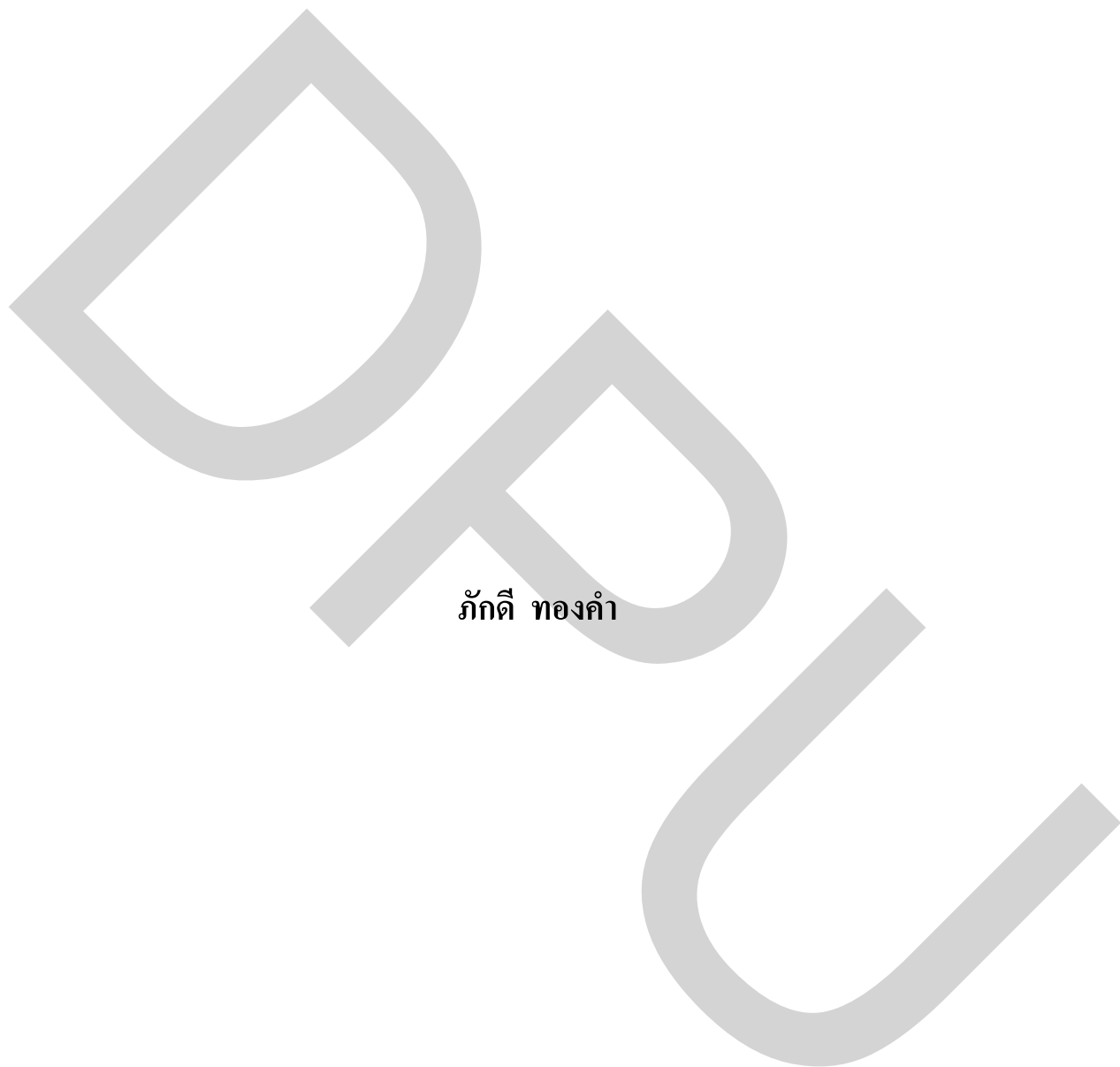


การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2553

A study of Employees' Attitudes and Job Satisfaction toward TS 16949

Case study : Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd.



PAKDEE THONGKHAM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Master of Science

Department of Engineering Management

Graduate School, Dhurakij Pundit University

2010

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี เพราะความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณันท์ ผู้ซึ่งให้คำปรึกษาและแนะแนวทางในการดำเนินงานวิจัยนี้ ตั้งแต่ขั้นตอนเบื้องต้นจนสำเร็จ ตลอดจนขั้นตอนต่างๆ ในงานวิจัย อันเป็นปัจจัยที่จะส่งผลให้งานวิจัยนี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยได้รับความปรารถนาดี ในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เนื่องจากได้รับคำแนะนำ และการตรวจแก้ไขถึงข้อบกพร่องจากอาจารย์ ดร.ประศาสน์ จันทราทิพย์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณันท์ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ ศิริโอฬาร กรรมการ และสุดท้ายคือ ดร.ณัฐพัชร์ อารีรัชกุลกานต์ กรรมการ ที่ให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงแก้ไขต่างๆ เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ทำวิจัยกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ทำวิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน และผู้ที่ให้ข้อมูลคำแนะนำ อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้แก่ บริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้อนุญาตให้โรงงานกรณีศึกษานี้เป็น แหล่งศึกษาหาความรู้ และปรับปรุงวิธีการจัดงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน ตลอดจนสามารถนำการปรับปรุงต่างๆเข้าไปใช้ในโรงงานได้ อันส่งผลให้งานวิจัยสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรุ่นพี่ เพื่อนร่วมรุ่นทุกคน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาที่คอยให้กำลังใจตั้งแต่เริ่มทำการวิจัย จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงไป ความมุ่งมั่นอดทนที่จะต้องเอาชนะอุปสรรค ความอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ความเหนื่อยยากแสนลำบากที่ได้รับแต่ก็ยังสามารถดำเนินงานวิจัยให้เสร็จสิ้นได้ ผู้วิจัยได้รับมาจากมารดาที่คอยเป็นเสมือนทุกอย่างในชีวิต คอยพร่ำบอกอยู่เสมอว่าไม่ให้เกรงกลัวต่อความยากลำบาก กราบขอบพระคุณมารดาที่ให้สายเลือดแห่งความมุ่งมั่นมา ณ โอกาสนี้ ทำให้วันนี้ข้าพเจ้าได้รับรู้ว่า ความทุกข์ที่เกินทน หลอมคนให้ทนทานได้จริงๆ

ภักดี ทองคำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	10
2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	39
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	50
3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	50
3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	51
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	52
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	63
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4. ผลการศึกษา.....	68
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	70

บทที่	หน้า
4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	74
4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	78
4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	84
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	90
5. สรุปผลการศึกษา.....	91
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	91
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	95
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	100
บรรณานุกรม.....	101
ภาคผนวก.....	104
ประวัติผู้เขียน.....	132

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 การส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมสำคัญของไทย ปี 2547-2552 (มกราคม-ธันวาคม)....	2
1.2 แสดงมูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์อุปกรณ์และส่วนประกอบในระหว่างปี พ.ศ. 2547-2552.....	3
3.1 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA.....	58
3.2 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ.....	60
3.3 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	62
3.4 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดระดับเจตคติต่อระบบ TS 16949.....	64
3.5 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน.....	65
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	69
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	71
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	75
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน.....	79
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน.....	80
4.6 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	80

ตารางที่	หน้า
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	81
4.8 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	82
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ที่ต่างกัน.....	83
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	83
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน.....	84
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน.....	85
4.13 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	86
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน.....	86
4.15 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	87

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน.....	88
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน.....	89
4.18 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ในการทำงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD.....	89
4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด.....	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 องค์ประกอบของเจตคติ.....	15
2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ.....	19
2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึกตามแนวคิดของ Bloom และคนอื่นๆ.....	20
2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	26
2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์.....	27
2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน-ความไม่พอใจงาน.....	29
3.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	51

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
ชื่อผู้เขียน	ภักดี ทองคำ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุภรัชชัย วรรณัน
สาขาวิชา	การจัดการทางวิศวกรรม
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานและระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด และอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส ที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด อีกทั้งเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (55.06%) อายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี (60.11%) วุฒิการศึกษา ระดับปริญญาตรี (43.82%) โดยมีประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้ 3-5 ปี (40.73%) และสมรสแล้ว (46.91%) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 อยู่ในระดับดี

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในเรื่องของอายุที่แตกต่างกันพบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.0000 ดังนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.0307 ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันพบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.0279 ดังนั้น พนักงานที่มีสถานภาพโสดแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 โดยมีค่า P-Value เท่ากับ 0.0000 ดังนั้น พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันจึงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่า มีค่า P-Value เท่ากับ 0.0000 ดังนั้น พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันจึงมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ที่แตกต่างกัน

เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กันทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-Value เท่ากับ 0.5887 และ 0.0000 ตามลำดับ

Thesis Title	A study of Employees' Attitudes and Job Satisfaction toward TS 16949 Case study : Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd.
Author	Pakdee Thongkham
Thesis Advisor	Asst. Prof. Dr.Suparatchai Vorarat
Department	Engineering Management
Academic Year	2010

ABSTRACT

The purposes of this research were to study of Employees' Attitudes and Job Satisfaction toward TS 16949 Case study : Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd. and study the effect of group of sex, group of age, group of education level, group of working experience in this company and group of status of married to employees attitudes of TS 16949 and job satisfaction at Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd. Therefore, study the correlation between employee's attitudes of TS 16949 and job satisfaction at electrical appliance and electronics in Thailand. Almost sample of this research were female (55.06%), 20-30 years old (60.11%), bachelor degree (43.82%), working experience in this company 3-5 years (40.73%) and married (46.91%) and the result of this research were good level for job satisfaction at Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd. Good level for employees attitudes of TS 16949 at Sanmina-SCI Systems (Thailand) Ltd.

Group of age for job satisfaction level found significant difference opinion which found P-Value of age at 0.0000 which less than Alpha so employees as have difference of age are difference of satisfaction of job. Education level found P-Value at 0.0307 which less than Alpha; therefore, employees as have difference of education level are difference of satisfaction of job and status of married found P-Value at 0.0279 which less than Alpha so employees as have difference of status of married are difference of satisfaction of job also.

Group of age for employee's attitudes of TS 16949 found significant difference which found P-Value at 0.0000 so employees as have difference of age are difference of attitudes of TS 16949 and difference of education found P-Value at 0.0000 so employees are difference of attitudes of TS 16949 also.

Finally, employee's attitudes of TS 16949 positive correlate in fair level with job satisfaction at 0.01 statistic's level which has P-Value at 0.5887 and 0.0000 respectively.



