

การยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008

กรณีศึกษาบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด

THE IMPLEMENTATION OF MANAGEMENT SYSTEM 9001 : 2008 IN SERVICE

IMPROVEMENT : A CASE STUDY P.T.G GROUP COMPANY LIMITED

พัฒนา ศรีจันทร์ วันทนีย์ ภูมิภัทราคม และ ชีร์ธนิศ์ สิริโวหาร

Patthana Srichan , Wantanee Phumpatrakom , and Theathanick Siriwoharn

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับการยอมรับของพนักงานภายหลังการนำระบบ ISO 9001 : 2008 มาใช้ในการปรับปรุงการผลิตของพนักงาน บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด และศึกษาความสัมพันธ์การยอมรับการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้ในการปรับปรุงการผลิตของพนักงาน บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำนวน 182 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามจำนวน 30 ข้อ คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจยอมรับซึ่งผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.84 ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามถูกวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน และมีความสมบูรณ์ถูกต้องสามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้จำนวนทั้งสิ้น 182 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.45 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าไคสแควร์ ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อทำการจำแนกรายด้าน พบว่า ด้านการตื่นตัว ด้านในการสนใจ ด้านการไตร่ตรอง ด้านขั้นทดลอง มีการให้ระดับกระบวนการยอมรับอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน

2. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการยอมรับนวัตกรรมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาทางด้าน เพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุการทำงาน และด้านเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. กระบวนการยอมรับโดยรวมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด มีอิทธิพลต่อขั้นการยอมรับ เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า กระบวนการตัดสินใจยอมรับ ขั้นตื่นตัว ขั้นสนใจ ขั้นไตร่ตรอง ขั้นทดลอง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับ ขั้นยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ABSTRACT

The objective of this research was to compare the innovation adoption process based on personal factors and to examine the relationship between the innovation adoption process and personal factors of employees at P.T.G. Groups Company Limited.

The sample group 182 employees of P.T.G. Groups Company Limited and were selected by simple random sampling method. Data was an collected by a questionnaire that had a total of 30 items. Part I was personal factors and part II was innovation adoption process with a reliability level of .84. The data was analyzed using descriptive statistics of percentage, mean, standard deviation (S.D.), t – test independent, one way ANOVA and Chi – square test and determinate coefficient.

The findings were as follows :

1. The innovation adoption process of employees at P.T.G. Groups Company Limited was at a high level. The findings also showed that the innovation adoption process regarding awareness, interest, trial and adoption were at a high level.

2. Employees at P.T.G. Groups Company Limited with different personal factors regarding sex, age, education, job position, tenure and salary had no significantly different levels of innovation adoption process at the .05 level.

3. Employees at P.T.G. Groups Company Limited with innovation adoption process regarding awareness, interest, trial and adoption was significantly related in a positive manner at a .05 lower level.

คำสำคัญ

การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการแข่งขันในด้านการทำธุรกิจมีความรุนแรงขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะในภาวะเศรษฐกิจเกิดการชะลอตัวตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นผลมาจากปัญหาการเมืองภายในประเทศและปัญหาวิกฤติทางการเงินของอเมริกา (Subprime) ซึ่งกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อทั่วโลก โดยเฉพาะบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิตชิ้นส่วนเครื่องจักร และประกอบเครื่องจักร โมดิไฟด์เครื่องจักร ออกแบบระบบ PLC และซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และอุตสาหกรรมทั่วไป หลายบริษัทพยายามปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ เพื่อให้รอดพ้นจากปัญหาเศรษฐกิจและความอยู่รอดขององค์กร อย่างไรก็ตามบริษัทที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกันหลายบริษัทก็ได้รับผลกระทบกับจากสถานการณ์เดียวกันนี้ ซึ่งต่างก็พยายามปรับตัวเพื่อให้ผ่านพ้นปัญหาดังกล่าวไปได้ รวมทั้งบริษัท พี ที จี กรุ๊ป จำกัด การปรับองค์กรเป็นเรื่องใหญ่ซึ่งต้องกำหนดเป้าหมายและวางแผนทั้งก่อนกระบวนการเปลี่ยนแปลง ระหว่างดำเนินการเปลี่ยนแปลง และหลังดำเนินการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้จนนำพาบริษัทรอดพ้นจากปัญหาเศรษฐกิจและก้าวไปสู่ความสำเร็จในการเป็นผู้นำในด้านการผลิตงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและสามารถทำผลกำไรอันจะนำมาเม็ดเงินที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงบริษัทให้เกิดความเติบโตและสามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับเจ้าของบริษัท รวมไปถึงผู้บริหารในส่วนต่างๆในบริษัทที่จะต้องช่วยกันพัฒนาระบบการทำงานให้ผลิตสินค้าให้ได้มาตรฐานเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและผลิตสินค้าให้ดีกว่าคู่แข่ง

