริญญาตรี	-.2719**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.3712
	อนุปริญญา/ปวส. (\bar{X} =4.13)	ม.ต้น	.1667
		ม.ปลาย/ปวช.	.0281
		ปริญญาตรี	-.2437**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.3431
	ปริญญาตรี (\bar{X} =4.37)	ม.ต้น	.4105
		ม.ปลาย/ปวช.	.2719**
		อนุปริญญา/ปวส.	.2437**
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.0993
สูงกว่าปริญญาตรี (\bar{X} =4.47)	ม.ต้น	.5098	
	ม.ปลาย/ปวช.	.3712	
	อนุปริญญา/ปวส.	.3431	
	ปริญญาตรี	.0993	

** P < 0.01

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ตัวแปรต้น		ระดับการศึกษา	ความแตกต่างเฉลี่ย
รวม	ม.ต้น ($\bar{X}=3.95$)	ม.ปลาย/ปวช.	-.0957
		อนุปริญญา/ปวส.	-.1297
		ปริญญาตรี	-.3162
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.5750*
	ม.ปลาย/ปวช. ($\bar{X}=4.05$)	ม.ต้น	.0957
		อนุปริญญา/ปวส.	-.0340
		ปริญญาตรี	-.2205*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.4793**
	อนุปริญญา/ปวส. ($\bar{X}=4.08$)	ม.ต้น	.1297
		ม.ปลาย/ปวช.	.0340
		ปริญญาตรี	-.1865*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.4453**
	ปริญญาตรี ($\bar{X}=4.27$)	ม.ต้น	.3162
		ม.ปลาย/ปวช.	.2205*
		อนุปริญญา/ปวส.	.1865*
		สูงกว่าปริญญาตรี	-.2588
	สูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X}=4.53$)	ม.ต้น	.5750*
		ม.ปลาย/ปวช.	.4793**
		อนุปริญญา/ปวส.	.4453**
		ปริญญาตรี	.2588

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.18 พบว่าระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในด้านคุณภาพสินค้า/บริการ และด้านความพึงพอใจของลูกค้าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1) ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.6018) และพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.2087) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.5699)

2) ด้านความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.2719) และพนักงานที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความแตกต่างกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับระดับปริญญาตรี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างเท่ากับ -.2437)

กล่าวได้ว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาน้อยมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับ
องค์กร

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ต่ำกว่า 5 ปี	3.85	0.66	สูง
	5-10 ปี	4.34	0.42	สูง
	11-15 ปี	4.35	0.53	สูง
	มากกว่า 15 ปี	4.38	0.43	สูง
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	3.58	0.71	ปานกลาง
	5-10 ปี	4.21	0.62	สูง
	11-15 ปี	4.26	0.60	สูง
	มากกว่า 15 ปี	4.30	0.49	สูง
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ต่ำกว่า 5 ปี	3.93	0.49	สูง
	5-10 ปี	4.41	0.44	สูง
	11-15 ปี	4.34	0.45	สูง
	มากกว่า 15 ปี	4.29	0.45	สูง
รวม	ต่ำกว่า 5 ปี	3.80	0.43	สูง
	5-10 ปี	4.33	0.36	สูง
	11-15 ปี	4.32	0.44	สูง
	มากกว่า 15 ปี	4.33	0.37	สูง

จากตารางที่ 4.19 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร พบว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี, 5-10 ปี, 11-15 ปี และมากกว่า 15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5-10 ปี และ มากกว่า 15 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร

Sources of Variation		Sum of Squares	df	Mean Square	F
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	Between Groups	20.157	3	6.719	24.535**
	Within Groups	106.529	389	0.274	
	Total	126.686	392		
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	Between Groups	35.230	3	11.743	30.275**
	Within Groups	150.889	389	0.388	
	Total	186.119	392		
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	Between Groups	15.276	3	5.092	24.259**
	Within Groups	81.651	389	0.210	
	Total	96.926	392		
รวม	Between Groups	21.827	3	7.276	45.576**
	Within Groups	62.098	389	0.160	
	Total	83.925	392		

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.20 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยภาพรวมของระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (F=45.576) ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กรต่างกันจะมีระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติ ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ผล Post Hoc Test ตามวิธีของ Scheffe ต่อตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น	ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร		ความแตกต่างเฉลี่ย
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ต่ำกว่า 5 ปี (\bar{X} =3.85)	5-10 ปี	-.4923**
		11-15 ปี	-.5031**
		มากกว่า 15 ปี	-.5372**
	5-10 ปี (\bar{X} =4.34)	ต่ำกว่า 5 ปี	.4923**
		11-15 ปี	-.0109
		มากกว่า 15 ปี	-.0449
	11-15 ปี (\bar{X} =4.35)	ต่ำกว่า 5 ปี	.5031**
		5-10 ปี	.0109
		มากกว่า 15 ปี	-.0341
	มากกว่า 15 ปี (\bar{X} =4.38)	ต่ำกว่า 5 ปี	.5372**
		5-10 ปี	.0449
		11-15 ปี	.0341
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 5 ปี (\bar{X} =3.58)	5-10 ปี	-.6318**
		11-15 ปี	-.6793**
		มากกว่า 15 ปี	-.7236**
	5-10 ปี (\bar{X} =4.21)	ต่ำกว่า 5 ปี	.6318**
		11-15 ปี	-.0475
		มากกว่า 15 ปี	-.0919
	11-15 ปี (\bar{X} =4.26)	ต่ำกว่า 5 ปี	.6793**
		5-10 ปี	.0475
		มากกว่า 15 ปี	-.0444
	มากกว่า 15 ปี (\bar{X} =4.30)	ต่ำกว่า 5 ปี	.7236**
		5-10 ปี	.0919
		11-15 ปี	.0444