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการเปรียบเทียบที่ว่า การปฏิวัติทางด้านเกษตรกรรมและการปฏิวัติทางอุตสาหกรรม เป็นคลื่นลูกใหญ่ทางประวัติศาสตร์ที่เปลี่ยนวิถีชีวิตมนุษย์ ทั้งด้านวัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสังคม เทคโนโลยีการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ก็จะเป็นคลื่นลูกใหม่ ที่ส่งผลกระทบต่อวิถีดังกล่าวอีกครั้ง หนึ่งจากหน้าแรกของประวัติศาสตร์การคมนาคมยุคใหม่ ซึ่งถูกกำหนดขึ้นเมื่อหลายปีก่อนที่ผ่าน มา จนถึงปัจจุบันพร้อมกับพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ ก่อให้เกิดรูปแบบการคมนาคม ใหม่ ๆ อีกหลากหลายชนิดในปัจจุบัน

ซึ่งวิวัฒนาการของการคมนาคมที่สามารถสังเกตเห็นได้ใกล้ตัวมากที่สุดนั่นคือ รถยนต์ส่วนบุคคล ซึ่งน่าจะเพียงพอแก่การคมนาคมกันเบื้องต้น ระหว่างสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่ง แต่มนุษย์ก็ได้หยุดนิ่งยังเพียงเท่านั้น คงต้องการความสะดวก ความคล่องตัวเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดในเรื่องของการจราจรที่อาจจะพูดได้ว่า “แออัดไปทุกวัน” จึงต้องมีนวัตกรรมที่ทันสมัย สามารถไปไหนมาไหนได้คล่องตัวและสบายมากขึ้น อันก่อให้เกิดแนวทางสำหรับการพัฒนาการคมนาคมที่มีรูปแบบของการหยุดยั้งความเบื่อหน่ายขึ้นด้วยอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ที่ก่อให้เกิดการพักผ่อนพร้อมกับการเดินทางของผู้ใช้รถมากขึ้นในยุคถัดๆ มา

จากการดำเนินตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 7 (2535-2539) ที่มีการกำหนดนโยบายพัฒนาอุตสาหกรรมที่ต้องใช้พื้นฐานของอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้แก่ แผงวงจรรวม (Integrate Circuit) เป็นต้น โดยมีการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและเครื่องใช้ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นเงินทุน 34,133 ล้านบาท เป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน 30,536 ล้านบาทใน 9 เดือนแรกของปี 2538 ทำให้อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีการส่งออกแผงวงจรรวม (Integrate Circuit) ในปี 2540 มียอดของการส่งออก 2,485 ล้านบาท (สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน, 2541) โดยมีตลาดอยู่ในสหรัฐอเมริกา เนเธอร์แลนด์ เป็นต้น

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนของไทย ได้ประกาศให้มีการส่งเสริม อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้มีบริษัทข้ามชาติเข้ามาสร้างโรงงานการผลิตผลิตภัณฑ์ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อการส่งออกหลายบริษัทด้วยกัน ปัจจุบันอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์มี

บทบาทอย่างมากต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยมีมูลค่าการส่งออกเป็นอันดับต้นๆ ดังแสดงในตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 การส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมสำคัญของไทย ปี 2547-2552 (มกราคม-ธันวาคม)

การส่งออกสินค้าอุตสาหกรรมสำคัญของไทย ปี 2547 - 2552 (มกราคม - ธันวาคม)			
รายการ	มูลค่า : ล้านบาทสหรัฐ		
	2550	2551	2552
เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ	17,331.58	18,384.16	16,018.91
รถยนต์ อุปกรณ์และส่วนประกอบ	12,978.12	15,585.53	11,121.44
อัญมณีและเครื่องประดับ	5,381.75	8,270.07	9,761.91
แผงวงจรไฟฟ้า	8,418.14	7,241.30	6,444.62
เหล็ก เหล็กกล้าและผลิตภัณฑ์	4,570.55	5,361.49	4,952.45
ผลิตภัณฑ์ยาง	3,653.74	4,549.81	4,487.58
เคมีภัณฑ์	3,920.14	4,309.41	4,466.10
เม็ดพลาสติก	5,212.30	5,520.00	4,457.25
เครื่องใช้ไฟฟ้าและส่วนประกอบอื่น ๆ	3,746.63	3,755.79	3,343.47
เครื่องจักรกลและส่วนประกอบของเครื่องจักร	4,369.12	4,238.74	3,325.53
เครื่องรับวิทยุโทรทัศน์และส่วนประกอบ	3,070.84	3,149.72	3,167.44
เสื้อผ้าสำเร็จรูป	3,051.38	3,088.38	2,598.35
เครื่องปรับอากาศและส่วนประกอบ	3,189.10	3,274.19	2,472.92
ผลิตภัณฑ์พลาสติก	2,301.83	2,692.49	2,295.57
เครื่องสำอาง สบู่ และผลิตภัณฑ์รักษาผิว	1,233.51	1,995.22	1,580.60
เครื่องยนต์สันดาปภายในแบบลูกสูบและส่วน	1,732.28	2,112.71	1,573.99
หนังสือและสิ่งพิมพ์	744.20	1,449.32	1,566.67
เลนส์	1,252.19	1,440.00	1,387.55
ส่วนประกอบอากาศยานและอุปกรณ์การบิน	1,652.62	1,360.73	1,290.23
ตู้เย็น ตู้แช่แข็งและส่วนประกอบ	1,152.73	1,376.13	1,228.88

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ไม้และผลิตภัณฑ์ไม้	1,187.03	1,261.60	1,219.80
กระดาษและผลิตภัณฑ์กระดาษ	1,194.10	1,322.26	1,200.43
ผ้าฝ้าย	1,162.45	1,204.00	1,167.61
อื่นๆ	61,358.63	74,832.16	61,373.05
รวมทั้งสิ้น	153,864.96	177,775.20	152,502.36

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

ตารางที่ 1.2 แสดงมูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมรถยนต์ อุปกรณ์ และส่วนประกอบในระหว่างปี พ.ศ. 2547 – 2552

ปี พ.ศ.	การส่งออก
2547	5,495.2351
2548	7,745.438
2549	9,524.1878
2550	12,978.1215
2551	15,585.5278
2552	11,121.4377

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงพาณิชย์ โดยความร่วมมือจากกรมศุลกากร

ในการพัฒนาเศรษฐกิจไทยที่ผ่านมาเน้นการพัฒนา ภาคอุตสาหกรรมและการผลิตเพื่อการส่งออก โดยอาศัยความได้เปรียบด้านปริมาณแรงงาน และราคาแรงงานราคาถูกเป็นปัจจัยหลัก เนื่องจากการพัฒนาที่ผ่านมาเป็นการเติบโตในอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงาน มากกว่าอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูง ดังนั้น แรงงานจึงเป็นสิ่งที่จูงใจให้ประเทศอุตสาหกรรมเข้ามาลงทุนในไทย สิ่งสำคัญของแรงงานที่นักลงทุนต่างประเทศใช้ในการพิจารณา ได้แก่ ปริมาณแรงงาน คุณภาพของแรงงาน และอัตราค่าจ้างแรงงาน โดยในอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูง เช่น อุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์ และ

อิเล็กทรอนิกส์ ค่าจ้างแรงงานมีความสำคัญน้อยกว่าคุณภาพของแรงงาน เนื่องจากอุตสาหกรรมเหล่านี้ ต้องการผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและความน่าเชื่อถือสูงว่า จะไม่มีผลิตภัณฑ์ที่มีข้อบกพร่องผู้ลูกค้า ดังนั้น อุตสาหกรรมเหล่านี้จำเป็นต้องใช้แรงงานที่มีทักษะฝีมือในระดับที่สูง เป็นแรงงานที่ผ่านการฝึกอบรมมาแล้วระดับหนึ่ง และผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้นั้นจะต้องผลิตมาจากระบบงานคุณภาพสากลที่ยอมรับกันทั่วโลก ดังนั้น การย้ายฐานด้านการผลิตของอุตสาหกรรมที่ใช้เทคโนโลยีสูงจากประเทศอุตสาหกรรม จึงได้ให้ความสำคัญกับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบงานคุณภาพสากลและคุณภาพของแรงงานของประเทศที่จะเข้าไปลงทุนที่จะรองรับการผลิตมากกว่าค่าจ้างราคาถูก

ระบบ TS 16949 มีบทบาทสำคัญในการกำหนดมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพทางด้านการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้มีคุณภาพ โดยเฉพาะอุปกรณ์ทางด้านการคมนาคม ซึ่งต้องการความน่าเชื่อถือ ความเที่ยงตรงและความแม่นยำสูง

TS 16949 นั้นคือ การนำข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 กับแนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมยานยนต์มาจัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพ เพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และชิ้นส่วนบริการ ซึ่งจัดทำขึ้นโดย International Automotive Task Force (IATF) และ Japan Automobile Manufacturers Association, Inc. (JAMA) อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ ISO/TC 176 โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการหรือ Process Network ซึ่งจะอาศัย P-D-C-A เป็นตัวดำเนินการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุไปถึงเป้าหมาย โดยเป้าหมายของ TS 16949 คือ การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

- การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- การให้ความสำคัญในการป้องกันข้อบกพร่อง
- การลดความผันแปรและความสิ้นเปลืองในระบบ Supply Chain
- หลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในการตรวจสอบประเมิน
- ใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และชิ้นส่วนบริการ

ในประเทศไทยได้มีการศึกษาผลกระทบของระบบคุณภาพ ซึ่งผลออกมาสอดคล้องกับประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้น ดังเช่น เป็นเครื่องมือสำคัญที่มีส่วนช่วยกระตุ้นให้เกิดการปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารอย่างมีหลักเกณฑ์ (Scientific Management) ของ Frederick W. Taylor ช่วยให้นักงานใหม่หรือพนักงานที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนงานสามารถเรียนรู้กระบวนการทำงานได้ดีขึ้น จากคู่มือในการปฏิบัติงาน ดังนั้น เมื่อนำระบบ TS 16949 มาใช้ในองค์กรย่อมจะหลีกเลี่ยงผลกระทบของระบบคุณภาพ ทั้งกับตัวงานและสภาพแวดล้อมของงานไม่ได้เลย แต่ผลที่เกิดขึ้นกับองค์กรนั้น ทำให้พนักงานในองค์กรจำนวนมากได้รับผลกระทบนั้นด้วย ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าผลกระทบดังกล่าวมีผลต่อความรู้สึกของพวกเขาที่มีต่องานหรือไม่

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีการปรับตัว และพัฒนาองค์กรของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ โดยจะมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในระบบการบริหารคุณภาพ และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรของตน การจัดการโดยใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุดถือเป็นความฉลาดของผู้บริหารในองค์กรนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญและตระหนักถึงประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน 4 ประการคือ ทรัพยากรมนุษย์ (Man) เงินหรือทุนทรัพย์ (Money) วัสดุหรืออุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) อาจกล่าวได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งการบริหารที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ย่อมต้องอาศัยบุคลากรที่ดีที่มีความรู้ความสามารถเป็นผู้บริหารทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งหมด ดังนั้น จึงถือว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในบรรดาทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมด

ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นและยุ่งยากในการแก้ไขเป็นปัญหาที่มาจากคน เพราะเป็นเรื่องของจิตใจมีความแปรเปลี่ยนไปได้ง่ายตามสถานการณ์และเวลา ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคเสมอ ปัจจัยเรื่องคนจึงเป็นปัจจัยหลักที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคน โดยประสิทธิภาพในการทำงานของคนส่วนหนึ่งเกิดขึ้นมาจากความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานอาจขึ้นอยู่กับปัจจัย ดังต่อไปนี้

- (1) นโยบายขององค์กร องค์กรมีนโยบายในการบริหารบุคคลชัดเจนเพียงใด ให้ความสำคัญเรื่องคนหรือไม่เพียงใด
- (2) ทักษะของผู้บริหาร ถ้าบุคคลระดับนี้ไม่มีความเข้าใจในปรัชญาการบริหารคนไม่เห็นความสำคัญในการบริหารแล้วเมื่อเกิดปัญหาก็จะแก้ไขได้ยาก
- (3) ปัจจัยแวดล้อมภายนอกจะมีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการบริหารคน

มีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจงานแล้วก็จะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจปฏิบัติงาน และความซื่อสัตย์ภักดีต่อองค์กร ทำให้ลดความขัดแย้งของพนักงานกับองค์กร และการปฏิบัติงานในองค์กรราบรื่น จึงมีนักวิจัยให้ความสำคัญศึกษาหาเหตุปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน คือ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ระดับเงินเดือน ซึ่งเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับภูมิลักษณ์พนักงาน และอีกกรณีศึกษาหนึ่งที่ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจใน

งาน อยู่ในระดับปานกลาง พร้อมทั้งศึกษาถึงเหตุผลของความพึงพอใจในงาน และความไม่พึงพอใจในงาน และมีอีกกรณีศึกษาหนึ่งพบว่า ทักษะคนที่มิต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงาน

นอกจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับภูมิลักษณ์ของพนักงาน ยังมีการศึกษาอื่นๆ พบว่า ปัจจัยอื่นๆ นอกจากภูมิลักษณ์ก็มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน เช่น ทักษะติดต่อความหมายของเงินด้านการให้ความสำคัญต่อเงินมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารของผู้บังคับบัญชามีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มินิแบ (ประเทศไทย) จำกัด ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรมด้วยเช่นกัน

จากการที่องค์กรนำระบบ TS 16949 มาใช้สิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้คือเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบ TS 16949 ซึ่งเป็นผลกระทบจากการประยุกต์ใช้ระบบ TS 16949 ที่เกิดจากการปฏิบัติงานตามระบบ TS 16949 ระบบ TS 16949 เป็นระบบคุณภาพที่ครอบคลุมระบบ ISO 9001 ดังนั้น จากงานวิจัยของ ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนตัวถังรถยนต์ ได้กล่าวไว้ว่า ทักษะติดต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบ ISO 9000 ฉะนั้น เมื่อพนักงานยอมรับระบบ ISO 9000 ที่ทำให้ระบบงานมีการปรับปรุงในด้านต่างๆ แล้วทัศนคติดังกล่าวอาจส่งเสริมหรือมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานด้วย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกระดับในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TS 16949 และเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ TS 16949 มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานสำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 แล้ว และบริษัทที่จะประยุกต์ใช้ระบบ TS 16949 ที่มีแนวโน้มมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อที่จะศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.2 เพื่อที่จะศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรสที่มีต่อระดับเจตคติระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.2.3 เพื่อที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

1.3.1 สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรสของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.3.2 สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใน บริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

1.3.3 สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบถึงระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรมระบบ TS 16949

1.4.2 ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานใน บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 เพื่อเป็นข้อมูลในการสร้างความพึงพอใจในงานของพนักงาน

1.4.3 เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้นำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในด้านการวางแผนพัฒนาระบบ TS 16949 ในกิจการของตน และด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงาน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 เจตคติ หมายถึง ความคิดเห็น ความเชื่อ หรือแนวโน้มที่จะสนองต่อบุคคล สถานการณ์ หรือต่อสิ่งต่างๆ ในด้านบวกหรือลบ เจตคตินี้เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ในชีวิตของพนักงานซึ่งอาจจะแตกต่างกันไป

1.5.2 องค์กร หมายถึง กลุ่มของบุคคลที่ซึ่งได้มีการรวมกันเข้าและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยกิจกรรมเหล่านั้น ได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ร่วมอันเดียวกันหรือหลายๆ วัตถุประสงค์พร้อมกันได้

1.5.3 โรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โรงงานของผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน เช่น เครื่องซักผ้า ตู้เย็น เครื่องปรับอากาศ และโรงงานผู้ผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วิดีโอ เครื่องเสียง รวมทั้งอุปกรณ์ทางการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ เครื่องโทรสาร เป็นต้น

1.5.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของพนักงานในแต่ละบุคคลซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส

1.5.5 พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 ซึ่งในการศึกษารั้งนี้ประกอบ ด้วยพนักงานบังคับบัญชา และพนักงานปฏิบัติงาน

1.5.6 ประสบการณ์ทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานในบริษัท

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยซึ่งเป็นการศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน รวมถึงการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจความหมายของแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงกรอบหรือแนวทางในการศึกษาซึ่งผู้วิจัยได้นำ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาแสดงดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 ความหมายของเจตคติและวิธีการศึกษา

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

เจตคติ หมายถึง สภาพความพร้อมของสมองและประสาท อันได้จากประสบการณ์และการตอบสนองทั้งทางตรง โดยอิทธิพลของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ และสถานการณ์ทั้งหลายที่เกี่ยวข้องโยงกัน

เจตคติ หมายถึง แนวโน้มที่เกิดจากการเรียนรู้ ในอันที่จะตอบสนองอย่างถาวรต่อสิ่งเร้าให้เห็นด้วยกับท่าทีที่ชอบหรือไม่ชอบ

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมทางหนึ่งทางใด

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความนึกคิดและพฤติกรรมของแต่ละบุคคลต่อสภาพแวดล้อม

เจตคติ หมายถึง รูปแบบของความรู้สึก หรือพฤติกรรม ที่บุคคลมีความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อวัตถุทางสังคม

เจตคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่จะแสดงในทางที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นต้นว่า กลุ่มชน ประเพณี หรือ สถาบันต่างๆ

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อบุคคล หรือสถานการณ์ใดๆ ที่อาจเป็นไปได้ในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคล หรือสถานการณ์นั้นๆ

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกภายในของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งอันเป็นผลจากประสบการณ์การเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น และความรู้สึกดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดให้บุคคลนั้น แสดงพฤติกรรมหรือแนวโน้มของการตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทางใดทางหนึ่ง อาจเป็นทางสนับสนุน หรือ โต้แย้งคัดค้าน

เจตคติ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ ชอบ ไม่พอใจ หรือ ไม่ชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายของเจตคติดังกล่าว ผู้ให้ความหมายส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกันซึ่งสามารถสรุปความหมายของเจตคติได้ว่า เจตคติเป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกทางด้านจิตใจที่มีต่อสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งในทางสังคม รวมทั้งเป็นความรู้สึกที่เกิดจากการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าหรือเกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.1.1.1 ลักษณะของการวัดเจตคติ

เจตคติเป็นความรู้ที่ซับซ้อนบอกลักษณะทางจิตใจอารมณ์ของบุคคลซึ่งอาจเป็นลักษณะที่ไม่แสดงออกมาภายนอกให้บุคคลอื่นเห็นหรือเข้าใจก็ได้ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปที่สำคัญ 5 ประการดังนี้

(1) เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ (Feeling) อาจเปลี่ยนแปลงได้ตามเงื่อนไขต่างๆ ที่เกิดขึ้น หรือสถานการณ์ต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลจะมีการกระทำที่เสแสร้งโดยแสดงออกไม่ได้ตรงกับความรู้สึกของตนเมื่อเขารู้ตัวหรือรู้ว่ามีคนสังเกต

(2) เจตคติเป็นเรื่องเฉพาะตัว (Typical) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกัน แต่รูปแบบการแสดงออกแตกต่างกันไป หรืออาจมีการแสดงออกที่เหมือนกัน แต่ความรู้สึกต่างกันก็ได้

(3) เจตคติดีทิศทาง (Direction) การแสดงออกของความรู้สึกสามารถแสดงออกได้ 2 ทิศทาง เช่น ทิศทางบวกเป็นทิศทางที่สังคมปรารถนา และทิศทางลบเป็นทิศทางที่สังคมไม่ปรารถนา ได้แก่ ซื่อสัตย์-คดโกง, รัก-เกลียด, ชอบ-ไม่ชอบ, ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

(4) เจตคติดีความเข้ม (Intensity) ความรู้สึกของบุคคลอาจเหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน แต่อาจแตกต่างกันในเรื่องความเข้มที่บุคคลรู้สึกมากน้อยต่างกัน เช่น รักมาก รักน้อย ขยันมาก, ขยันน้อย เป็นต้น

(5) เจตคติมีเป้าหมาย (Target) ความรู้สึกจะเกิดขึ้นลอย ๆ ไม่ได้ เช่น รักพ่อแม่ ขยันเข้าชั้นเรียน ก็เกี่ยวข้องกับการบ้าน เป็นต้น

การวัดเจตคตินับว่ามีความยุ่งยากพอสมควร เพราะเป็นการวัดคุณลักษณะภายในของบุคคล ซึ่งเกี่ยวข้องกับอารมณ์และความรู้สึก หรือเป็นลักษณะทางจิตใจ คุณลักษณะดังกล่าวมีการแปรเปลี่ยนได้ง่าย ไม่แน่นอน แต่ถึงอย่างไรก็ตาม เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดยังสามารถวัดได้ ซึ่งต้องอาศัยหลักสำคัญดังต่อไปนี้

(1) ต้องยอมรับข้อตกลงเบื้องต้น (Basic assumptions) เกี่ยวกับการวัดเจตคติ ดังนี้

- ความคิดเห็น ความรู้สึก หรือเจตคติของบุคคลนี้ จะมีลักษณะคงที่หรือคงเส้นคงวาอยู่ช่วงเวลาหนึ่ง นั่นคือความรู้สึกนึกคิดของคนเรา ไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือผันแปรอยู่ตลอดเวลา อย่างน้อยจะต้องมีช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งที่ความรู้สึกของคนเรามีความคงที่ ซึ่งทำให้สามารถวัดได้

- เจตคติของบุคคลไม่สามารถวัดหรือสังเกตเห็นได้โดยตรง การวัดจะเป็นแบบวัดทางอ้อม โดยวัดจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออก หรือประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

- เจตคตินอกจากแสดงออกในรูปทิศทางของความคิดความรู้สึก เช่น สนับสนุนหรือคัดค้าน ยังมีขนาด หรือปริมาณของความคิดความรู้สึกนั้นด้วย ดังนั้นในการวัดเจตคติ นอกจากจะทำให้ทราบลักษณะหรือทิศทางแล้ว ยังสามารถบอกระดับความมากน้อยหรือความเข้มข้นของเจตคติได้ด้วย

(2) การวัดเจตคติด้วยวิธีการใดก็ตาม จะต้องมีสิ่งประกอบ 3 อย่าง คือ ตัวบุคคลที่จะถูกวัด มีสิ่งเร้า เช่น การกระทำเรื่องราวที่บุคคลจะแสดงเจตคติตอบสนอง และสุดท้ายต้องมีการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูงต่ำมากน้อย ดังนั้นในการวัดเจตคติเกี่ยวกับสิ่งใดของบุคคลสามารถวัดได้โดยนำสิ่งเร้า ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นข้อความเกี่ยวกับรายละเอียดในสิ่งนั้นไปเร้าให้บุคคลแสดงท่าทีความรู้สึกต่างๆ ที่มีต่อสิ่งนั้นให้ออกมาเป็นระดับหรือความเข้มของความรู้สึกคล้อยตาม หรือคัดค้าน

(3) สิ่งเร้าที่จะนำไปใช้เร้า หรือทำให้บุคคลได้แสดงเจตคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดออกมาที่นิยมใช้ คือข้อความวัดเจตคติ (Attitude statements) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าทางภาษาที่ใช้อธิบายถึงคุณค่าคุณลักษณะของสิ่งนั้น เพื่อให้บุคคลสนองออกมาเป็นระดับความรู้สึก (Attitude continuum หรือ Scale) เช่น มาก ปานกลาง น้อย เป็นต้น

(4) การวัดเจตคติเพื่อทราบทิศทางและระดับความรู้สึกของบุคคลนั้น เป็นการสรุปผลจากการตอบสนองของบุคคลจากรายละเอียดหรือแง่มุมต่างๆ ดังนั้นการวัดเจตคติของบุคคลเกี่ยวกับเรื่องใดสิ่งใด จะต้องพยายามถามคุณค่าและลักษณะในแต่ละด้านของเรื่องนั้นออกมาแล้วนำผลซึ่งเป็นส่วนประกอบ หรือรายละเอียดปลีกย่อยมาผสมผสานสรุปรวมเป็นเจตคติของบุคคล

นั่น เพราะฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่การวัดนั้นๆ จะต้องครอบคลุมคุณลักษณะต่างๆ ครบถ้วนทุก
ลักษณะ เพื่อให้การสรุปตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

