

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด จำนวน 80 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS for windows) สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test)

5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยพื้นฐานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด เป็นเพศชาย ร้อยละ 54.3 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 35-45 ปีร้อยละ 48.6 สถานภาพสมรสแล้วร้อยละ 56.0 มีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติงานร้อยละ 75.7 ระดับการศึกษาต่ำกว่า ม.6 ร้อยละ 54.0 ระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 10 ปีร้อยละ 43.9 และมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตเป็นระยะเวลาทั้งหมด มากกว่า 10 ปีร้อยละ 30.0

5.1.2 ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ในเรื่อง 5.1.2.1) นโยบายคุณภาพของบริษัท 5.1.2.2) ISO 9001 : 2000 ช่วยทำให้คุณภาพผลิตภัณฑ์ดีขึ้น 5.1.2.3) พนักงานใหม่จะต้องได้รับการอบรมก่อนเริ่มงานทุกครั้ง 5.1.2.4) คุณภาพไม่ใช่เป็นเรื่องเฉพาะของแผนกควบคุมคุณภาพเท่านั้น หน่วยงานอื่นๆจำเป็นต้องสนใจเรื่องคุณภาพ 5.1.2.5) ISO 9001 : 2000 ไม่ใช่เป็นการควบคุมคุณภาพเฉพาะในกระบวนการผลิตเท่านั้น 5.1.2.6) การแก้ไขเอกสารที่

เกี่ยวข้องในการทำงานสามารถลบ ชีตฆ่าหรือเขียนทับได้โดยต้องขออนุมัติจาก QMR 5.1.2.7) หลังการผ่านการรับรอง ISO 9001 : 2000 องค์กรที่ให้การรับรองจะต้องตรวจติดตามการปฏิบัติตามข้อกำหนดปีละ 2 ครั้ง และเรื่องที่พนักงานส่วนน้อยมีความรู้ในเรื่อง ISO 9001 : 2000 จะไม่ได้แสดงถึงระบบประกันคุณภาพขั้นสูงสุดของบริษัท

5.1.3 ทศนคติเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัทที่มีทัศนคติเกี่ยวกับการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรทำให้ผู้บริโภคมั่นใจคุณภาพ ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = .684) มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ผู้สึกภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งในการประสบความสำเร็จในการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในโรงงาน ($\bar{X} = 4.20$, S.D. = .628) และพฤติกรรมการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรทำให้ความสูญเสียในกระบวนการผลิตมีมากขึ้น ($\bar{X} = 3.49$, S.D. = 1.201) น้อยที่สุด

5.1.4 พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า มีการจัดเก็บเอกสารคู่มือการทดสอบสีเป็นหมวดหมู่ และสามารถหยิบใช้งานได้ง่าย ($\bar{X} = 2.84$, S.D. = .439) มากที่สุด รองลงมาได้แก่การคัดแยกงานที่เป็นของเสียก่อนที่จะทำการผลิต ($\bar{X} = 2.77$, S.D. = .456) และทำงานลัดขั้นตอนตามระบบ ISO 9001 : 2000 กำหนด ($\bar{X} = 1.64$, S.D. = .660) น้อยที่สุด

5.1.5 การเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์พบว่า

5.1.5.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.4 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.5.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

5.1.6 การเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์พีซี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์พบว่า

5.1.6.1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.2 พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.4 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.6.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกันมีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

5.1.7 การเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดแวร์พีซี จำกัด โดยจำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และประสบการณ์พบว่า

5.1.7.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.2 พนักงานที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.3 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.4 พนักงานที่มีตำแหน่งต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.5 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.6 พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.1.7.7 พนักงานที่มีประสบการณ์ต่างกัน มีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

5.2 อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย เรื่องเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ทัศนคติ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด ผู้วิจัยอภิปรายผลเฉพาะประเด็นสำคัญดังนี้