** P < 0.01

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร		ความแตกต่างเฉลี่ย
	ต่ำกว่า 5 ปี	5-10 ปี	
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	$(\bar{X}=3.93)$	11-15 ปี	-.4081**
		มากกว่า 15 ปี	-.3586**
		ต่ำกว่า 5 ปี	.4763**
	$(\bar{X}=4.41)$	11-15 ปี	.0682
		มากกว่า 15 ปี	.1177
		ต่ำกว่า 5 ปี	.4081**
	$(\bar{X}=4.34)$	5-10 ปี	-.0682
		มากกว่า 15 ปี	.0495
		ต่ำกว่า 5 ปี	.3586**
	$(\bar{X}=4.29)$	5-10 ปี	-.1177
		11-15 ปี	-.0495
		ต่ำกว่า 5 ปี	-.5279**
รวม	$(\bar{X}=3.80)$	11-15 ปี	-.5222**
		มากกว่า 15 ปี	-.5292**
		ต่ำกว่า 5 ปี	.5279**
	$(\bar{X}=4.33)$	11-15 ปี	.0057
		มากกว่า 15 ปี	-.0013
		ต่ำกว่า 5 ปี	.5222**
	$(\bar{X}=4.32)$	5-10 ปี	-.0057
		มากกว่า 15 ปี	-.0070
		ต่ำกว่า 5 ปี	.5292**
	$(\bar{X}=4.33)$	5-10 ปี	.0013
		11-15 ปี	.0070
		ต่ำกว่า 5 ปี	.0070

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.21 พบว่าระยะเวลาการทำงานกับองค์กรที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เฉพาะพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กรไม่เกิน 5 ปี จะมีความแตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กร 5-10 ปี ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร 11-15 ปี และ ระยะเวลาการทำงานกับองค์กรมากกว่า 15 ปี (มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันเท่ากับ -.5279, -.5222 และ -.5292 ตามลำดับ) กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กรไม่เกิน 5 ปี มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานเกิน 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
 เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้อง
 ข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	น้อยกว่า 1 ปี	3.62	0.65	ปานกลาง
	1-2 ปี	4.21	0.49	สูง
	3-5 ปี	4.37	0.37	สูง
	5 ปีขึ้นไป	4.52	0.35	สูง
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี	3.32	0.61	ปานกลาง
	1-2 ปี	3.96	0.73	สูง
	3-5 ปี	4.31	0.36	สูง
	5 ปีขึ้นไป	4.51	0.37	สูง
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	น้อยกว่า 1 ปี	3.90	0.43	สูง
	1-2 ปี	4.19	0.56	สูง
	3-5 ปี	4.34	0.38	สูง
	5 ปีขึ้นไป	4.49	0.41	สูง
รวม	น้อยกว่า 1 ปี	3.63	0.37	ปานกลาง
	1-2 ปี	4.13	0.41	สูง
	3-5 ปี	4.34	0.29	สูง
	5 ปีขึ้นไป	4.51	0.30	สูง

จากตารางที่ 4.22 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 น้อยกว่า 1 ปี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง (ทัศนคติที่ไม่แสดงความคิดเห็น) พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 1-2 ปี, 3-5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติ

เชิงบวก) โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 5 ปีขึ้นไป มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) มากที่สุด

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

Sources of Variation		Sum of Squares	df	Mean Square	F
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	Between Groups	40.271	3	13.424	60.427**
	Within Groups	86.415	389	0.222	
	Total	126.686	392		
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	Between Groups	72.279	3	24.093	82.328**
	Within Groups	113.840	389	0.293	
	Total	186.119	392		
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	Between Groups	16.516	3	5.505	26.634**
	Within Groups	80.410	389	0.207	
	Total	96.926	392		
รวม	Between Groups	37.847	3	12.616	106.505**
	Within Groups	46.078	389	0.118	
	Total	83.925	392		

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.23 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยภาพรวมของระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระยะเวลาการทำงานกับองค์กร พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (F=106.505) ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติที่ต่างกัน โดยพบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติ ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ผล Post Hoc Test ตามวิธีของ Scheffe ต่อตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น	ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000		ความแตกต่างเฉลี่ย
	น้อยกว่า 1 ปี	1-2 ปี	
คุณภาพสินค้า/บริการ	$(\bar{X}=3.62)$	1-2 ปี	-.5943**
		3-5 ปี	-.7558**
		5 ปีขึ้นไป	-.9016**
	$(\bar{X}=4.21)$	น้อยกว่า 1 ปี	.5943**
		3-5 ปี	-.1615
		5 ปีขึ้นไป	-.3073**
	$(\bar{X}=4.37)$	3-5 ปี	.7558**
		1-2 ปี	.1615
		5 ปีขึ้นไป	-.1458
	$(\bar{X}=4.52)$	5 ปีขึ้นไป	.9016**
		1-2 ปี	.3073**
		3-5 ปี	.1458
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	$(\bar{X}=3.32)$	1-2 ปี	-.6428**
		3-5 ปี	-.9963**
		5 ปีขึ้นไป	-1.1972**
	$(\bar{X}=3.96)$	1-2 ปี	.6428**
		3-5 ปี	-.3535**
		5 ปีขึ้นไป	-.5544**
	$(\bar{X}=4.31)$	3-5 ปี	.9963**
		1-2 ปี	.3535**
		5 ปีขึ้นไป	-.2009
	$(\bar{X}=4.51)$	5 ปีขึ้นไป	1.1972**
		1-2 ปี	.5544**
		3-5 ปี	.2009

** P < 0.01

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

ตัวแปรต้น	ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ บริหารคุณภาพ ISO 9000		ความแตกต่าง เฉลี่ย
ความพึงพอใจของลูกค้า	น้อยกว่า 1 ปี (\bar{X} =3.90)	1-2 ปี	-.2825**
		3-5 ปี	-.4336**
		5 ปีขึ้นไป	-.5870**
	1-2 ปี (\bar{X} =4.19)	น้อยกว่า 1 ปี	.2825**
		3-5 ปี	-.1511
		5 ปีขึ้นไป	-.3045**
	3-5 ปี (\bar{X} =4.34)	น้อยกว่า 1 ปี	.4336**
		1-2 ปี	.1511
		5 ปีขึ้นไป	-.1534
	5 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.49)	น้อยกว่า 1 ปี	.5870**
		1-2 ปี	.3045**
		3-5 ปี	.1534
รวม	น้อยกว่า 1 ปี (\bar{X} =3.63)	1-2 ปี	-.4984**
		3-5 ปี	-.7128**
		5 ปีขึ้นไป	-.8781**
	1-2 ปี (\bar{X} =4.13)	น้อยกว่า 1 ปี	.4984**
		3-5 ปี	-.2144**
		5 ปีขึ้นไป	-.3796**
	3-5 ปี (\bar{X} =4.34)	น้อยกว่า 1 ปี	.7128**
		1-2 ปี	.2144**
		5 ปีขึ้นไป	-.1652**
	5 ปีขึ้นไป (\bar{X} =4.51)	น้อยกว่า 1 ปี	.8781**
		1-2 ปี	.3796**
		3-5 ปี	.1652**