(5) การวัดเจตคติ ต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง (Validity) ของผลการวัดเป็นพิเศษ
กล่าวคือ ต้องพยายามให้ผลการวัดที่ได้ตรงกับสภาพความเป็นจริงของบุคคลทั้งในแง่ทิศทางระดับ
หรือช่วงของเจตคติ

การมองเจตคติมองได้หลายแง่หลายมุม ดังนี้

(1) เป็นผลหรือขึ้นอยู่กับการทำงานที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้า แล้วแปรเปลี่ยนมาเป็น
ความรู้สึกภายในที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม

(2) เจตคติแปรค่าได้ทั้งด้านความเข้มข้นและทิศทาง โดยจะครอบคลุมช่วงของเจตคติ
นั้น จะแปรค่าได้ทั้ง มาก ปานกลาง และน้อย นั่นคือเจตคติจะมีค่าทั้งทางบวกและทางลบ

(3) เจตคติเกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเอง

(4) เจตคติขึ้นอยู่กับเป้าหมายของเจตคติ หรือสิ่งเร้าเฉพาะอย่างทางสังคม

(5) เจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าที่เป็นกลุ่มเดียวกัน อาจมีความสัมพันธ์กัน

(6) เจตคติเป็นการตระเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทางที่ชอบ
หรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้นๆ ซึ่งการตระเตรียมนั้นจะเป็นการตระเตรียมภายในของจิตใจมากกว่า
ภายนอกที่จะสังเกตเห็นได้

(7) สภาพของความพร้อมจะตอบสนองนั้นเป็นลักษณะซับซ้อนที่บุคคลจะยอมรับ
หรือไม่ยอมรับ ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับอารมณ์ด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่อธิบาย
ไม่ค่อยจะได้ และบางครั้งไม่มีเหตุผล

(8) เจตคติไม่ใช่พฤติกรรมแต่เป็นสภาวะทางจิตใจที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและ
เป็นตัวกำหนดแนวทางในการแสดงออกของพฤติกรรม

(9) เจตคติไม่สามารถวัดได้โดยตรงแต่สามารถสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมที่แสดง
ออกมาเพื่อเป็นแนวทางในการทำนาย หรืออธิบายเจตคติได้

(10) เจตคติเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ บุคคลจะมีเจตคติในเรื่องเดียวกัน อาจ
มีความคิดเห็นแตกต่างกันได้ด้วยสาเหตุหลายประการ เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคม
ระดับอายุ เชื้อชาติ เป็นต้น

(11) เจตคติมีความคงที่และแน่นอนพอสมควรแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้เมื่อประสบกับ
สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม

ในการวัดเจตคตินอกจากจะคำนึงถึงเนื้อหาของเจตคติ เกี่ยวกับอะไร อยู่ในทิศทางใด
แล้วยังต้องคำนึงถึงความเข้มของเจตคติอีกด้วยความเข้มของเจตคติหมายถึงปริมาณของความรู้สึก

ว่ามีมากน้อยเพียงใด โดยถ้ามีความเข้มสูงไม่ว่าจะเป็นทิศทางใด จะมีความรู้สึกรุนแรงมากกว่าพวกที่มีเจตคติกลางๆ ความเข้มของเจตคติเปรียบได้เช่นเดียวกับความเข้มของสนามแม่เหล็กที่จะมีกำลังดูดสารได้มากที่ปลายขั้วทั้งสองของแม่เหล็ก

นอกจากจะมองความสัมพันธ์ในทางเดียวหรือขึ้น-ลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่อ หรือเจตคติที่อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งค่อนข้างจะมีสิ่งที่คล้ายคลึงกันอยู่มาก เช่น เจตคติที่ไม่ดีต่อคนนิโกร ทำให้เกิดการเหยียดหยามและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อคนเชื้อชาติอื่นอีกด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความเชื่อบางอย่างไม่จำเป็นต้องเป็นพื้นฐาน หรืออาจจะมีเหตุผลหรือไม่มีเหตุผลและความรู้สึกเหล่านี้อาจเกิดจากความต้องการหรือความรู้สึกที่จะปกป้อง หรือปิดบังความต้องการที่แอบแฝงของบุคคล

2.1.1.2 องค์ประกอบของเจตคติ

องค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งเชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นๆ อีก 2 ด้าน ด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ นักจิตวิทยาได้เสนอองค์ประกอบของเจตคติไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) เจตคติดี้องค์ประกอบเดียว คืออารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อที่เป้าหมายของเจตคติ

(2) เจตคติดี้องค์ประกอบ แนวคิดนี้ระบุว่าเจตคติดี้องค์ประกอบ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบ ด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

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

(3) เจตคติดี้องค์ประกอบ ซึ่งประกอบด้วย

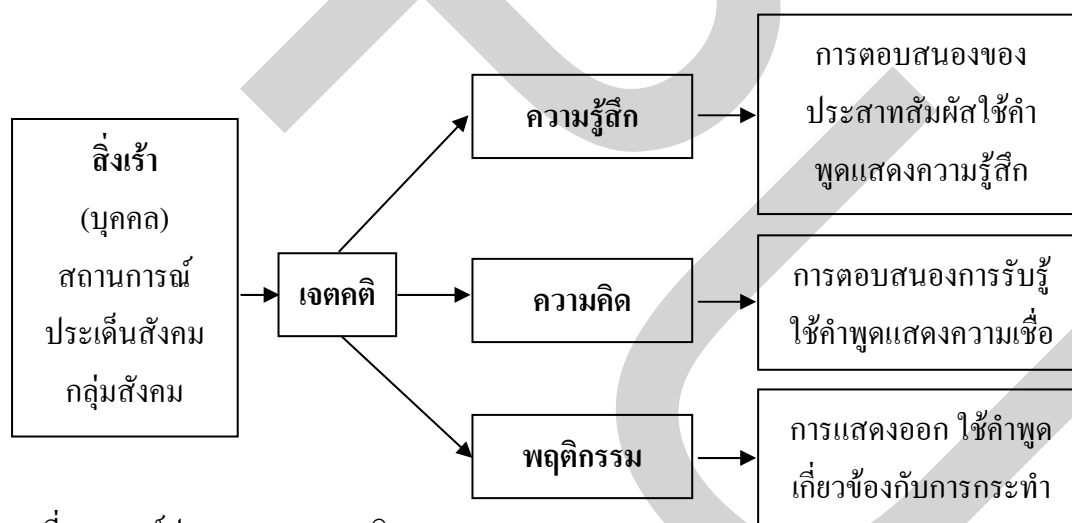
(3.1) องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) มีส่วนประกอบย่อย

คือ ด้านความเชื่อ ความรู้ ความคิด และความคิดเห็นที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของเจตคติ (Attitude Object)

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

(3.3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) หมายถึง แนวโน้มหรือความพร้อมที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของเจตคติ

นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งเจตคติเป็น 3 องค์ประกอบ และมีอิทธิพลต่อการศึกษา ด้านนี้มีไม่น้อย โดยครอบคลุมองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบอย่างครบถ้วน และเห็นว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์ต่อกันและกันพอสมควร กล่าวคือได้ศึกษาพบว่า องค์ประกอบเหล่านี้มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง ถ้าหากองค์ประกอบทั้งสามไม่สัมพันธ์กันหรือสัมพันธ์กันในระดับต่ำแต่ละองค์ประกอบจะเป็นอิสระจากกัน หรือหากองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์ในระดับสูง องค์ประกอบทั้งสามอาจเป็นสิ่งเดียวกัน โดยนักจิตวิทยาได้บรรยาย องค์ประกอบของเจตคติออกมาในรูปของแผนภาพที่ 2.1 ดังนี้



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของเจตคติ

การที่บุคคลใดจะเกิดเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น ไม่ว่าจะผ่านทางด้านบวกหรือลบก็ตาม บุคคลนั้นจะต้องผสมผสานคุณลักษณะย่อยหลายๆอย่าง เช่น การรับรู้ การประเมินค่าความซาบซึ้ง ความสนใจ คุณลักษณะเหล่านี้จะรวมตัวกันขึ้นเป็นความรู้สึกและเจตคติของบุคคลนั้น แต่อย่างไรก็ตาม องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้คนเราเกิดเจตคติขึ้นได้นั้นมีอยู่ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) ความรู้ (Cognitive component) บุคคลใดจะมีเจตคติต่อสิ่งใดได้บุคคลนั้นจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อนเพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความเชื่อต่อไป

(2) ความรู้สึก (Feeling component) เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้ว กล่าวคือเมื่อบุคคลใดรู้และเข้าใจเรื่องใด จะสรุปเป็นความเห็นในรูปการประเมินผลว่าสิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ดีหรือเลว ซึ่งเท่ากับเกิดอารมณ์ หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น

(3) ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action tendency component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่รวมตัวมาจากความรู้และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางที่สนับสนุน คล้อยตาม หรือ ขัดแย้งตามความรู้สึกและความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานนั้น

การศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของเจตคติเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปยังแง่มุมอื่นอีก 2 ด้าน คือ ด้านแรกเชื่อมโยงไปยังนิยามของเจตคติ อีกด้านหนึ่งเชื่อมโยงไปยังประเด็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบเหล่านี้หรือความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ

ในบรรดาแนวการจัดองค์ประกอบของเจตคติ 3 แนวดังกล่าวข้างต้น แนวที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบันคือแนวที่เห็นว่า เจตคติมีองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึกเพียงองค์ประกอบเดียว ส่วนองค์ประกอบด้านปัญญาและองค์ประกอบด้านพฤติกรรม นักจิตวิทยาบางคน เช่น พิชบาเยนและไอเซ็น เห็นว่าเป็นตัวแปร หรือมโนทัศน์ที่แยกออกจากเจตคติได้

การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

นักจิตวิทยาหลายท่าน ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคล ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยที่มีองค์ประกอบร่วมกันหลายอย่าง และปัจจัยบางอย่างมีลักษณะแตกต่างกันไป โดยสิ้นเชิง ดังนี้

(1) ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific experiences) วิธีการหนึ่งที่เราเรียนรู้เจตคติ คือ จากการมีประสบการณ์เฉพาะอย่างกับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับเจตคตินั้น เช่น การมีประสบการณ์ที่ดี การได้รับการลงโทษทางร่างกายและจิตใจ การเกิดภาวะคับข้องใจ เป็นต้น

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

(3) สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) เจตคติบางอย่างของบุคคลถูกสร้างขึ้นจากการเลียนแบบจากคนอื่น กระบวนการเลียนแบบเริ่มขึ้นตั้งแต่การสังเกตพฤติกรรมของคนอื่น ขึ้นต่อไปเป็นการแปลความหมายการปฏิบัติให้อยู่ในรูปของความเชื่อ ยิ่งบุคคลที่เป็นแบบอย่างเป็นที่เคารพหรือได้รับการยกย่องอยู่แล้วจะมีผลต่อความเชื่อมากยิ่งขึ้น

(4) องค์กรประกอบที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional factors) เจตคติของบุคคลหลายอย่างเกิดขึ้นสืบเนื่องมาจากสถาบัน เช่น โรงเรียน สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนา หน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น สถาบันเหล่านี้จะเป็นทั้งแหล่งที่มาและส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเจตคติบางอย่างได้

โดยการเปลี่ยนแปลงเจตคติ 4 วิธี มีดังนี้

- (1) เปลี่ยนแปลงความเชื่อและค่านิยม
- (2) สร้างความหวังใหม่
- (3) ใช้อิทธิพลกลุ่ม
- (4) ใช้องค์ประกอบแทรกซ้อน