5.2.1 ความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัท ฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบริษัทเห็นความสำคัญเกี่ยวกับการให้ความรู้พนักงานและถือเป็นจุดเริ่มต้นของการบริหารคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับระบบการบริหารคุณภาพมาตรฐาน และในการให้ความรู้กับพนักงานบริษัทได้จัดอบรมให้ความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญ และการศึกษาดูงานจากสถานที่อื่นๆ ที่มีระบบที่ดี ทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 อย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วยลดปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ บริษัทเห็นความสำคัญของการบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ซึ่งหลักของการทำงานอยู่ที่ความรู้ความเข้าใจของพนักงานเป็นสำคัญ

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นแหล่งที่มาของความรู้ ของ จิตรา วสุวานิช (2540 : 5) ในประเด็นที่ว่าแหล่งที่มาของความรู้ ดังนี้ 1) ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ เอกสาร ตำรา หนังสือ หรือแม้แต่การค้นคว้าจากการวิจัย 2) ความรู้ได้จากการคิดหาเหตุผล เป็นความรู้ที่แสดงอยู่ในตัวเอง เป็นปัจจัยที่เกิดจากความชอบ ความสนใจ และ 3) ความรู้จากประสาทสัมผัส ซึ่งได้แก่ การเห็น การได้ยิน และการสังเกต สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทนาคร (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ การยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และได้สรุปว่า การเปิดรับข่าวสารเรื่องระบบคุณภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้เรื่องระบบคุณภาพ

5.2.2 ทักษะคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานส่วนใหญ่เชื่อว่าการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในองค์กรจะทำให้องค์กรพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการซึ่งอาจส่งผลให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานดียิ่งขึ้น

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นลักษณะของทักษะคติ ของ ทิตยา สุวรรณชฎ (2520 : 602) ในประเด็นที่ว่าทักษะคติเป็นสิ่งชี้บอกทิศทางของอาการแสดงออกของบุคคล ที่จะกระทำต่อสิ่งใด หรือบุคคล หรือสถานการณ์ สอดคล้องกับประเด็นองค์ประกอบของทักษะคติ ของ ถวิล ธาราโรจน์ (2532 : 47-48) ในประเด็นที่ว่าบุคคลจะมีทักษะคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะต้องมีองค์ประกอบในเรื่องของการรับรู้ ความรู้สึก และการกระทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทนาคร (2545 : บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทักษะคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเชียน ออโต้ พาร์ท จำกัด และได้สรุปว่า พนักงานมีทักษะคติในเชิงบวกเกี่ยวกับการเปิดรับข้อมูลข่าวสารระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ทำให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องระบบคุณภาพ จนทำให้เกิดการยอมรับในระบบคุณภาพทั้งองค์กร

5.2.3 พฤติกรรมระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด ส่วนใหญ่มีพฤติกรรมอยู่ในระดับปฏิบัติเป็นประจำ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารมีนโยบายให้พนักงานปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) อย่างต่อเนื่องจนสามารถทำให้พนักงานเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานเป็นอย่างดี จนสามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดได้อย่างถูกต้อง

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิด ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เกี่ยวกับความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร ผู้บริหารระดับสูงต้องมีนโยบายทบทวนการ

ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรให้กับพนักงานตามช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบยังคงมีความเหมาะสม เพียงพอ และมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง การทบทวนนี้ ต้องรวมถึงการประเมินโอกาสสำหรับการปรับปรุง และความจำเป็นสำหรับการ เปลี่ยนแปลงระบบ การจัดการคุณภาพขององค์กรรวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ

5.2.4 ปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า ปัจจัยพื้นฐานที่แตกต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานใหม่ที่ทำงานได้ระยะเวลาหนึ่งสามารถเรียนรู้ได้เท่ากับพนักงานเก่าทำให้พนักงานใหม่มีความรู้ไม่แตกต่างและผู้บริหารมีนโยบายให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพขององค์กรให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นองค์ประกอบของความรู้ ของ นัซพงษ์ พรหมมี (2542 : 10-11) ในประเด็นที่กล่าวถึงองค์ประกอบของความรู้ เป็นความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริงเฉพาะ เช่น ความรู้เกี่ยวกับชื่อบุคคล สถานที่ เหตุการณ์ และเวลา เพราะการรับรู้ของบุคคลในข้อเท็จจริงหรือเรื่องราวต่าง ๆ นั้น จะได้รับจากการศึกษาและการถ่ายทอดจนกลายเป็นประสบการณ์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรญาณี สุนทรชัย (2546 : 102-108) ที่ศึกษาเรื่องการศึกษปัจจัยที่มีผลความรู้และเจตคติหลักเกณฑ์ที่ดีในการผลิต (GMP) นมพร้อมดื่มพลาสติกเจอร์โรส ของพนักงาน และสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความรู้เกี่ยวกับ GMP และปัจจัยการผลิตในด้านต่าง ๆ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต

5.2.5 ปัจจัยพื้นฐานต่อทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอร์ดเพนท์ จำกัดพบว่า

5.2.5.1 ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าพนักงานระดับหัวหน้างาน เป็นผู้ถ่ายทอดนโยบายของผู้บริหาร ควบคุมดูแลพนักงานภายใต้ระบบ จึงทำให้บริหารจัดการได้ดีขึ้น พนักงานเก่ามีความรู้ความเข้าใจในระบบทำให้ทำงานสะดวก มีคุณภาพมากขึ้น ของเสียลดลง บริษัทสามารถเพิ่มสวัสดิการให้กับพนักงานจึงทำให้พนักงานระดับหัวหน้างาน พนักงานเก่า มีทัศนคติในทางบวกมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติงานและพนักงานใหม่

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นลักษณะของทัศนคติของ ถวิล ชาราโรจน์ (2532 : 47-48) ในประเด็นที่กล่าวถึง บุคคลจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบเกี่ยวกับความรู้สึก (Affective component) เมื่อบุคคลมีความรู้ในสิ่งใดมาแล้ว และความรู้นั้นมีมาก

พอที่จะรู้ว่าสิ่งนั้นมีประโยชน์ บุคคลก็จะเกิดความรู้สึก (Affective) ชอบสิ่งนั้น แต่ถ้ารู้ว่าสิ่งนั้นไม่ดี บุคคลก็จะเกิดความรู้สึกไม่ชอบ

5.2.5.2 เพศที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของบริษัท เพศชายและหญิง ได้รับมอบหน้าที่ที่เหมาะสมโดยไม่ได้แบ่งแยกเพศจึงส่งผลให้พนักงานเพศชายและหญิงมีทัศนคติเหมือนกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิด ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เกี่ยวกับ ทรัพยากรบุคคล บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้องมีความสามารถที่เหมาะสม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทะนาคร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเซียอโต้พาร์ท จำกัด ได้สรุปว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

5.2.5.3 อายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของบริษัท มีอายุที่ใกล้เคียงกันจึงทำให้มีการพูดคุยและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้ดี ทำให้บุคลากรบริษัท มีทัศนคติเหมือนกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นการเกิดทัศนคติของ ชงชัย สันติวงษ์ (2539 : 166 – 167) กล่าวว่า ทัศนคติ ก่อตัวเกิดขึ้นมา และเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจัยการเข้าเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group affiliation) ทัศนคติบางอย่างอาจมาจากกลุ่มต่างๆ ที่บุคคลเกี่ยวข้องอยู่ทั้งโดยตรงและทางอ้อม เช่น ครอบครัว วัด กลุ่มเพื่อนร่วมงาน กลุ่มกีฬา กลุ่มสังคมต่างๆ โดยกลุ่มเหล่านี้ไม่เพียงแต่เป็นแหล่งรวมของค่านิยมต่างๆ แต่ยังมี การถ่ายทอดข้อมูลให้แก่บุคคลในกลุ่ม ซึ่งทำให้สามารถสร้าง ทัศนคติ ขึ้นได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วีระนันท์ นนทะนาคร (2545 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของพนักงานในโรงงานบริษัทเอเซียอโต้พาร์ท จำกัด ได้สรุปว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