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.24 พบว่าระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าทุกช่วงระยะเวลาการทำงาน คือ ช่วงระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี ช่วงระยะเวลา 1-2 ปี ช่วงระยะเวลา 3-5 ปี และช่วงระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป มีความแตกต่างกันทุกช่วง โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 น้อย จะมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นาน อย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำแนกตามระดับงาน

ความคิดเห็น	ระดับการศึกษา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	ปฏิบัติการ	4.13	0.55	สูง
	บริหาร	4.26	0.58	สูง
	จัดการ	4.53	0.51	สูง
ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติการ	4.01	0.63	สูง
	บริหาร	4.04	0.82	สูง
	จัดการ	4.40	0.49	สูง
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	ปฏิบัติการ	4.10	0.53	สูง
	บริหาร	4.45	0.36	สูง
	จัดการ	4.49	0.28	สูง
รวม	ปฏิบัติการ	4.08	0.47	สูง
	บริหาร	4.26	0.44	สูง
	จัดการ	4.48	0.33	สูง

จากตารางที่ 4.25 พบว่าค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับงาน พบว่าพนักงานอยู่ในระดับปฏิบัติการ, บริหาร และจัดการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) โดยพนักงานที่อยู่ในระดับจัดการ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับสูง (ทัศนคติเชิงบวก) มากที่สุด

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับงาน

Sources of Variation		Sum of Squares	df	Mean Square	F
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	Between Groups	6.147	2	3.073	9.944**
	Within Groups	120.539	390	0.309	
	Total	126.686	392		
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	Between Groups	5.797	2	2.898	6.269**
	Within Groups	180.322	390	0.462	
	Total	186.119	392		
ด้านความพึงพอใจของลูกค้า	Between Groups	12.126	2	6.063	27.885**
	Within Groups	84.800	390	0.217	
	Total	96.926	392		
รวม	Between Groups	6.810	2	3.405	17.219**
	Within Groups	77.116	390	0.198	
	Total	83.925	392		

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.26 จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) โดยภาพรวมของระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามระดับงาน พบว่าค่าสถิติทดสอบ F มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .000 (F=17.219) ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ พนักงานที่มีระดับงานที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติที่แตกต่างกัน โดยพบว่าระดับงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติ ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกัน จึงทำการวิเคราะห์ผล Post Hoc Test ตามวิธีของ Scheffe ต่อตามตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.27 ผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่ของค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ จำแนกตามระดับงาน ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

ตัวแปรต้น		ระดับงาน	ความแตกต่างเฉลี่ย
คุณภาพสินค้า/บริการ	ปฏิบัติการ	บังคับบัญชา	-.1231
		จัดการ	-.3937**
	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	.1231
		จัดการ	-.2706*
	จัดการ	ปฏิบัติการ	.3937**
		บังคับบัญชา	.2706*
ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน	ปฏิบัติการ	บังคับบัญชา	-.0351
		จัดการ	-.3896**
	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	.0351
		จัดการ	-.3545*
	จัดการ	ปฏิบัติการ	.3896**
		บังคับบัญชา	.3545*
ความพึงพอใจของลูกค้า	ปฏิบัติการ	บังคับบัญชา	-.3451**
		จัดการ	-.3892**
	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	.3451**
		จัดการ	-.0441
	จัดการ	ปฏิบัติการ	.3892**
		บังคับบัญชา	.0441

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ตัวแปรต้น		ระดับงาน	ความแตกต่างเฉลี่ย
รวม	ปฏิบัติการ	บังคับบัญชา	-.1756**
	(\bar{X} =4.08)	จัดการ	-.3914**
	บังคับบัญชา	ปฏิบัติการ	.1756**
	(\bar{X} =4.26)	จัดการ	-.2158*
	จัดการ	ปฏิบัติการ	.3914**
	(\bar{X} =4.48)	บังคับบัญชา	.2158*

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.27 พบว่าระดับงานที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้โดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยพบว่าแต่ละระดับงาน คือ ระดับปฏิบัติการ ระดับบังคับบัญชา และระดับจัดการ มีความแตกต่างกันทุกระดับ โดยพนักงานที่มีระดับต่ำ จะมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรทั้ง 3 ด้าน ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับงานสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหาร
คุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ทั้ง 3 ด้าน จำแนกตามขนาดองค์กร

ความคิดเห็น	ขนาดองค์กร				t
	ขนาดเล็ก (n=92)		ขนาดใหญ่ (n=301)		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	4.08	0.69	4.25	0.52	-2.155*
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	3.94	0.76	4.10	0.66	-1.735
ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	4.19	0.55	4.26	0.48	-1.066
รวม	4.08	0.55	4.21	0.43	-2.046*

* $P < 0.05$

จากตาราง 4.28 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าระดับความมีนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ขนาดขององค์กรขนาดเล็กและขนาดใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

2.1 ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_0 : ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_1 : ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ความคิดเห็น	r
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	.198**
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	.147**
ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	.191**
รวม	.223**

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.29 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ปัจจัยด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยพบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาก จะทำให้เกิดระดับทัศนคติเชิงบวกมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.2 ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร มีสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_0 : ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_1 : ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการสื่อสารภายในองค์กรกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ความคิดเห็น	r
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	.112*
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	.170**
ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	.074
รวม	.151**

* $P < 0.05$

** $P < 0.01$

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยพบว่า การสื่อสารภายในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.3 ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_0 : ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_1 : ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการสนับสนุนจากผู้บริหาร กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ความคิดเห็น	r
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	.284**
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	.218**
ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	.244**
รวม	.311**

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยพบว่าการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กล่าวคือเมื่อผู้บริหารให้การสนับสนุนในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดทัศนคติทางด้านบวกมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีสัมพันธ์กับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_0 : ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

H_1 : ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของพนักงาน กับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ความคิดเห็น	r
ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	.738**
ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	.689**
ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร	.657**
รวม	.872**