พัฒนาการของเจตคติจะดำเนินไปโดยอาศัยแนวทาง 3 ประการ ดังนี้

(1) บุคคลได้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Association)

(2) บุคคลถ่ายทอดแบบอย่างการกระทำ หรือแนวความคิดของคนอื่น เพื่อมาเป็นของตน (Transfer)

(3) บุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการของตน (Need Satisfaction)

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ สามารถทำได้หลายวิธีด้วยกัน เช่น

(1) โดยการรับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่นหรือผ่านทางสื่อมวลชน จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความคิดและความเข้าใจ และมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบด้านความรู้สึก และการประพฤติปฏิบัติ

(2) โดยการได้รับประสบการณ์โดยตรง เช่น คนมีอคติต่อนิโกร แต่ถ้าบุคคลนั้นได้พบปะกันนิโกรที่มีลักษณะในทางบวก ซึ่งตรงข้ามกับสิ่งที่เขาเคยรู้สึก ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติได้

(3) โดยการบังคับให้ปฏิบัติในแนวทางที่แตกต่างจากเจตคติเดิม เช่น การออกกฎหมายการเปลี่ยนแปลงสถานของสังคม เป็นต้น

วิธีการที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงเจตคติของบุคคลอาจทำได้ดังนี้

(1) การให้คำแนะนำ (Suggestion situation) โดยการให้บุคคลอื่น เช่น จากผู้ที่มีอำนาจเหนือคนอื่นในกลุ่มเพื่อน เป็นต้น มาแนะนำสิ่งต่าง ๆ จะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติได้

(2) การให้ทำตาม (Conformity situation) โดยอาจจะเลียนแบบบุคคลที่มีอิทธิพลต่อตน เช่น คนที่มีอำนาจ บุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นต้น

(3) การอภิปรายกลุ่ม (Group discussion situation) โดยการให้สมาชิกในกลุ่มได้เสนอแนะความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ แล้วหาข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมจะทำให้สมาชิกในกลุ่มรับรู้และคล้อยตามได้

(4) การสื่อสารชักจูง (Persuasive messages) โดยการส่งสารสื่อประเภทต่างๆ เช่น บท ความ คำพูดโดยผ่านสื่อประเภทต่างๆ ไปยังผู้รับ จะทำให้บุคคลเปลี่ยนเจตคติให้คล้อยตาม

การใช้สารชักจูง เป็นวิธีการหนึ่งที่ใช้เปลี่ยนเจตคติของบุคคล โดยการชักจูงให้เปลี่ยนเจตคติ โดยใช้สารชักจูงที่ทำให้เกิดความกลัวในระดับต่างกัน ประสิทธิผลของสื่อความและการเปลี่ยนเจตคติ การชักจูง โดยใช้สารปลอบและสารขู่เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์ตึงเครียด และการให้อ่านและฟังสารชักจูง เพื่อเปลี่ยนเจตคติในสถานการณ์คลุมเครือมากและน้อย เป็นต้น

เจตคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของคนเกิดได้ตามเงื่อนไข 4 ประการ ดังนี้

(1) กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนองแนวความคิดต่างๆ เช่น เจตคติจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน และอื่นๆ

(2) ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้มีแบบฉบับ (Pattern) เป็นของตัวเองด้วย ดังนั้นเจตคติบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วแต่พัฒนาการและความเจริญเติบโตของคนนั้นๆ

(3) การเลียนแบบ การถ่ายทอดเจตคติของคนบางคนได้มากจากการเลียนแบบเจตคติของคนอื่นที่ตนพอใจ เช่น พ่อ-แม่ ครู พี่น้อง และบุคคลอื่นๆ เป็นต้น

(4) อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนย่อมมีเจตคติคล้อยตามกลุ่มสังคมที่ตนอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น เจตคติต่อศาสนา สถาบันต่างๆ เป็นต้น

ขบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติประกอบด้วยขั้นต่างๆ 5 ขั้น ซึ่งเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องกัน ดังนี้

(1) การใส่ใจ (Attention) เป็นความสนใจความใส่ใจในการรับฟัง ถ้าบุคคลไม่ให้ความสนใจที่จะฟังแล้ว กระบวนการขั้นต่อไป ควรจะไม่เกิดขึ้นและจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงเจตคติสาเหตุที่ทำให้คนสนใจฟังได้แก่ ผู้สื่อความหมาย และเนื้อหาของสารนั้นๆ

(2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความเข้าใจในความหมายของสารนั้น ความยากหรือง่ายเกินไป จะทำให้ผู้ฟังไม่สนใจ และไม่เข้าใจ ดังนั้นจะสังเกตได้จากการโฆษณาเขาจะใช้เวลาให้น้อยที่สุด แต่ทำให้ผู้ฟังรับฟังได้มากที่สุด

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

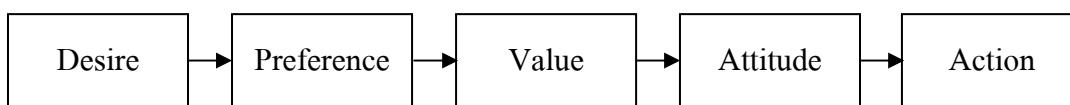
(4) การเก็บเอาไว้ (Retension) เป็นความคงทนหรือการจำ อาจเก็บไว้ระยะหนึ่งเมื่อเวลาผ่านไปอาจจะเปลี่ยนไป หรืออาจยังคงอยู่ถ้าตัวผู้สื่อมีความน่าเชื่อถือมาก การเก็บเอาไว้อาจคงทนและอยู่ได้นาน

(5) การกระทำ (Action) บุคคลเมื่อเปลี่ยนเจตคติก็จะเปลี่ยนด้านการกระทำ ซึ่งมีผลต่อส่วนรวมและสังคม ถ้าเราเปลี่ยนความเชื่อแล้ว แต่ไม่ได้ลงมือกระทำก็จะมีผลกระทบบทกระทือนกับใคร

นอกจากนั้น การเกิดเจตคติไว้ในเรื่อง ปฏิญญาสุขภาพ มีขั้นตอนดังนี้

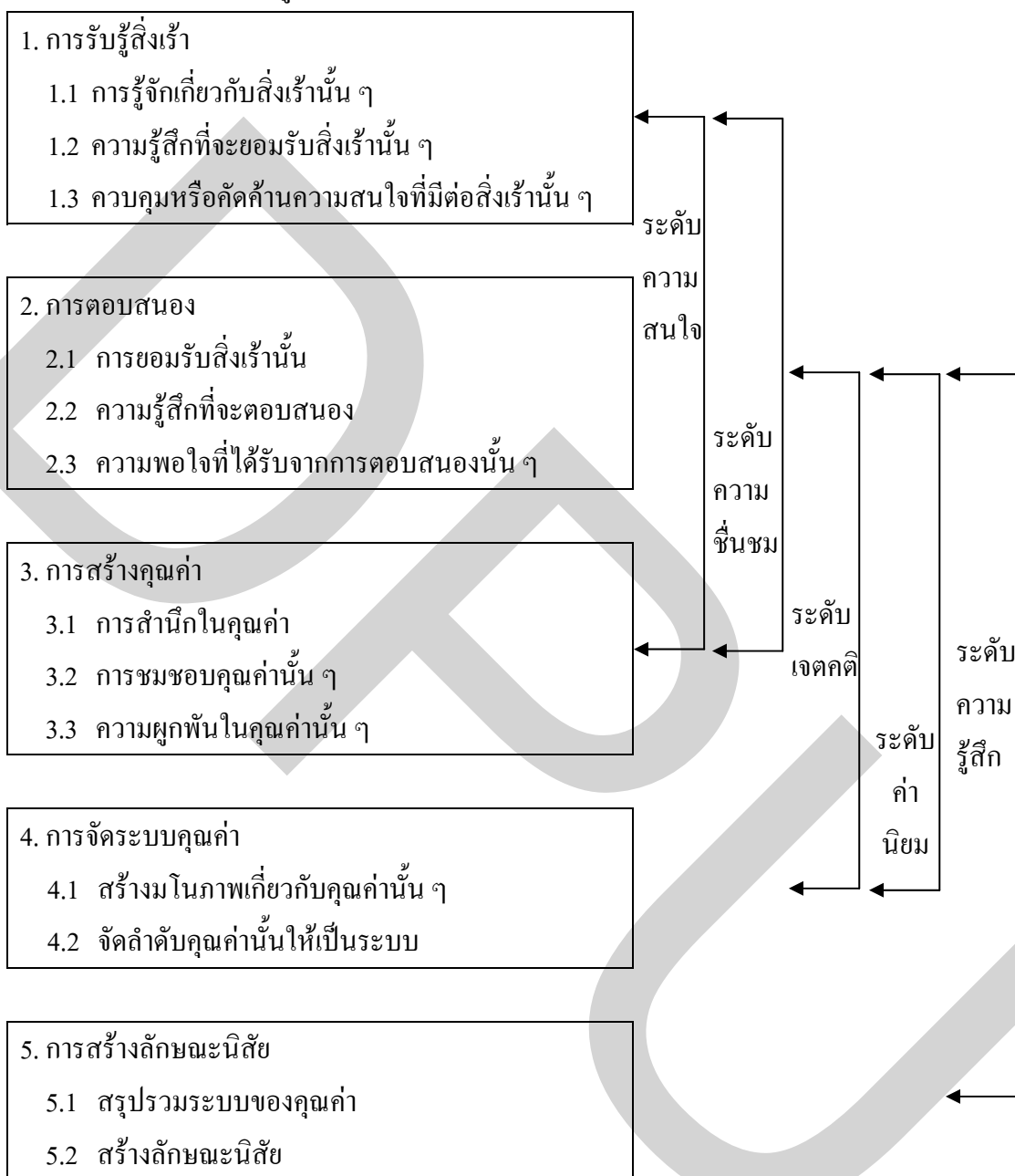
- ผัสสะ ปัจจยา เวทนา คือ การได้ประสบหรือสัมผัส กระตุ้นให้เกิดความรู้สึก
- เวทนา ปัจจยา ตัณหา คือ ความรู้สึก กระตุ้นให้เกิดความอยากได้
- ตัณหา ปัจจยา อุปทาน คือ ความอยาก กระตุ้นให้เกิดความยึดมั่น ถ้อยมั่น หรือถือว่ามีค่านิยม
- อุปทาน ปัจจยา ภพ คือ ค่านิยม กระตุ้นให้เกิดสภาวะรุ่มร้อน หรือพร้อมอยู่ในใจ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

สรุปได้ว่าการเกิดความรู้สึกนั้น เริ่มจากความจำเป็น (Need) หรือความต้องการ (Desire) ขึ้นต่อไปก็ทำให้เกิดความชอบ (Preference) หรือความสนใจติดตามมา ความชอบนี้ย่อมจะกระตุ้นให้มีความนิยมนิยมชอบ หรือเข้าใจในคุณค่า แล้วกลายเป็นค่านิยม (Value) ขึ้นมาค่านิยมที่ก่อตัวอยู่ระยะเวลาหนึ่งนานพอสมควร (Fised Value) ก็ย่อมจะกระตุ้นให้เกิดสภาวะที่รุ่มร้อนหรือพร้อมที่จะกระทำการอยู่ในใจ เรียกว่า เจตคติ (Attitude) นั่นเอง รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ ปรากฏตามภาพที่ 2.2 ดังนี้