5.2.5.4 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับ ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของบริษัทส่วนใหญ่มีตำแหน่งหน้าที่พนักงานระดับปฏิบัติงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ไม่แตกต่างกัน ทำให้บุคลากรบริษัทมีทัศนคติเหมือนกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิด ระบบการบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล องค์กรต้องพิจารณาความสามารถที่จำเป็นสำหรับบุคคลที่ปฏิบัติงานประเมินประสิทธิผลของการดำเนินการที่กระทำ

5.2.5.5 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของบริษัทที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ได้รับการทบทวนให้ความรู้ ส่งผลให้มีทำงานอย่างเป็นระบบ ทำให้บุคลากรบริษัทที่มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานเหมือนกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นลักษณะของทัศนคติของ วาสนา ประवाल พฤกษ์ (2524 : 5) ในประเด็นที่กล่าวถึง ลักษณะของทัศนคติว่า เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ บุคคลจะมีทัศนคติในเรื่องเดียวกันเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม เชาว์ปัญญา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร รัตนชัย (2545 : 89-95) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดีในการผลิตเครื่องสำอางค์ (GMP) และต่อปัจจัยการผลิตของการปฏิบัติงานในการลดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ตามหลัก GMP และสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติ

5.2.5.6 ประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรของบริษัทได้มีการแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ลดขั้นตอนในการทำงาน มีความสะดวกในการทำงานมากขึ้นจึงทำให้ส่งมอบงานได้ตามกำหนด ทำให้บุคลากรบริษัทที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน มีทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐานเหมือนกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร รัตนชัย (2545 : 89-95) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาทัศนคติที่มีต่อหลักเกณฑ์และวิธีการที่ดี ในการผลิตเครื่องสำอางค์ (GMP) และต่อปัจจัยการผลิตของการปฏิบัติงานในการลดข้อบกพร่องของผลิตภัณฑ์ตามหลัก GMP และสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อทัศนคติ

5.2.6 ปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดฟอर्डเพนท์ จำกัด

5.2.6.1 พบว่า เพศ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานชายกับพนักงานหญิงมีความเหมาะสมในงานแตกต่างกันเช่น งานด้านการจัดทำเอกสาร เพศหญิงจะมีความสามารถมากกว่าเพศชาย และพนักงานเก่าสามารถการปฏิบัติงานตามระบบได้ดีกว่าพนักงานใหม่เนื่องจากพนักงานเก่ามีความชำนาญงาน สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนด แก้ไขปัญหางานได้ดีกว่าพนักงานใหม่เก่า จึงทำให้พนักงานทั้ง 2 เพศ และ พนักงานเก่ากับ ใหม่ มีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของ ถวิล ชาราโกชน์ และศรีณัฐ คำวิสุข (2543 : 6) กล่าวว่า พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในทางบวก หรือในทางลบย่อมจะเกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกเวลาและทุกสถานการณ์ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเหล่านั้นและขณะนั้นจะขึ้นอยู่กับ ปัจจัยทางด้านสรีระวิทยา เป็นปัจจัยพื้นฐานทางชีวภาพของมนุษย์ ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม ในชีวิตประจำวันมนุษย์ต้องเรียนรู้และพบสภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ ตลอดเวลา สิ่งแวดล้อมใดที่ปรากฏเด่นชัดกับบุคคล สิ่งแวดล้อมนั้นจะทำหน้าที่เป็นสิ่งเร้า กระตุ้นให้บุคคลเกิดพฤติกรรม รวมทั้งจรรยา สุวรรณทัต และคณะ (2521 : 37) ได้กล่าวถึงการพัฒนาพฤติกรรมว่าขึ้นอยู่กับ ช่วงชีวิต หรือประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งเป็นระดับการพัฒนาของบุคคล ตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นผลมาจากอิทธิพลประสบการณ์ต่างๆ ในอดีต