** P < 0.01

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยพบว่าการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร กล่าวคือเมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาก จะทำให้เกิดทัศนคติทางด้านบวกมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นับเป็นเครื่องมือในการบริหารและพัฒนาองค์กร รูปแบบหนึ่งที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน และถือได้ว่าเป็นแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการผลิตสินค้าและการให้บริการ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้เกิดขึ้น โดยการสร้างมาตรฐานของระบบการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของสากล และคำนึงถึงการสร้างความพึงพอใจและประโยชน์สูงสุดที่ลูกค้าจะได้รับ เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จท่ามกลางกระแสการแข่งขันของสังคมโลก นอกจากนี้มาตรฐาน ISO 9000 ยังเป็นมาตรฐานการบริหารระบบคุณภาพที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งภาคธุรกิจการค้า การบริการ และทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ มาตรฐาน ISO 9000 ได้รับความนิยมนำไปใช้ในองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก และกลายเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการแข่งขันทางการค้าในปัจจุบัน ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะภาคอุตสาหกรรมซึ่งเป็นแหล่งรายได้ที่สำคัญของประเทศ โดยเฉพาะสถานประกอบการที่อยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งมีจำนวนนิคมอุตสาหกรรมมากที่สุดในประเทศไทย ด้วยหวังว่าข้อมูลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เพื่อจะนำไปการวางแผน และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และเพื่อประโยชน์ต่อองค์กรอื่นที่จะขอรับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่อไปในอนาคต

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

มาใช้ : กรณีศึกษาสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ให้ทราบถึงระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ, ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร 2) ให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน 3) เพื่อให้

ทราบถึงปัญหาในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร และทราบถึงข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจกับพนักงานในองค์กรที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เฉพาะสถานประกอบการในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคตะวันออก ซึ่งเป็นพนักงานที่มีความรับผิดชอบปฏิบัติงานอยู่ในขอบเขตของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 22,230 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 393 คน แบ่งเป็นกลุ่มพนักงานปฏิบัติการจำนวน 236 คน กลุ่มพนักงานบังคับบัญชาจำนวน 112 คน และกลุ่มพนักงานจัดการจำนวน 45 คน ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างนำมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS/PC สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า T-Test และ Pearson's Correlation Coefficients

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม จากองค์กรขนาดใหญ่จำนวน 301 ราย และองค์กรขนาดเล็กจำนวน 92 ราย พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (คิดเป็นร้อยละ 71.50) อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี (คิดเป็นร้อยละ 47.58) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (คิดเป็นร้อยละ 44.02) ทำงานกับองค์กรเป็นระยะเวลา 5-10 ปี (คิดเป็นร้อยละ 35.11) โดยทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระยะเวลา 1-2 ปี (คิดเป็นร้อยละ 27.74) และส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติงาน (คิดเป็นร้อยละ 60.05)

1.3.2 ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับทัศนคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ, ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร พบว่าโดยภาพรวมพนักงานมีระดับทัศนคติทั้ง 3 ด้าน ในระดับสูง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21, 4.06 และ 4.25 ตามลำดับ)

ซึ่งเมื่อจำแนกข้อย่อยของระดับทัศนคติในแต่ละด้านพบว่าอยู่ในระดับสูงเกือบทั้งหมด ยกเว้นบางข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ

- 1) ข้อร้องเรียนของลูกค้าน้อยลง
- 2) ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนถูกตัดออกไปทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง
- 3) ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริษัทมากขึ้น

1.3.3 ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร พบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก ส่วนการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง หากพิจารณาแต่ละปัจจัยพบว่า

1) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาก แต่ยังมีความรู้ ความเข้าใจไม่ถูกต้องที่ว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์ ซึ่งที่ถูกต้องคือ ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองระบบคุณภาพขององค์กร มิใช่รับรองตัวผลิตภัณฑ์

2) กลุ่มตัวอย่างได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ในระดับปานกลาง โดยการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับมากที่สุด คือ การฝึกอบรม รองลงมาคือการได้รับข่าวสารข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน และจากบอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป สำหรับการสื่อสารที่กลุ่มตัวอย่างได้รับน้อย คือ การได้รับข่าวสารข้อมูลจากจุลสาร/วารสารภายใน และจากระบบ Internet

3) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บริหารให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรมาก โดยกำหนดให้เป็นนโยบายขององค์กร และสนับสนุนโดยอำนวยความสะดวกหรือจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แต่ในกิจกรรมการทำหนังสือชมเชยเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ยังมีไม่มากนัก

4) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เต็มใจให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และได้นำปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 แต่ในกิจกรรมการร่วมระดมความคิดเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ยังมีไม่มากนัก

1.3.4 ผลการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงปัญหาในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO

9000 มาใช้ในองค์กร และทราบถึงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นโดยสามารถสรุปได้ ดังนี้

- 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เห็นว่าการให้ความรู้กับพนักงานในสายงานผลิต อาจกระทำไม่ทั่วถึง เนื่องจากต้องปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรมีการจัดสรรเวลาเพื่อให้พนักงานได้รับการฝึกอบรมอย่างทั่วถึง
- 2) ด้านการสื่อสารภายในองค์กร เห็นการสื่อสารภายในองค์กรยังไม่กระจายถึงพนักงานระดับล่าง แม้จะมีการจัดทำเป็นประกาศ หรือติดบอร์ดข่าวสารข้อมูล แต่ก็เพียงการสื่อสารเพื่อนำการรับรู้ มิใช่เพื่อความเข้าใจ ดังนั้นจึงควรปรับปรุงโดยอาจให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานชี้แจงให้พนักงานระดับล่างเข้าใจ และเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 3) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร เห็นว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ เฉพาะช่วงการขอรับรองระบบ และลดการสนับสนุนลงเมื่อได้รับการรับรองระบบแล้ว ซึ่งอาจทำให้พนักงานละเลยการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เช่นการกำหนดให้การปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลงานพนักงาน
- 4) ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน เห็นว่าการปฏิบัติตามขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานยังไม่จริงจัง และไม่ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อาจเป็นเพราะมีการกำหนดขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็น ดังนั้นจึงควรจัดทำคู่มือการทำงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และหากมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ควรทำการแก้ไขคู่มือการทำงานด้วย

1.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากการทดสอบสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ ปรากฏผลดังนี้

1.4.1 สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และขนาดองค์กร ที่แตกต่างกัน จะมีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

- 1) เพศ ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรไม่แตกต่างกัน
- 2) อายุ ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยพนักงานที่มีอายุน้อยมีระดับ

ทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า

3) ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 2 ด้าน คือ ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษา น้อยจะมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

4) ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานกับองค์กร ไม่เกิน 5 ปี มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานเกิน 5 ปี

5) ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานเกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 น้อย จะมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 นาน