ภาพที่ 2.2 รูปแบบความต่อเนื่องของเจตคติ

การเกิดความรู้สามารถแสดงได้ในภาพที่ 2.3 ดังนี้



ภาพที่ 2.3 รูปแบบการพัฒนาการทางด้านความรู้สึก

จากภาพที่ 2.3 สรุปได้ดังนี้

- (1) มีการรับรู้สิ่งเร้าและทำการรู้จักตลอดจนมีความเข้าใจเกี่ยวกับสิ่งเร้านั้น ๆ

(2) มีการตอบสนองสิ่งเร้าไปในทิศทางที่บุคคลนั้นยอมรับ และจัดเรียงลำดับของพฤติกรรม หรือจัดประเภทของลักษณะของการตอบสนองนั้นๆ ตามลักษณะของการพอใจ หรือนิยมในการตอบสนองนั้นมากน้อยเพียงใด

(3) จัดสร้างคุณค่าหรือค่านิยมจากการตอบสนอง โดยมีเงื่อนไขหรือข้อตกลงของสภาวะของสิ่งเร้าเป็นตัวกำหนดขั้นของแบบแผนในการสร้างคุณค่านั้น

(4) จัดระเบียบค่านิยมเหล่านั้น ให้อยู่ในระบบของมโนภาพแห่งตน

(5) จัดนำค่านิยมเหล่านั้นมาสร้างเป็นปรัชญาชีวิตหรืออุดมคติแห่งตน ซึ่งภายหลังจะก่อรูปมาเป็นอุปนิสัย หรือคุณลักษณะของแต่ละบุคคลและจะรวมตัวเป็นบุคลิกภาพอันเป็นลักษณะของบุคคลนั้น

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

โดยสรุปแล้ว การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงเจตคติสามารถใช้วิธีได้หลายอย่าง และถ้าจะให้ได้ผลดี ควรใช้วิธีการหลายๆ อย่างผสมผสานกัน และประเด็นหนึ่งที่มีผู้กล่าวถึงกันมากคือ การใช้ตัวแบบประกอบการให้ข่าวสารข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับเจตคติที่ต้องการพัฒนาให้เกิดขึ้นในกลุ่มเป้าหมาย โดยสามารถทำได้ทั้งในสถาบันครอบครัว โรงเรียน และสังคม

ในเรื่องของการพัฒนาเจตคติให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน นอกจากจะมีการกล่าวถึงวิธีการที่ใช้ในการพัฒนาเจตคติแล้ว สิ่งหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ คือจะต้องใช้เวลานานเท่าใดจึงจะทำให้เจตคติเกิดการเปลี่ยนแปลง โดยคนบางคนมีความเชื่อว่า การสอนให้คนเกิดเจตคติ ค่านิยม ความสนใจ ความซาบซึ้ง ต้องใช้ระยะเวลาอันมากกว่าสิ่งเหล่านี้จะแสดงออกให้เห็นได้ ดังนั้นถ้าถือว่าสิ่งทีกล่าวมาข้างต้นถูกต้อง ก็เป็นการยากที่จะวัดจุดประสงค์นี้ อย่างไรก็ตามมีหลักฐานยืนยันว่าจุดประสงค์ด้านจิตพิสัยจำนวนมากที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ในเวลาอันรวดเร็ว

2.1.1.3 มิติของเจตคติ

คุณสมบัติที่สำคัญอีกประการหนึ่งของเจตคติ คือ มิติของเจตคติ (Dimensions of Attitude) ซึ่งจะทำให้การศึกษาเจตคติได้ลึกซึ้ง และเข้าใจเจตคติได้ดีขึ้น มิติที่น่าสนใจ มี 7 ประการ ดังนี้

(1) ด้านความเข้มข้น (Intensity) คือลักษณะอื่นๆ ของเจตคติเข้ามาประกอบทำให้เกิดความเข้มข้น ส่วนมากมักจะมีสิ่งอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น ความมั่นใจความสำคัญของจุดมุ่งหมายที่มีต่อวัตถุประสงค์ของเจตคติ เช่น เจตคติที่มีต่อบิคารมารดาของเราย่อมเข้มข้นกว่าเจตคติต่อบิคารมารดาของบุคคลอื่น

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

(3) ด้านความเด่น (Salience) คือ ความพร้อมที่จะแสดงเจตคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เช่น เราเป็นคนไทยนับถือพุทธศาสนาไม่คื เราพร้อมที่จะตอบได้

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

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

(6) ด้านจิตสำนึก (Consciousness) ตามมิตินี้เจตคติจะถูกมองว่า เจตคตินั้นอยู่ในสภาวะจิตสำนึก หรือจิตไร้สำนึก หรืออยู่ในสำนึกเพียงบางส่วนหรือไม่ อย่างไร

(7) ด้านความคงทน หรือความคงที่ (Stability) การพิจารณาเจตคติ ตามมิตินี้ดูได้จากเจตคตินั้นๆ มีความหมายทนทาน ยึดหยุ่น หรือยากง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงมากน้อยขนาดไหนอย่างไร

2.1.1.4 วิธีการวัดเจตคติ

เนื่องจากเจตคติเป็นมโนภาพที่วัดได้ยากเมื่อเทียบกับการวัดด้านอื่น นักจิตวิทยาและนักวัดผลได้พยายามหาวิธีการวัด และสร้างเครื่องมือวัดที่มีคุณภาพที่จะกระตุ้นให้ได้มาซึ่งความรู้สึกที่แท้จริงของผู้ถูกวัด โดยมีวิธีการวัดเจตคติ สรุปได้ดังนี้

(1) การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นวิธีที่ง่ายและตรงไปตรงมามากที่สุด การสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมข้อรายการที่จะซักถามไว้อย่างดี ข้อรายการนั้นต้องเขียนเน้น ความรู้สึกที่สามารถวัดเจตคติให้ตรงเป้าหมาย ผู้สัมภาษณ์จะได้ทราบความรู้สึก หรือความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แต่มีข้อเสียว่า ผู้ถามอาจจะไม่ได้รับคำตอบที่จริงใจจากผู้ตอบเพราะผู้ตอบอาจบิดเบือนคำตอบ เนื่องจากอาจเกิดความเกรงกลัวต่อการแสดงความคิดเห็น วิธีแก้ไขคือผู้สัมภาษณ์ต้องสร้างบรรยากาศในการสัมภาษณ์ให้เป็นกันเอง ให้ผู้ตอบรู้สึกสบายใจ ไม่เคร่งเครียดเป็นอิสระ และแน่ใจว่าคำตอบของเขาจะเป็นความลับ

(2) การสังเกต (Observation) เป็นวิธีการที่ใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการเฝ้ามองและจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน เพื่อจะได้ทราบว่าบุคคลที่เราสังเกตมีเจตคติความเชื่อ อุปนิสัยเป็นอย่างไร ข้อมูลที่ได้จากการสังเกตจะต้องถูกต้องใกล้เคียงกับความจริง หรือเป็นที่

เชื่อถือได้เพียงใดนั้น มีข้อควรคำนึงหลายประการ กล่าวคือควรมีการศึกษาหลายๆ ครั้งทั้งนี้เพราะเจตคติของบุคคลมาจากหลาย ๆ สาเหตุ นอกจากนี้ตัวผู้สังเกตเองจะต้องทำตัวเป็นกลาง ใจไม่มีความลำเอียง และการสังเกต ควรสังเกตหลายๆ ช่วงเวลา ไม่ใช่สังเกตเฉพาะเวลาใดเวลาหนึ่ง

(3) การรายงานตนเอง (Self-Report) วิธีนี้ต้องการให้ผู้ถูกสอบวัดแสดงความรู้สึกรู้สึกของตนเองตามสิ่งเร้าที่เขาได้สัมผัส นั่นคือ สิ่งเร้าที่เป็นข้อคำถามให้ผู้ตอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมา แบบทดสอบหรือมาตราวัดที่เป็นของแนว เทอร์สโตน (Thurstone) กัทท์แมน (Guttman) ลิเคอร์ท์ (Likert) และออสกู๊ด (Osgood) นอกจากนี้ที่กล่าวมายังมีแบบให้ผู้สอบรายงานตนเอง และอื่นๆ อีกมาก แล้วแต่จุดมุ่งหมายของการสร้างและการวัด

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

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

2.1.1.5 ประโยชน์ของเจตคติ

จากการศึกษาประโยชน์ของเจตคติ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

(1) ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบตัว โดยการจัดรูปหรือจัดระบบสิ่งของต่างๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

(2) ช่วยให้มีการเข้าข้างตนเอง (Self-Esteem) โดยช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีหรือปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเขา

(3) ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่สลับซับซ้อน ซึ่งการมีปฏิบัติได้ตอบหรือการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งลงไปในนั้น ส่วนมากจะทำให้สิ่งทำความพอใจมาก หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

(4) ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าเจตคตินั้นนำความพอใจมาให้บุคคลนั้น

(5) เตรียมบุคคลเพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติกร

(6) ช่วยให้บุคคลได้คาดคะเนล่วงหน้าว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น

(7) ทำให้บุคคลได้รับความสำเร็จตามหลักชัยที่วางเอาไว้

2.1.2 ความพึงพอใจในงาน

การศึกษาความพึงพอใจงาน เริ่มต้นจากการศึกษาแรงจูงใจของ Frederick W. Taylor ที่ได้ศึกษาลักษณะและผลกระทบของแรงจูงใจ ต่อมามีการพัฒนาทฤษฎีต่างๆ ตามมา เพื่ออธิบายเหตุปัจจัย ของความพึงพอใจในงาน ปัจจุบันนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานว่า “ความพึงพอใจในงาน” คือความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมการทำงาน ทั้งทางดี และไม่ดี ทำให้เต็มใจที่ทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และมีอีกแนวคิด อธิบายว่าเป็นความสุขสบายที่ได้รับจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพในงาน ความสุขที่ได้รับจากงานกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ นักวิชาการไทย อธิบายเพิ่มว่า โดยเกิดจากการที่ได้รับผลตอบแทนทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ และเป็นความเพลิดเพลินหรือสภาพทางอารมณ์ที่เป็นบวก ซึ่งในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ผู้วิจัยได้อาศัยกรอบทฤษฎีด้านการจูงใจดังนี้

ในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจนั้นนับว่ามีความสำคัญทำให้คนเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งเป็นการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญให้คนมีขวัญในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น นั่นเอง โดยในเรื่องนี้ อับราฮัม เอช มาสโลว์ ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบข่ายของมาสโลว์จะอยู่บนพื้นฐานของสมมติฐานสามข้อคือ

(1) บุคคลคือสิ่งมีชีวิตที่มีความต้องการความต้องการของบุคคลสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาได้ความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองเท่านั้นสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความต้องการที่ถูกตอบสนองแล้วจะไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจ

(2) ความต้องการของบุคคลจะถูกเรียงลำดับตามความสำคัญหรือเป็นลำดับขั้นจากความต้องการพื้นฐาน (เช่น อาหารและที่อยู่อาศัย) ไปจนถึงความต้องการที่ซับซ้อน (เช่น ความสำเร็จ)

(3) บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการระดับต่อไปต่อเมื่อความต้องการระดับต่ำลงมาได้ถูกตอบสนองอย่างดีแล้วเท่านั้น คือคนงานจะมุ่งการตอบสนองความต้องการสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยก่อน ก่อนที่จะถูกจูงใจให้มุ่งไปสู่การตอบสนองความต้องการทางสังคมโดยแบ่งลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำถึงระดับสูงเป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

(2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้วความต้องการความปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อม ที่ปลอดภัยที่ปราศจากอันตรายทางร่างกาย และจิตใจ ตัวอย่างเช่นบริษัท อาจจะให้การประกันชีวิตและสุขภาพ สภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย กฎและข้อบังคับที่ยุติธรรมและสมควร และการยอมให้มีสภาพแรงงาน