จากระยะเวลาที่ผ่านมาการผลิตสินค้าประเภทเครื่องจักรและ อะไหล่ อุปกรณ์ ให้กับลูกค้ายังมีปัญหาในเรื่องของคุณภาพ ของชิ้นงานที่ยังไม่เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและในส่วนของฝ่ายบริหารได้พยายามจัดหาเครื่องจักรที่ทันสมัยที่มีราคาแพงๆมาใช้ใน กระบวนการผลิตของฝ่ายผลิต

เพื่อให้มีประสิทธิภาพให้ได้คุณภาพของชิ้นงาน ออกมาได้มาตรฐานตรงกับการต้องการของลูกค้า ในด้านคุณภาพ ราคา การส่งมอบ ดีกว่าคู่แข่งที่มากขึ้นเรื่อยๆ แต่ทางบริษัทก็สามารถแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง ผลจากการเติบโตและมีการขยายงานเพิ่มมากขึ้นทุกปี และจำนวนพนักงานมีมากขึ้นเรื่อยๆ ทางบริษัทเองก็มีลูกค้าเพิ่มขึ้นทั้งลูกค้าในประเทศและต่างประเทศความหลากหลายในการรับงานจึงมีผลต่อการบริหารงานและการบริการลูกค้า และประกอบกับแนวทางของลูกค้าบางรายได้เปลี่ยนไป โดยวางมาตรฐานของตัวเองสูงขึ้น อาจจะเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี ได้ทำให้การแข่งขันของทางลูกค้าเองที่เคยจำกัดวงอยู่ในระดับประเทศ กลายเป็นการแข่งขันในระดับโลก ซึ่งก่อให้เกิดโอกาสและข้อจำกัดในการประกอบธุรกิจพร้อมกับการแข่งขันที่นับวันจะทวีความรุนแรงมาก เพื่อแก้ปัญหาต่างๆอย่างเป็นระบบบริษัทจึงนำเอาระบบการบริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรมาใช้ คือระบบการบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐานสากล ISO 9001:2008 เพื่อพัฒนาผู้บริหารและพนักงานทุกระดับทั้งพนักงานในสายงานหลัก และสายงานสนับสนุนให้มีแนวคิดสร้างสรรค์ พร้อมทั้งจะรับการเปลี่ยนแปลงให้ทันกับสภาวะการณ์ของลูกค้า และร่วมแรงร่วมใจที่จะพัฒนาปรับปรุงการทำงานของบริษัท ให้มุ่งสู่จุดหมายเดียวกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาภายหลังจากการที่องค์กรนำระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้บริหารคุณภาพโดยรวมทั่วทั้งองค์กรแล้ว พนักงานในระดับต่างๆ เกิดการตื่นตัว สนใจ ใฝ่ตรง และมีความพร้อมยอมรับที่จะดำเนินการภายใต้การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานแบบใหม่ขององค์กร ในระดับที่ยอมรับได้ หรือยังมีปัญหาอื่นที่พนักงานยังยอมรับไม่ได้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ยังมีปัญหามาให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและเจริญเติบโตในธุรกิจต่อไป

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการยอมรับ การนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้ในการบริหารงานของบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด อย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการยอมรับของพนักงานภายหลังจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้ในการปรับปรุงการผลิตของพนักงาน บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด
2. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์การยอมรับการนำระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008 มาใช้ในการปรับปรุงการผลิตของพนักงาน บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากร ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจาก พนักงานทั้งหมดของ บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำนวน 182 คนในการดำเนินการวิจัยซึ่งได้แก่พนักงานในระดับหัวหน้างาน และพนักงานในระดับปฏิบัติการ

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างโดยคิดเป็นร้อยละ 80 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้จำนวน 182 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้เพื่อรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และ เงินเดือน มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closes-Ended Question)

ส่วนที่2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม ประกอบด้วย ขั้นตอนต้นตัว ขั้นตอนความสนใจ ขั้นตอนการได้ตรงใจ ขั้นตอนทดลองใช้ และขั้นตอนยอมรับ เพื่อทำความเข้าใจในโครงสร้าง จึงใช้คำถามในลักษณะประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีตัวเลือกตามระดับการยอมรับ การเปลี่ยนแปลงองค์กรตามความคิดเห็น อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด (2545: 103) โดยกำหนดค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับดังนี้คือ