6) ระดับงาน ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ด้าน โดยพนักงานที่มีระดับต่ำ จะมีระดับทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับงานสูงกว่า

7) ขนาดขององค์กร ที่แตกต่างกัน มีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 3 ด้าน

1.4.2 สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยทุกด้านมีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ความสัมพันธ์เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยปัจจัยการมีส่วนร่วมของพนักงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกมากที่สุด

2. อภิปรายผล

โดยภาพรวมผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลได้ว่า ทักษะคติขององค์กรที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 โดยภาพรวม อยู่ในระดับสูง กล่าวคือพนักงานมีทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในเชิงบวก ทั้งด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ เอกสิทธิ์ โนมประดิษฐ์ ที่สรุปว่าความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในบริษัท ฝ้ายิจ จำกัด (มหาชน) ทั้งด้านประโยชน์ของระบบบริหาร คุณภาพ ISO 9000 และด้านการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มีระดับสูง เมื่อเปรียบเทียบกับระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรในแต่ละด้าน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะคติด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร อยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ทักษะคติด้านคุณภาพสินค้า/บริการ และด้านขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ, ระดับการศึกษา, ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร, ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, ระดับงาน และขนาดขององค์กรที่แตกต่างกันมีระดับทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน หรือกล่าวได้ว่าลักษณะส่วนบุคคลตามที่กล่าวข้างต้น และขนาดขององค์กร ที่แตกต่างกัน จะมีการยอมรับต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ โรเจอร์ และ โชว์มาเกอร์ (Roger and Shoemaker, 1993: 172 อ้างใน วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ 2543) ที่กล่าวว่า การยอมรับขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลคือ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และประสบการณ์ในการทำงาน

นอกจากนี้จากการทดสอบสมมติฐานยังพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000, การสื่อสารภายในองค์กร, การสนับสนุนจากผู้บริหาร และการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับระดับทัศนคติที่มีต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก กล่าวคือ หากมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาก, มีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างทั่วถึง, ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ และพนักงานเต็มใจที่จะมีส่วนร่วม จะทำให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของผลการวิจัยในหลาย ๆ ท่าน เช่น สุทธิสมุทรประภูต (2540) ที่ทำการศึกษายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัทสยามกลการและ นิสสัน จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่าความรู้มีความสัมพันธ์กับการยอมรับมาตรฐาน

ISO 9000 งานวิจัยของขวัญตา กิระวิสาสกิจ (2542) ซึ่งได้ศึกษาการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ พบว่าความรู้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 และงานวิจัยของเนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (2540) ที่ทำการศึกษาคำสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ที่สรุปผลการวิจัยว่า การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

3.1.1 ด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ควรมีการส่งเสริมให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้อง และสร้างจิตสำนึกในเรื่องคุณภาพอย่างจริงจังมากขึ้น กล่าวคือ ควรมีการให้ความรู้ และติดตามผลการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากความรู้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของทัศนคติ ตามที่ เฟลด์แมน (Feldman, 1998 อ้างใน ทศนีย์ แก้วทอง 2544: 34-43) ได้อธิบายไว้ว่า องค์ประกอบของทัศนคติ มี 3 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) 2) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) และ 3) องค์ประกอบด้านความรู้ความคิด (Cognitive Component) ได้แก่ ความเชื่อ การรับรู้ ข้อมูลและความรู้เกี่ยวกับสิ่งของหรือบุคคล หรือสภาพการณ์ต่าง ๆ ทางสังคม ดังนั้นการให้ความรู้กับบุคลากรจะสามารถเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลนั้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับลัดดา กิติวิภาต (2538) ได้กล่าวว่าการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลเกิดขึ้นได้โดย 1) เปลี่ยนความรู้ความคิด 2) เปลี่ยนความรู้สึก 3) เปลี่ยนพฤติกรรม การให้ความรู้แก่พนักงานอย่างทั่วถึง จะสามารถทำให้องค์กรนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ประโยชน์ได้สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับยุพิน ประกอบกิจ (2545) ซึ่งได้สรุปผลงานวิจัยไว้ว่าการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานของบริษัทนั้น บุคลากรภายในบริษัททุกคนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ ถึงการเปลี่ยนแปลงการทำงานในด้านต่าง ๆ การทำให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มีความสำคัญต่อการบริหารงานให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดของบริษัท

3.1.2 ด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ควรกระทำอย่างต่อเนื่องและจริงจัง และควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การให้การฝึกอบรม การสอนงานโดยหัวหน้างาน หรือการชี้แจงนโยบายจากผู้บริหารสู่พนักงานระดับล่าง เพราะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่มีประโยชน์ในการชักจูงใจและโน้มน้าวใจผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ โรเจอร์ และ โชว์มาเกอร์ (Roger and Shoemaker

อ้างใน ชนินทร 2543: 63) กล่าวว่า ในกรณีที่ต้องการให้บุคคลใด ๆ เกิดการยอมรับในสารที่เสนอไป หรือจะทำการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพระดับสูง เพื่อให้มีการยอมรับสารนั้น ควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้มีประโยชน์มาก ในกรณีที่ผู้สื่อสารหวังผลให้ผู้รับเกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับทัศนคติและพฤติกรรมในการรับสาร นอกจากนี้ยังเป็นวิธีช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจกระจ่างชัด และตัดสินใจรับสารได้อย่างมั่นใจยิ่งขึ้นด้วย

3.1.3 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารทุกระดับควรสนับสนุนและแสดงความเอาใจใส่ต่อการดำเนินงานตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นและปฏิบัติตามนโยบายด้วยความเต็มใจ ซึ่งการแสดงผลของผู้บริหารอาจกระทำในรูปแบบของการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ สนับสนุนและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการปรับปรุงการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ISO 9000 อย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ เดอร์แวร์ (Deware, 1980: 191 อ้างใน อรรถพร กลิ่นทอง 2544: 97) ที่กล่าวว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารจะต้องกระทำอย่างกว้างขวางและเจาะลึกนับเป็นสิ่งสำคัญยิ่ง ถ้าพึงจะให้ผู้บังคับบัญชาระดับสูงในองค์กรให้การสนับสนุนอย่างเดียวยังไม่พอ ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้นในองค์กรต้องถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