5.2.6.2 พบว่า อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรของบริษัทประกอบด้วย อายุต่างๆ มีสถานภาพต่างกัน ตำแหน่งที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน และมีประสบการณ์ที่ต่างกัน บุคลากรของบริษัทซึ่งประกอบด้วย อายุที่ต่างกัน สถานภาพที่ต่างกัน ตำแหน่งที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน และประสบการณ์ที่ต่างกัน เห็นความสำคัญและได้รับประโยชน์โดยตรงจากการนำ ISO 9001 : 2000 ไปใช้ บริษัทมีนโยบายให้มีการจัดทำคู่มือการทำงานและวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้บุคลากรทุกคนเห็นประโยชน์ของการนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้และกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดการทำงานที่ผิดพลาดของการทำงาน ทำให้พนักงานปฏิบัติงานเป็นไปตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

การศึกษาในประเด็นนี้สอดคล้องกับประเด็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมของ กาญจนา คำสุวรรณ และนิตยา เสาร์มณี (2521 : 25) ได้กล่าวว่า วิวัฒนาการและพฤติกรรม เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้คน และสัตว์ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม ที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอโดยถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกแล้วสามารถที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ พฤติกรรมนั้นก็จะยังคงมีต่อไปแต่ถ้าพฤติกรรมใดที่แสดงออกมาแล้วมีการปรับตัวได้น้อยกว่าพฤติกรรมนั้นก็จะต้องสูญสลายไป และสอดคล้องกับ ถวิล ชาราโกชน์ และศรีณัฐ คำวิสุข (2543 : 6) ในประเด็นที่กล่าวว่า พฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมในทางบวก หรือในทางลบย่อมจะเกิดขึ้นได้กับทุกคนในทุกเวลาและทุกสถานการณ์ โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเหล่านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชพงศ์ ภักดีปริดา (2544 : 99-104) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และได้สรุปว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่

แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความรู้เกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ แต่มีบางส่วนที่ยังไม่มีความเข้าใจ ข้อควรแก้ไขโดย บริษัทควรจัดให้มีการอบรม ให้ความรู้เพิ่มเติมในด้านความรู้เกี่ยวกับข้อกำหนดการทำงานให้กับพนักงานทุกระดับ เพื่อเป็นการทบทวนและเตรียมพร้อมรองรับการตรวจติดตามประจำปี

1.2 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า พนักงานแต่ละระดับมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ข้อควรแก้ไขโดย ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้กับพนักงานนำเสนอ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการทำงาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย นำไปสู่การมีส่วนร่วมของพนักงาน เช่น การจัดทำกล่องความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา งานและระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน

1.3 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าพฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่เป็นประจำทุกวัน หรือมีประสบการณ์ซึ่งอาจเกิดการปฏิบัติมาเป็นเวลายาวนาน แต่ยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังไม่มีความชำนาญ หรือขาดประสบการณ์ ข้อควรแก้ไขโดยการให้พนักงานได้รับการฝึกฝน ปฏิบัติเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญ หรืออาจส่งไปศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้เห็นลักษณะการปฏิบัติของแต่ละที่ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ใช้กับในแผนก หรือหน่วยงานของตนเองได้ ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ต่อองค์กรได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อ ความรู้ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทฮาร์ดพอร์ดเพนท์ จำกัด เพียงบริษัทเดียว จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยพื้นฐานต่อความรู้ ทักษะ

พฤติกรรมเกี่ยวกับ (ISO 9001 : 2000) ของพนักงานบริษัทอื่นๆเพิ่มเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจน
ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อความรู้ ทักษะ ทักษะ พฤติกรรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 :
2000)

2.2 ในแง่ของการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ควรพิจารณาตัวแปรอื่นที่อาจมี
ความสัมพันธ์กับระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน (ISO 9001 : 2000) โดยรวมและในแต่ละด้านเช่น
การได้รับการอบรม การสื่อสารข้อมูลภายในโรงงาน