ระดับ		ระดับการยอมรับการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยมาก

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ขั้นตอนในการในการสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์กรตามระบบบริหารงานคุณภาพระบบมาตรฐาน ISO 9001:2008

4.2 นำร่างแบบสอบถามให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหา (Validity)

4.3 ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถามตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์แนะนำแล้วจึงดำเนินการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

4.4 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)

นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะยุทธพงษ์ กัยวรรณ (2543 : 123) แปลความหมายของคะแนนดังนี้

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกค่าที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 123)

4.5 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้ว ไปทดลองใช้เครื่องมือที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดลองใช้เครื่องมือเพื่อหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Try - out) โดยนำไปใช้กับพนักงานบริษัท ซี.ไอ เทคโนโลยี จำกัด ที่อยู่ 111 หมู่ 10 ถนนโรจนะ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีการนำเทคนิคการบริหารคุณภาพระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 โดยรวมทั่วทั้งองค์การมาใช้ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำนวน 30 ชุด ก่อนเก็บข้อมูลจริง เพื่อนำกลับมาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยนำผลของข้อมูลที่ได้เฉพาะที่มีการวัดมาตราส่วนประมาณค่ามาคำนวณหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรของครอนบาค (Conbrach) ซึ่งเรียกว่า “สหสัมประสิทธิ์แอลฟา” (α -Coefficient) ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่นให้ใกล้เคียงกับ 1 (ยุทธพงษ์ กัยวรรณ, 2543 : 137) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.84

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

5.1 ผู้วิจัยทำหนังสือแนะนำตัว และขอหนังสืออนุญาต โดยแจกแบบสอบถามจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถึงผู้บริหารบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ และหัวหน้างานในบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด

5.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจแก้ไขอย่างถูกต้องแล้วแจกให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานเพื่อตอบแบบสอบถาม

5.3 ผู้วิจัยรับแบบสอบถามกลับคืน เพื่อนำข้อมูลมาดำเนินการต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

6.1 การตรวจสอบข้อมูลในแบบสอบถามโดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ แล้วนำมาทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล

6.2 การลงรหัสข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมากำหนดใส่รหัส

6.3 การวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

6.4 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพของการให้บริการ โดยกำหนดเกณฑ์ในการใช้น้ำหนักแปลความหมายค่าเฉลี่ยใช้เกณฑ์ อ้างอิงใน บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 103) ดังนี้

$$\text{ระดับค่าเฉลี่ย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ค่าเฉลี่ย ระดับการยอมรับการยอมรับระบบบริหารงาน

ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008

4.20 - 5.00 รับรู้มากที่สุด

3.40 - 4.19 รับรู้มาก

2.60 - 3.39 รับรู้ปานกลาง

1.80 - 2.59 รับรู้น้อย

1.00 - 1.79 รับรู้น้อยที่สุด

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

7.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

7.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

7.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

7.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

7.2 สถิติเชิงอนุมานหรือสถิติอ้างอิง (Interential Statistics)

7.2.1 การวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์แบบไคร์ - สแคว Chi Square (χ^2)

การเสนอผลการศึกษานี้ใช้วิธีอธิบายความโดยวิธีการพรรณนาประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์กับ ระดับการยอมรับการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 หรือ $P = 0$

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับ ระดับการยอมรับการยอมรับระบบบริหารงาน ตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 หรือ $P \neq 0$

H_0 : กระบวนการยอมรับ มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกับ ขั้นตอนการยอมรับ หรือ $B_1 = 0$

H_1 : กระบวนการยอมรับ มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกับ ขั้นตอนการยอมรับ หรือ $B_1 \neq 0$

ผลการวิจัย

1. จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด จำนวน 182 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 87.90 มีอายุระหว่าง 21 -28 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 40.10 พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 55.50 ทำหน้าที่ในตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 90.10 ส่วนมากมีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 33.50 นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ที่ 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 26.40

2. ผลการวิเคราะห์ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด มีระดับการยอมรับระบบบริหารงาน