3.1.4 ด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน องค์กรควรสนับสนุนให้บุคลากรมีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และตัดสินใจ หรืออาจมีการมอบรางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างจริงจัง เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีส่วนร่วม ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ ลอว์เลอร์ (Lawler อ้างใน ทศนีย์ แก้วทอง 2544: 47) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) อำนาจการตัดสินใจ 2) ข้อมูลข่าวสาร 3) รางวัล ซึ่งมีอิทธิพลทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกประสบความสำเร็จรับรู้คุณค่าแห่งตน 4) ความรู้และทักษะของพนักงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับกิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ (2538) ซึ่งได้ศึกษาการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมการผลิตวงจรรวม (ไอซี) พบว่าความร่วมมือของทีมงานและพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ได้สำเร็จ

จากข้อเสนอแนะข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหาร และด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ไปใช้ในองค์กร ตามที่ฮัง ชวน-เชน (Hung Chaun-Chen, 1999) ได้กล่าวว่าปัจจัยหลักที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการรักษาระบบ ISO 9000 คือ การให้ความร่วมมือจากฝ่ายบริหาร การให้การศึกษาหรือการฝึกอบรมแก่พนักงาน และความร่วมมือจากพนักงานทุกคน

3.1 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมประเภทอื่นที่ปฏิบัติใช้ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 และเปรียบเทียบว่าได้ผลเหมือนกันหรือไม่
- 2) ควรขยายขอบเขตการวิจัยให้ครอบคลุมตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อความคิดเห็นต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร เช่น วัฒนธรรมองค์กร บรรยากาศในการทำงาน และการประเมินผล
- 3) ควรมีการศึกษาความคิดเห็นกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 หรือระบบมาตรฐานอื่น ที่มีการนำมาใช้ในองค์กร เช่น ISO 14000 ISO, 18000 เป็นต้น
- 4) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติต่อการนำระบบบริหารคุณภาพ หรือระบบมาตรฐานต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในองค์กร กับวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทข้ามชาติ (Multinational Company) เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย *ประวัติการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย*

กรุงเทพมหานคร ศูนย์คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ณ สิงหาคม 2546

กิตติ งามสกุลรุ่งโรจน์ “การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9000 ในอุตสาหกรรมผลิตวงจรรวม (ไอซี) :

กรณีศึกษา บริษัท เอ็นเอสไอเลคโทรนิคส์ กรุงเทพฯ (1993) จำกัด” การค้นคว้าอิสระ

ปริญญาอุตสาหกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2538

ขวัญตา กิระวิลาศกิจ “การยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานโรงงานคอนกรีตผสมเสร็จ :

ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ทีพีไอ คอนกรีต จำกัด” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2542

ชนินทร์ ชมจินดา “การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษาผู้ช่วย

ผู้จัดการสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2543

ฉิสรานร การ “ประเมินประสิทธิผลการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 มาใช้ในองค์กร : ศึกษา

เฉพาะกรณีโรงพยาบาลแม่และเด็ก และฝ่ายบริหารงานทั่วไปของศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ

เขต 1” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารองค์กร)

มหาวิทยาลัยเกริก 2543

ทัศนีย์ แก้วทอง “อิทธิพลของความรู้ ทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการมีส่วนร่วมรักษาระบบ

คุณภาพ ISO 9002 ของพนักงานบริษัท ในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร โทรคมนาคม : กรณีศึกษา

บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)” ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

(จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2544

ธงชัย ธาระวานิช *คู่มือการจัดระบบคุณภาพ ISO 9000* กรุงเทพมหานคร ลิฟวิ้งทรานส์มีเดีย 2540

นงลักษณ์ เพ็ชรลีลม “ทัศนคติของผู้บริหารด้านคุณภาพต่อผู้ตรวจประเมินระบบมาตรฐานการจัด

การด้านคุณภาพ ISO 9000 : กรณีศึกษาเฉพาะสาขาอุตสาหกรรมเครื่องมือด้านอุปกรณ์

ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์” ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัย

เกษตรศาสตร์ 2546

เนารัตน์ เกิดกาญจน์ “การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000” วิทยานิพนธ์

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540

บรรจง จันทมาศ *ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002* กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี

2541

พิโรธ วงศ์แสงอนันต์ “คุณจะได้อะไรจากการนำเอาระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้” วารสารเพื่อ
การเพิ่มผลผลิต (กรกฎาคม – สิงหาคม 2539) หน้า 23-27

มนตรี ไทยศิริ “ปัจจัยในการปรับปรุงระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงาน
บริษัท ไทยโคบอลโก คอนสตรัคชั่น จำกัด” ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหา
บัณฑิต (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยบูรพา 2544

ยุพิน ประกอบกิจ “ความรู้ความเข้าใจของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9002 : ศึกษา
เฉพาะกรณี บริษัท สานติบรรจภัณฑ์ จำกัด” สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
(การบริหารองค์การ) มหาวิทยาลัยเกริก 2545

ลัดดา กิติวิภาต **ทัศนคติทางสังคมเบื้องต้น** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2538

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ **การวัดด้านจิตพิสัย** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น
2543

วาสนา แพทยานนท์ “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของการท่าเรือแห่งประเทศไทย : กรณีศึกษา ท่า
เรือแหลมฉบัง” ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2545
วชิราภรณ์ รอดประเสริฐ “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล และพฤติกรรมการติดต่อสื่อ
สารของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9002”
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2543

วิฑูรย์ สิมะโชคดี **ISO 9000:2000** กรุงเทพมหานคร สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) 2544
ศิริชัย พงษ์วิชัย **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2540

สนธยา ปัญโญนันท์ “การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของระบบคุณภาพขององค์กรที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน
ISO 9000 เขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ 2544

สมาคมส่งเสริมอุตสาหกรรม **รายชื่อผู้ที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000**
กรุงเทพมหานคร สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม 2546
<http://www.tisi.go.th>

สิทธิโชค วรานุสันติกุล **จิตวิทยาสังคม: ทฤษฎีและการประยุกต์** กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์
เม็ดทรายพรินติ้ง 2546