(3) ความต้องการทางสังคม (Social Needs) ความต้องการเหล่านี้จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้ถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะหมายถึงความต้องการที่จะเกี่ยวพันกับการมีเพื่อนและการถูกยอมรับโดยบุคคลอื่น เพื่อการตอบสนองความต้องการทางสังคม บริษัทอาจจะกระตุ้นการมีส่วนร่วมภายในกิจกรรมทางสังคม เช่น งานเลี้ยงของสำนักงาน ทีมฟุตบอลหรือโบว์ลิ่งของบริษัท ก่อนหน้านี้เราได้กล่าวถึงโครงการสุขภาพจะช่วยตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้ โครงการสุขภาพนี้สามารถช่วยตอบสนองความต้องการทางสังคมได้ด้วย ความจริงแล้วการทำงานหรือการเล่นกีฬากับเพื่อนร่วมงานจะให้โอกาสที่ดีเยี่ยมต่อการมีเพื่อน

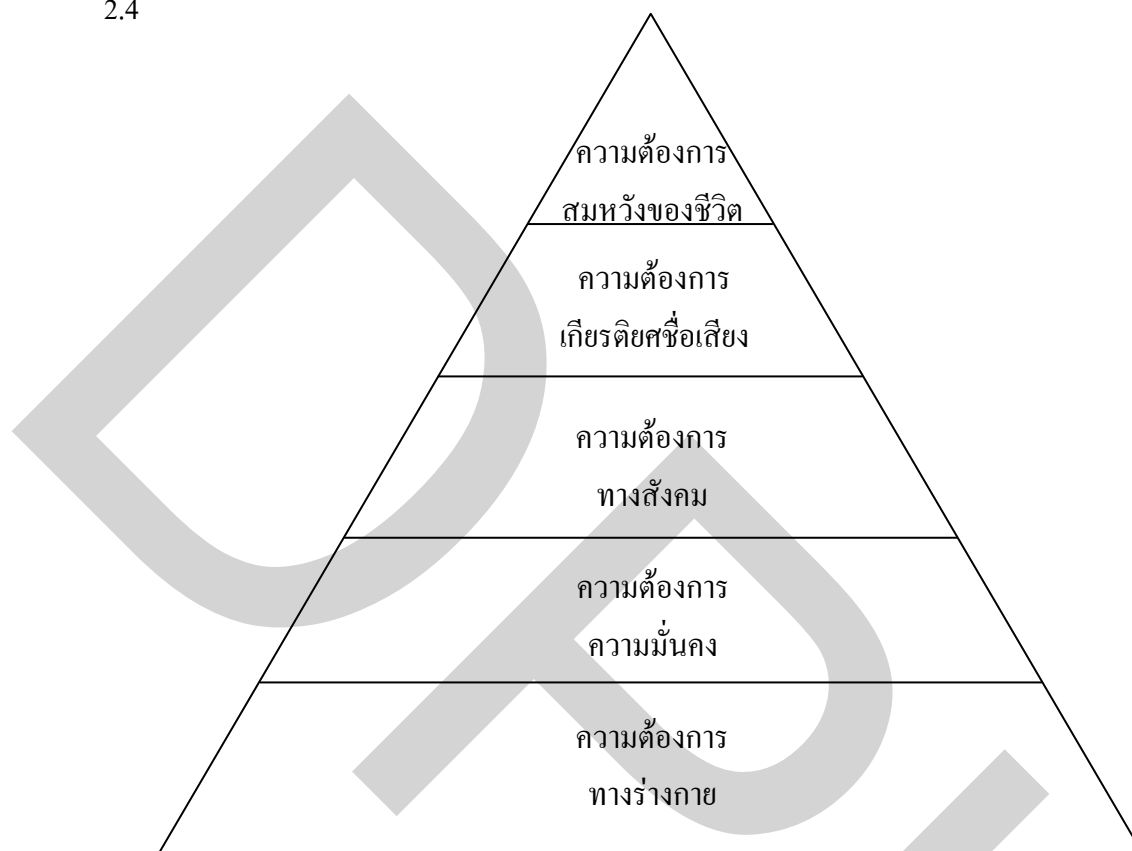
(4) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการเหล่านี้ หมายถึงความต้องการของบุคคลที่จะสร้างการเคารพตนเองและการชมเชยจากบุคคลอื่น ตัวอย่าง เช่น พวกเขาอาจจะได้รับเชิณงานเลี้ยงเพื่อที่จะยกย่องความสำเร็จของบุคคล การให้กุญแจห้องน้ำแก่ผู้บริหาร การให้ที่จอดรถยนต์ส่วนบุคคล และการประกาศ “บุคคลดีเด่น” ประจำเดือน ส่วนแต่เป็นตัวอย่างของสิ่งที่สามารถกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง

(5) ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization) บุคคลมักจะต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน หรือพวกเขาอาจจะต้องการความเป็นอิสระและความรับผิดชอบ ความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเอง ด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะ และศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหางานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่

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

ทฤษฎีของมาสโลว์จะถูกสร้างขึ้นมาบนพื้นฐานที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะเป็นปัจจัยที่ปลุกเร้าพฤติกรรมของบุคคล เมื่อความต้องการได้ถูกตอบสนองสมควรแล้ว ความ

ต้องการเหล่านี้จะหยุดเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรม ดังแสดงลำดับความต้องการของมาสโลว์ ดังภาพที่ 2.4

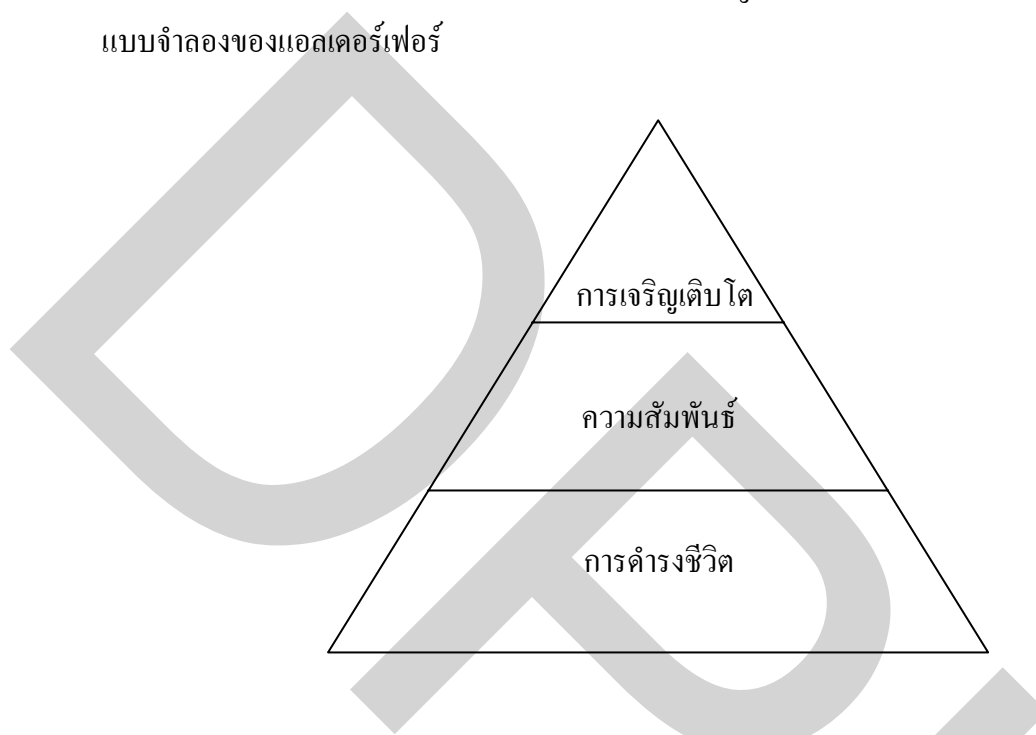


ภาพที่ 2.4 แสดงลำดับความต้องการตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ความต้องการทางด้านร่างกายจะมาเป็นอันดับแรก เป็นความต้องการที่มีความรุนแรงมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของชีวิต ซึ่งเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความพอใจ ความต้องการระดับอื่นก็จะเริ่มมีความสำคัญ และความต้องการเหล่านี้ก็จะจูงใจ และครอบงำพฤติกรรมของคน เมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอื่นๆ ก็จะเกิดขึ้นมาทันทีตามลำดับของความต้องการ

เดลีย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ เป็นอีกผู้หนึ่งที่เห็นด้วยกับมาสโลว์ ที่ว่าความต้องการที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจบุคคล ตัวอย่างเช่น เขาเชื่อว่าคนงานที่มีความต้องการความสัมพันธ์ที่ยังไม่ถูกตอบสนองจะถูกจูงใจให้ผลิตถ้าเพื่อนร่วมงานและหัวหน้าคนงานยืนยันและกระตุ้นให้เพิ่มผลผลิต ยิ่งกว่านั้นแอลเดอร์เฟอร์เห็นด้วยว่า โดยทั่วไปบุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับของความต้องการภายใน การตอบสนองความต้องการของพวกเขา นั่นคือพวกเขาจะตอบสนองความต้องการระดับต่ำก่อน

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



ภาพที่ 2.5 แสดงลำดับความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์

เขาเชื่อว่าเมื่อความต้องการระดับต่ำได้ถูกตอบสนองแล้วความต้องการระดับต่ำจะมีความสำคัญน้อยลง แต่อย่างไรก็ตามภายใต้สถานการณ์บางอย่าง บุคคลอาจจะกลับมายังความต้องการระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ลืบบ้างใจภายในการตอบสนองความต้องการการเจริญเติบโตอาจจะถูกใจให้ตอบสนองความต้องการความสัมพันธ์ที่ต่ำมา

ความต้องการการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัย ความต้องการเหล่านี้เปรียบเทียบกับความต้องการระดับต่ำที่ได้ถูกกล่าวถึงในทฤษฎีของมาสโลว์ ความต้องการรายได้สวัสดิการ และสภาพแวดล้อมการทำงานจะเป็นความต้องการประเภทนี้

ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือความต้องการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในสถานที่ทำงานความต้องการความสัมพันธ์จะเหมือนกับความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

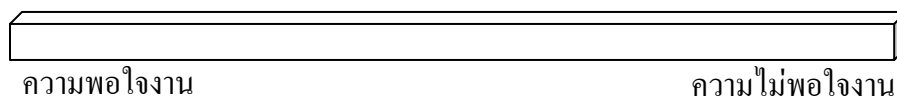
ความต้องการการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล ความต้องการของบุคคลที่จะเจริญเติบโต พัฒนา และใช้ความสามารถของพวกเขาอย่างเต็มที่ ด้วยการแสวงหาโอกาสและการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ ความต้องการเหล่านี้จะถูกรับสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของงาน ความต้องการเหล่านี้จะถูกรับสนองด้วยการมีส่วนร่วมของบุคคลภายในสภาพแวดล้อมของ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

ถึงแม้ว่าพนักงานจะได้รับการตอบสนองความต้องการพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว พนักงานจะมีความต้องการในลำดับสูงขึ้น แต่เนื่องจากตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานปฏิบัติการอยู่ในขอบเขตที่จำกัด ทำให้พนักงานเกิดการถดถอย ความต้องการในระดับต่ำก็จะมีค่าสำคัญอีกครั้ง ดังนั้นการสนองตอบความต้องการในระดับต่ำจึงมีความจำเป็นเสมอ