ตามมาตรฐาน ISO: 9001: 2008 โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยสามารถแยกออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านการตื่นตัว ด้านขั้นความสนใจ ด้านการไต่ตรงเพื่อพิจารณา ด้านความสามารถในการทดลอง ใช้ และด้านการยอมรับ โดยพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด มีระดับการยอมรับระบบบริหารตามมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008 ราชด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด โดยใช้สถิติ ไค – สแควร์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการตัดสินใจยอมรับกับขั้นการยอมรับของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด โดยใช้สถิติ Linear Regression พบว่า กระบวนการตัดสินใจยอมรับโดยรวม มีอิทธิพลต่อขั้นการยอมรับ เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ขั้นการตื่นตัว ขั้นความสนใจ ขั้นการไต่ตรง ขั้นทดลอง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับขั้นยอมรับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 (ดังตารางสถิติต่อไปนี้)

ตารางที่ 4.1 กระบวนการตัดสินใจยอมรับ ขั้นตื่นตัวมีความสัมพันธ์กับขั้นยอมรับ

ขั้นตื่นตัว	B	Std. Error	Beta
Constant	2.535	.131	
Shame (TOSCA)	.388	.037	.617

จากตารางที่ 4.1 พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัดมีการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ขั้นการตื่นตัว พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับขั้นการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Beta = .617) ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4.2 กระบวนการตัดสินใจยอมรับ ชั้นสนใจมีความสัมพันธ์กับชั้นการยอมรับ

ชั้นความสนใจ	B	Std. Error	Beta
Constant	2.005	.130	
Shame (TOSCA)	.473	.037	.694

จากตารางที่ 4.2 พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัดมีการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ชั้นสนใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับชั้นการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Beta = .694) ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4.3 กระบวนการตัดสินใจยอมรับ ชั้นไต่ตรงมีความสัมพันธ์กับชั้นยอมรับ

ชั้นการไต่ตรง	B	Std. Error	Beta
Constant	1.261	.145	
Shame (TOSCA)	.641	.041	.762

จากตารางที่ 4.3 พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัดมีการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ชั้นไต่ตรง พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับชั้นการยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Beta = .762) ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน H_1

ตารางที่ 4.4 กระบวนการตัดสินใจยอมรับ ชั้นทดลองใช้มีความสัมพันธ์กับชั้นยอมรับ

ชั้นทดลอง	B	Std. Error	Beta
Constant	1.227	.126	
Shame (TOSCA)	.685	.035	.823

จากตารางที่ 4.4 พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัดมีการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001 : 2008 ชั้นทดลอง พบว่า มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับชั้นยอมรับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Beta = .823) ผลการวิจัยยอมรับสมมติฐาน H_1

อภิปรายผล

การศึกษาการยอมรับระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO : 9001 : 2008 : กรณีศึกษา บริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นและอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ได้ดังต่อไปนี้

ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด

จากการวิเคราะห์ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับของพนักงานบริษัทพี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด โดยรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับจำแนกรายด้าน พบว่าพนักงานส่วนต่างๆของ พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด ให้ระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ขึ้นต้นตัว รองลงมาคือ ขึ้นสนใจ ขึ้นทดลอง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ขึ้นไต่ตรง

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด ให้การยอมรับในด้านของการตื่นตัว ซึ่งบริษัทได้มีการนำเอาระบบบริหารคุณภาพ ISO : 2001 : 2008 มาใช้ในการบริหารคุณภาพโดยรวม และพนักงานมีความเข้าใจในขั้นตอนในการปฏิบัติงานตามระบบ ISO : 2001 : 2008 เมื่อได้รับการแจกกู่มือจากฝ่ายบริหารเพื่อนำมาศึกษาและยังมีการแสดงให้เห็นถึงการบริหารงานโดยทั่วไปขององค์กรและพนักงานยังให้ความร่วมมือกับองค์กรในการพัฒนาการบริหารงานไปสู่มาตรฐานสากล ด้านขึ้นความสนใจ การบริหารงานสามารถนำมาใช้และปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ข้อกำหนดในการบริหารงานมีความชัดเจนสามารถนำมาใช้ได้โดยไม่มีการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงและเมื่อนำระบบการทำงานนี้มาใช้แล้วมีการปรับปรุงการทำงานได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์ (อ้างถึง กรกฎ งามชัยเดช, 2543) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบ ISO 9000 ของบริษัท ไทย แอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด และบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” พบว่า ทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีระดับของการยอมรับที่สูงมาก