- สุธี สมุทระประภูต “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ บริษัท สยามกลการและนิสสัน จำกัด” ปรินญาวิทยาสาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2540
- สุวิชาน มนแพวงสานนท์ *วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ SPSS for Windows* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ เอช.เอ็น.กรุ๊ป 2546
- อรุณ รักรธรรม *ทฤษฎีองค์การ ศึกษาเชิงมนุษย์สัมพันธ์* กรุงเทพมหานคร สหายบไล้กและการพิมพ์ 2540
- เอกสิทธิ์ โฉมประดิษฐ์ “ความคิดเห็นของพนักงานบริษัท ฝ่าจิบ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำระบบคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร” ปรินญาศิลปสาสตรมหาบัณฑิต (รัฐสาสตร) มหาวิทยาลัยเกษตรสาสตร 2543
- ฤกษ์ชัย สุวรรณณูฎ “การศึกษากระบวนการนำไปสู่การได้รับ ISO 90002 ในระบบงานสินเชื้อของ บริษัทตามความคิดเห็นของพนักงาน กรณีศึกษา สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พ.ศ. 2542” ปรินญารัฐสาสนสาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา 2544

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

หนังสือขอความร่วมมือ 1/5 แผ่น

หนังสือขอความร่วมมือ 2/5 แผ่น

หนังสือขอความร่วมมือ 3/5 แผ่น

หนังสือขอความร่วมมือ 4/5 แผ่น

หนังสือขอความร่วมมือ 5/5 แผ่น

ภาคผนวก ข

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ชื่อ	นายชวาทป์ จินดาวิจักขณ์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาโท วิศวกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัย Vanderbilt มลรัฐเทนเนสซี สหรัฐอเมริกา
สถานที่ทำงาน	สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ
ตำแหน่ง	ผู้จัดการส่วนฝึกอบรมและพัฒนา
ชื่อ	นายปฏิคม เฉลยประภัสสร
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
สถานที่ทำงาน	บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการส่วนส่งเสริมการผลิต และ QMR
ชื่อ	นายอานนท์ นาวารักษ์
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี วิศวกรรมศาสตร์ จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปริญญาโท บริหารธุรกิจ จากมหาวิทยาลัยลาดกระบัง
สถานที่ทำงาน	บริษัท ไทยฮาว์ทัน 1993 จำกัด
ตำแหน่ง	ผู้จัดการฝ่ายผลิตภัณฑ์

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทัศนคติขององค์กรที่นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้
: กรณีศึกษาสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรมเขตพื้นที่ภาคตะวันออก

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สอบถามความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 3 สอบถามการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 4 สอบถามการสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

ส่วนที่ 5 สอบถามการมีส่วนร่วมของพนักงานในการรักษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

ส่วนที่ 6 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

2. เกณฑ์ระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	หมายถึง	เห็นด้วย
3	หมายถึง	ไม่แน่ใจ
2	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
1	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง หรือระบุข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ไม่เกิน 20 ปี 2) 21-30 ปี
 3) 31-40 ปี 4) 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) มัธยมศึกษาตอนต้น 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 3) อนุปริญญา/ปวส. 4)ปริญญาตรี
 5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาทำงานกับองค์กร

- 1) ต่ำกว่า 5 ปี 2) 5-10 ปี
 3) 11-15 ปี 4) มากกว่า 15 ปี

5. ระยะเวลาการทำงานที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (ทั้งที่ทำงานปัจจุบัน และในอดีต)

- 1) ต่ำกว่า 1 ปี 2) 1-2 ปี
 3) 3-5 ปี 4) 5 ปีขึ้นไป

6. ระดับงาน

- 1) พนักงานปฏิบัติการ
 2) พนักงานบังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน
 3) พนักงานจัดการ หรือผู้บริหาร

7. ขนาดของสถานประกอบการของท่าน

- 1) มีพนักงานไม่เกิน 200 คน
 2) มีพนักงานตั้งแต่ 201 คนขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000

โปรดทำเครื่องหมาย (/) หน้าข้อความที่เห็นด้วย และเครื่องหมาย (X) หน้าข้อความที่ไม่เห็นด้วย

- 1) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 ใช้ได้กับโรงงานอุตสาหกรรมเท่านั้น
- 2) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นระบบที่มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามนโยบายคุณภาพของผู้ผลิตที่ประกาศไว้
- 3) ผู้ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 คือ พนักงานฝ่ายผลิต
- 4) ผู้มีหน้าที่จัดทำเอกสารระบบบริหารคุณภาพ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในหน่วยงาน
- 5) เจ้าหน้าที่ ISO เป็นผู้รับผิดชอบระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000
- 6) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มุ่งเน้นให้มีการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่จะทำให้สินค้าหรือบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า
- 7) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการรับรองตัวผลิตภัณฑ์ ไม่ใช่รับรองระบบคุณภาพขององค์กร
- 8) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เปิดโอกาสให้มีการแก้ไขปรับปรุงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงานและมาตรฐานการทำงาน
- 9) ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 เป็นการควบคุมคุณภาพเฉพาะในกระบวนการผลิตเท่านั้น

ปัญหา/อุปสรรค ขององค์กร ในการให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง หรือระบุข้อความที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่าน

ท่านได้รับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 หัวข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) การฝึกอบรม | <input type="checkbox"/> 2) จุลสาร/วารสารภายใน |
| <input type="checkbox"/> 3) ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน | <input type="checkbox"/> 4) เพื่อนร่วมงาน |
| <input type="checkbox"/> 5) การประชุมภายในบริษัท | <input type="checkbox"/> 6) เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพภายใน |
| <input type="checkbox"/> 7) ประกาศของบริษัท | <input type="checkbox"/> 8) บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 9) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | |

ปัญหา/อุปสรรค ของการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อมูลการสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. องค์กรของท่านจัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างสม่ำเสมอ					
2. ผู้บริหารมีหนังสือชมเชยเพื่อเป็นการให้กำลังใจแก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					
3. ผู้บริหารได้อำนวยความสะดวกหรือจัดหาทรัพยากรต่าง ๆ ในการทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					
4. ผู้บริหารมีการติดตามข่าวความก้าวหน้าในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร					
5. ผู้บริหารให้ความสำคัญโดยกำหนดเป็นนโยบายองค์กร					

ปัญหาเกี่ยวกับการสนับสนุนของผู้บริหารในการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

ส่วนที่ 5 ข้อมูลการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ท่านเต็มใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					
2. ท่านมีส่วนร่วมระดมความคิดเพื่อจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					
3. ท่านให้ความสนใจในการเข้ารับการอบรมสัมมนาเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					
4. ท่านปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 อย่างต่อเนื่อง					
5. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการตอบข้อซักถามจาก ผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ (Auditor)					
6. มีความมั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะช่วยให้ การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และเป็นระบบ					
7. ท่านได้นำปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานมาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000					

ปัญหาเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของพนักงานในการปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กร

โปรดทำเครื่องหมาย (/) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ					
1.1 สินค้า/บริการ มีคุณภาพ และเป็นมาตรฐาน					
1.2 ชื่อร้องเรียนของลูกค้าลดน้อยลง					
1.3 การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของสินค้า / บริการ สามารถทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น					
1.4 ของเสียจากการผลิตลดลง					
1.5 สินค้า/บริการ ได้รับการยอมรับเชื่อถือทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ ทำให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขัน					
1.6 ใช้ทรัพยากร ในการผลิตน้อยลง และคุ้มค่ามากขึ้น					
2. ความคิดเห็นด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน					
2.1 พนักงานรู้ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานจริง					
2.2 พนักงานมีความรับผิดชอบและมีความเข้าใจในวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน					
2.3 การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นการบังคับบัญชาที่ชัดเจนมากขึ้น					
2.4 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานได้อย่างรวดเร็ว					
2.5 ขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนถูกตัดออกไป ทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง					

คำถาม ส่วนที่ 6 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
3. ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร					
3.1 พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น					
3.2 การประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กรเกิดข้อขัดแย้งน้อยลง					
3.3 พนักงานไม่มีความเครียดในการปฏิบัติงานเนื่องจากได้มีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน					
3.4 ลูกค้ามีความพึงพอใจในบริษัทมากขึ้น					
3.5 ลูกค้ามีความมั่นใจในสินค้าและบริการ					
3.6 ลูกค้าสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสินค้า/บริการซ้ำ					

ปัญหา/ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

1. ปัญหาด้านสินค้า/บริการ.....
.....
ข้อเสนอแนะ
2. ปัญหาด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน
3. ปัญหาด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
และค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา

ตาราง แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

PART	ALPHA	PART	ALPHA
	IF ITEM DELETED		IF ITEM DELETED
2.1	.9462	5.6	.9496
2.2	.9457	5.7	.9495
2.3	.9461	6.1.1	.9414
2.4	.9465	6.1.2	.9433
2.5	.9470	6.1.3	.9418
2.6	.9455	6.1.4	.9418
2.7	.9468	6.1.5	.9415
2.8	.9463	6.1.6	.9421
2.9	.9457	6.2.1	.9413
4.1	.9413	6.2.2	.9418
4.2	.9414	6.2.3	.9418
4.3	.9418	6.2.4	.9417
4.4	.9416	6.2.5	.9421
4.5	.9428	6.3.1	.9431
5.1	.9480	6.3.2	.9423
5.2	.9497	6.3.3	.9423
5.3	.9483	6.3.4	.9424
5.4	.9478	6.3.5	.9418
5.5	.9486	6.3.6	.9424
RELIABILITY COEFFECIENTS ALPHA = .9457			

ตาราง แสดงค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถาม

ปัจจัยที่ใช้พิจารณา แต่ละด้าน	ข้อความ ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1-3			ผลรวม	IOC
		1	2	3		
ความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000	2.1	+1	+1	0	2	0.67
	2.2	+1	+1	+1	3	1.00
	2.3	+1	+1	+1	3	1.00
	2.4	+1	+1	+1	3	1.00
	2.5	+1	+1	+1	3	1.00
	2.6	+1	+1	+1	3	1.00
	2.7	+1	+1	+1	3	1.00
	2.8	+1	+1	+1	3	1.00
	2.9	+1	+1	+1	3	1.00
การสื่อสารภายในองค์กร	3.1	+1	+1	+1	3	1.00
	3.2	+1	+1	+1	3	1.00
	3.3	+1	+1	+1	3	1.00
	3.4	+1	+1	+1	3	1.00
	3.5	+1	+1	+1	3	1.00
	3.6	+1	+1	+1	3	1.00
	3.7	+1	+1	-1	1	0.33
	3.8	+1	+1	-1	1	0.33
	การสนับสนุนของผู้บริหาร	4.1	+1	-1	+1	1
ISO 9000 มาใช้ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง		4.2	+1	+1	+1	3
การมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.3	+1	+1	+1	3	1.00
	4.4	+1	+1	+1	3	1.00
	4.5	+1	+1	+1	3	1.00
	5.1	+1	+1	+1	3	1.00
	5.2	-1	+1	+1	1	0.33
	5.3	+1	0	+1	2	0.67
	5.4	+1	+1	+1	3	1.00
5.5	+1	+1	+1	3	1.00	
5.6	+1	+1	+1	3	1.00	
5.7	+1	+1	+1	3	1.00	

ตาราง แสดงค่าความเที่ยงตรงเนื้อหาของแบบสอบถาม (ต่อ)

ปัจจัยที่ใช้พิจารณา แต่ละด้าน	ข้อความ ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่ 1-3			ผลรวม	IOC
		1	2	3		
ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000มาใช้ในองค์กร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้						
-ด้านคุณภาพสินค้า/บริการ	6.1.1	+1	+1	+1	3	1.00
	6.1.2	+1	+1	+1	3	1.00
	6.1.3	+1	+1	+1	3	1.00
	6.1.4	-1	+1	+1	1	0.33
	6.1.5	+1	+1	+1	3	1.00
	6.1.6	+1	+1	+1	3	1.00
-ด้านขั้นตอน/วิธีปฏิบัติงาน	6.2.1	+1	+1	+1	3	1.00
	6.2.2	+1	+1	+1	3	1.00
	6.2.3	+1	+1	+1	3	1.00
	6.2.4	+1	+1	+1	3	1.00
	6.2.5	+1	+1	+1	3	1.00
-ด้านความพึงพอใจของลูกค้าทั้งภายใน และภายนอกองค์กร	6.3.1	+1	+1	+1	3	1.00
	6.3.2	+1	+1	+1	3	1.00
	6.3.3	+1	+1	+1	3	1.00
	6.3.4	+1	+1	+1	3	1.00
	6.3.5	+1	+1	+1	3	1.00
	6.3.6	+1	+1	+1	3	1.00

TOTAL 46 ผลรวม 42.00

IOC

CONTANT VALIDITY IOC = $\frac{42}{46}$ = 0.91

46

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวรัตติยา จินตุลา
วัน เดือน ปีเกิด	3 เมษายน พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พ.ศ. 2535
สถานที่ทำงาน	บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จำกัด
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่จัดหา