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการยอมรับโดยรวมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการให้ระดับกระบวนการยอมรับนวัตกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านตำแหน่งงาน ด้านอายุการทำงาน และด้านเงินเดือน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เนาวรัตน์ เกิดกาญจน์(อ้างถึงใน กรกฎ งามชัยเดช, 2543) ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารในองค์กรกับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท ไทยแอร์พอร์ต กราวด์ เซอร์วิส เซส จำกัด และบริษัท บริการเชื้อเพลิงการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)” พบว่า 1) การศึกษาและรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 โดยที่ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้มียาได้สูงกว่า 50,000 บาท มีการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 ในระดับสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ 2) การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกแหล่งข่าวสารที่เผยแพร่ทางสื่อมวลชนและสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) 3) การสื่อสารในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แหล่งข่าวที่มีความสัมพันธ์การยอมรับ ได้แก่ หัวหน้างานผู้บังคับบัญชา เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพ ภายใน เจ้าหน้าที่บริหารคุณภาพ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไปการประชุมฝ่าย/แผนก การปฐมนิเทศพนักงานใหม่ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประจำบริษัท 4) ทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบคุณภาพ ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและมีระดับของการยอมรับที่สูงมาก

สมมติฐานที่ 2 กระบวนการตัดสินใจยอมรับโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกับการให้ระดับขั้นยอมรับของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด พบว่า กระบวนการตัดสินใจโดยรวมมีอิทธิพลต่อการยอมรับ เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า ขั้นตอนตัว ขั้นสนใจ ขั้นไตร่ตรอง ขั้นทดลอง มีความสัมพันธ์ไปในทางทิศเดียวกับขั้นการยอมรับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของศยามล เอกะกุลานันต์ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการกับพฤติกรรมจัดการของผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมมีการเรียนรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการอยู่ในระดับสูง ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีเพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษา และประสบการณ์การฝึกอบรมด้านการจัดการต่างกัน มีการเรียนรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีความวิตกกังวลต่างกัน มีการเรียนรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การเรียนรู้ความสามารถของตนเองในการจัดการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมจัดการของ ผู้ในระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ($r = .5695$)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพิจารณา ระดับกระบวนการยอมรับนวัตกรรม ดังนี้

1) จากการวิจัยครั้งนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด ให้ระดับการยอมรับนวัตกรรม ด้านการตื่นตัว ด้านขั้นความสนใจ ด้านการไต่ตรองเพื่อพิจารณา ด้านความสามารถในการทดลองใช้ ด้านการยอมรับ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ยังมีข้อที่ควรได้รับการปรับปรุง คือ ด้านการไต่ตรองเพื่อพิจารณา ในเรื่องรายละเอียดในการแก้ไขปัญหาที่สามารถปฏิบัติได้จริง ระบบที่จะช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีระบบมากขึ้น ด้านการยอมรับ ระบบสามารถทำให้การทำงานรวดเร็วและมีมาตรฐานมากขึ้น สามารถนำระบบนี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ ซึ่งบริษัทควรมีการวางแผนที่ดีเพื่อนำระบบและกระบวนการมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด

2) การวิจัยเกี่ยวกับระบบการยอมรับระบบมาตรฐาน ISO: 2001: 2008 จะเห็นได้ว่าโดยรวมพนักงานส่วนใหญ่ให้การยอมรับระบบอยู่ในระดับมากเพราะทำให้ระบบการทำงานมีมาตรฐานมากขึ้น สามารถพัฒนาการผลิตให้ได้มาตรฐาน และทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของภาคอุตสาหกรรม ซึ่งในแต่ละด้าน บริษัทสามารถนำข้อมูลมาปรับใช้ให้เข้ากับการทำงานขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง การยอมรับระบบบริหารงานคุณภาพตามระบบมาตรฐาน ISO: 2001: 2008 การทำการวิจัยในเรื่องระดับกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมของพนักงานบริษัท พี.ที.จี กรุ๊ป จำกัด ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรไปปรับใช้ในการบริหารงานและปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ ของบริษัท และควรทำการศึกษารายบริษัท อื่น ๆ ที่มีการนำระบบการบริหารตามมาตรฐานมาใช้เพื่อเปรียบเทียบ และนำมาปรับปรุงเพื่อพัฒนาบริษัทต่อไป

บรรณานุกรม

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

ยุทธพงษ์ กัวยรรณ. (2543). **พื้นฐานการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

Johnston, R. (1995). "Service failure and recovery: Impact, attributes, and process. *Advances in Services.*" **Marketing and Management**. 4: 211-218.

Juran, J.M. & F. M. Gryna. (1988). **Juran's Quality Control Handbook**. 4th ed. New York : McGraw Hill.

Roger, E.M., & Shoemaker, F.F. (1971). **Commucation of innovations : A crosscultural approach**. 2nd ed. New York : Freev Press.