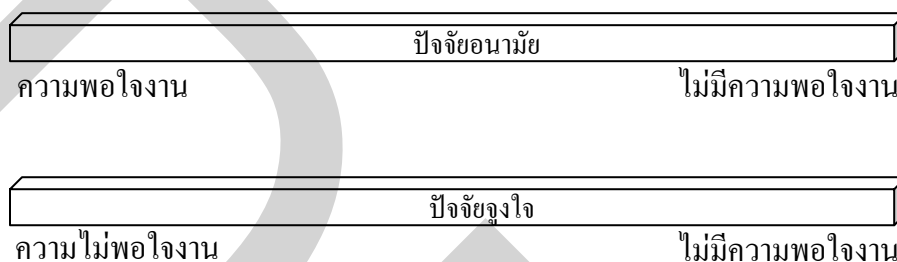
ต่อมาในปี 2493 เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก (เฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก, อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2540) ได้พัฒนาทฤษฎีการจูงใจที่นิยมแพร่หลายขึ้นมาอีกทฤษฎีหนึ่งคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ซึ่งสรุปว่าสิ่งที่พอใจหรือปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ในอีกทางหนึ่งเมื่อนักวิชาชีพกล่าวถึงสถานการณ์ที่พวกเขา รู้สึกไม่ถูกจูงใจ พวกเขาจะกล่าวถึงกลุ่มปัจจัยที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง เช่น สภาพแวดล้อมการทำงานและการบังคับบัญชา เฮิร์ซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่าสิ่งที่ไม่พอใจ หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน

ข้อมูลได้เสนอแนะว่าตรงกันข้ามของความพอใจงานไม่ใช่ความไม่พอใจงาน เหมือนกับความเชื่อสมัยก่อนการกำจัดความไม่พอใจงานได้ไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานเลย ดังภาพที่ 2.6 เฮิร์ซเบิร์ก เสนอแนะว่าการค้นพบของเขาชี้ให้เห็นถึงการมีอยู่ของแนวต่อเนื่องควบคู่ตรงกันข้ามของ “ความพอใจงาน” คือ “ไม่มีความพอใจงาน” และตรงกันข้ามของ “ความไม่พอใจงาน” คือ “ไม่มีความไม่พอใจงาน”

A มุมมองสมัยเดิม



B มุมมองของเฮิร์ชเบิร์ก



ภาพที่ 2.6 แสดงการเปรียบเทียบมุมมองของความพอใจงาน-ความไม่พอใจงาน

บนพื้นที่ของการค้นพบของเขา เฮิร์ชเบิร์ก ยืนยันว่ากระบวนการจูงใจบุคคลประกอบด้วยขั้นตอนสองขั้น ประการแรกผู้บริหารต้องมั่นใจว่าปัจจัยอนามัยจะต้องไม่ขาดแคลน ตัวอย่าง เงินเดือนและความมั่นคงจะต้องดี สภาพแวดล้อมการทำงานจะต้องปลอดภัย และการบังคับบัญชาเชิงเทคนิคจะต้องถูกยอมรับด้วยการให้ปัจจัยอนามัย ณ ระดับที่เหมาะสม ผู้บริหารไม่ได้กระตุ้นแรงจูงใจ เพียงแต่มั่นใจว่าบุคคลจะไม่ “ไม่พอใจ” เท่านั้น ดังนั้นผู้บริหารอาจจะดำเนินไปยังขั้นตอนที่สอง : การให้โอกาสแก่บุคคลที่จะได้รับปัจจัยจูงใจเช่น ความสำเร็จและการยกย่อง บุคคลจะมีความพอใจและแรงจูงใจสูงขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก ก้าวไปไกลกว่านักทฤษฎีส่วนใหญ่ และได้อธิบายอย่างชัดเจนว่าทฤษฎีสองปัจจัยจะถูกประยุกต์ใช้ภายในสถานที่ทำงานอย่างไร โดยเฉพาะเขาได้เสนอแนะการเพิ่มคุณค่างาน เขายืนยันว่างานควรจะถูกออกแบบเสียใหม่เพื่อที่จะรวมเอาปัจจัยจูงใจเข้าไว้ด้วย

เฮิร์ชเบิร์ก ได้สรุปว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถกระตุ้นแรงจูงใจแต่สามารถสร้างความไม่พอใจงานได้ เขาเชื่อว่าปัจจัยอนามัยจะรักษามุคคลเหมือนกับอนามัยรักษาฟันและเหงือกแต่อนามัยสามารถป้องกันปัญหาได้เท่านั้น อนามัยไม่ได้สร้างสุขภาพที่ดีขึ้น เฮิร์ชเบิร์ก เสนอแนะว่าบริษัทที่ได้ตอบสนองปัจจัยอนามัยของบุคคลเหล่านั้นจะกำจัดความไม่พอใจงานได้ แต่จะไม่ได้ผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น กลุ่มของปัจจัยสองกลุ่มเหล่านี้สามารถเปรียบเทียบได้กับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ปัจจัยจูงใจจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับสูง (ความต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง และความสมหวังของชีวิต) และปัจจัยอนามัยจะสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำ (ความ

ต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และสังคม) เหมือนกับทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ และทฤษฎี ERG ของแอลเคอร์เฟอร์ ทฤษฎีสองปัจจัยจะอยู่บนพื้นฐานของสมมุติฐานความพอใจ-ความก้าวหน้าด้วย

เฮิร์ซเบิร์ก กล่าวว่าปัจจัยอนามัยไม่สามารถสร้างแรงจูงใจได้เพื่อที่จะสร้างความเป็นเลิศ เขาเชื่อว่าบริษัทจะต้องตอบสนองความต้องการที่เกี่ยวพันทั้งปัจจัยอนามัยและปัจจัยจูงใจ นี้จะแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารควรจะแสดงความสนใจต่อการมอบหมายงานที่ทำทนาย การเพิ่มความรับผิดชอบให้สูงขึ้น การให้การยกย่องและปัจจัยอื่น

ในการศึกษาความพึงพอใจในงานครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นแนวทางในการวิจัยเพราะ เป็นทฤษฎีที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย และเป็นทฤษฎีที่คำนึงถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวงาน และปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งปัจจัยทั้งสองอาจถูกกระทบจากระบบ TS 16949 โดยดัดแปลงมาใช้ให้ครอบคลุมและเหมาะสม

ความพึงพอใจงานสามารถวัดได้ โดยการสร้างเครื่องมือขึ้นมาวัด ซึ่งความมุ่งหมายที่เราต้องการวัดความพึงพอใจในงานไว้หลายประการดังนี้

- (1) เพื่อจะได้ทราบที่มาของความพอใจและความไม่พอใจ
- (2) เพื่อจะได้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจและการปฏิบัติงาน
- (3) เพื่อศึกษาขอบเขตต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพที่ทำงาน ที่คนงานพอใจหรือไม่พอใจ
- (4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับการฝึกอบรม การหยุดงานและอัตรา

หมุนของการออกจากงาน

ยิ่งไปกว่านั้นยังเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าผู้บริหารด้านทรัพยากรมนุษย์ส่วนใหญ่ในเบื้องต้นจะต้องเกี่ยวข้องกับเหตุผลในข้อ 1 และ ข้อ 3 เพราะเกี่ยวกับกลไกที่ใช้เป็นมาตรการสำหรับแก้ไข อย่างไรก็ตามย่อมขึ้นอยู่กับปรัชญาองค์การในด้านการบริหาร แม้ว่าความพอใจอาจเป็นเพียงการรับรู้ ในฐานะที่เป็นเป้าหมายที่ถูกต้องตามกฎหมาย

แบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมี 3 แบบด้วยกันคือ แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) แบบสอบถามความพึงพอใจของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) และแบบมาตรวัดสีหน้า (Face Scale)

(1) แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงาน (Job Descriptive Index) หรือเรียกย่อๆ ว่า JDI ซึ่งมีสมิธ (Smith) เคนดอล (Kendall) และฮูลิน (Hulin) เป็นผู้คิดค้นและสร้างขึ้นเมื่อ ค.ศ. 1969 ลักษณะของเครื่องมือวัดแบบนี้เป็นแบบสอบถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมด้านต่าง ๆ คือ ความพึงพอใจในตัวงาน ผู้บังคับบัญชา การจ่ายเงิน การเลื่อนตำแหน่ง และเพื่อนร่วมงาน ปรัชญาพื้นฐานของแบบสอบถามแบบนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อของคนงานที่จะอธิบายถึงสิ่งต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นถ้าเกิด

ความพึงพอใจเป็นส่วนใหญ่อีกก็แสดงว่าคนงานมีความพึงพอใจในงานแบบสอบถามคำบรรยาย ลักษณะงานนี้แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ถึง 18 ข้อ และสามารถนำไปใช้วัดความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรหลายประเภทที่มีคนงานทุกระดับการศึกษาและทุกระดับรายได้ แบบสอบถาม JDI ใช้เวลาในการดำเนินการประมาณสิบถึงสิบห้านาที และวิธีการวัดโดยใช้แบบสอบถามคำบรรยายลักษณะงานมีประโยชน์หลายอย่าง เช่น มีชัดเจนต่องาน และมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางจนสามารถนำผลมาเปรียบเทียบกันได้

(2) แบบสอบถามของมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) แบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินิโซต้า หรือเรียกย่อ ๆ ว่า MSQ สร้างขึ้นโดยไวส์ (Weise) อิงแลนด์ (England) และโลฟควิสท์ (Lofquist) ในปี ค.ศ. 1967 เป็นแบบสอบถามคล้าย ๆ กับ JDI คือวัดความพึงพอใจในงานหลาย ๆ ด้าน ประมาณ 20 ด้าน และแต่ละด้านประกอบด้วยข้อความ 5 ข้อความ โดยผู้ตอบจะประเมินค่า 5 ช่วงคะแนน จากสูงสุด (5) คือ ความพึงพอใจอย่างมาก จนถึงคะแนนต่ำสุด (1) ความไม่พอใจอย่างมาก แบบสอบถามของมินิโซต้าสามารถวัดด้านต่าง ๆ ดังนี้ คือ

- (1) ความสามารถ
- (2) ความสำเร็จ
- (3) กิจกรรม
- (4) ความก้าวหน้า
- (5) อำนาจหน้าที่
- (6) นโยบายบริษัท
- (7) ความหลากหลาย
- (8) ผลตอบแทน
- (9) เพื่อนร่วมงาน
- (10) ความคิดสร้างสรรค์
- (11) ความเป็นอิสระ
- (12) ฐานะทางสังคม
- (13) ชวัญ
- (14) การยกย่อง
- (15) ความรับผิดชอบ
- (16) ความมั่นคง
- (17) บริการทางสังคม

(18) การบังคับบัญชา (เทคนิค)

(19) การบังคับบัญชา (มนุษย์สัมพันธ์)

(20) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

(3) แบบมาตรวัดสีหน้า (Faces Scale) เป็นแบบวัดความพึงพอใจในงาน โดยคุณลักษณะการแสดงออกบนใบหน้าของคน ผู้สร้างแบบมาตรวัดสีหน้าคือ คูนิน (Kumin) และแบบวัดความพึงพอใจนี้ประกอบด้วยภาพวาดใบหน้าที่แสดงออกถึงความรู้สึกที่แตกต่างกันว่าผู้ตอบแบบสอบถามจะเลือกว่าใบหน้าที่ตรงกับความรู้สึกของตนที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยทั่วไป เช่น ค่าจ้าง ผู้บังคับบัญชา โอกาสที่จะก้าวหน้า และบุคคลร่วมงาน ฯลฯ เป็นต้น

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงาน โดยอาศัยแนวคำถามจากแบบสอบถามความพึงพอใจในงานของมินิโซต้า

การที่องค์กรต่าง ๆ สนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานของพนักงานในองค์กรของตนก็เพราะเห็นความสำคัญของความพึงพอใจในงาน ดังนี้

- (1) ทำให้เกิดความสามัคคีในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
- (2) สร้างความซื่อสัตย์ภักดีให้มีต่อองค์กร
- (3) เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
- (4) ทำให้องค์กรเป็นองค์กรที่แข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
- (5) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ดีต่อองค์กรยิ่งใหญ่มาก
- (6) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่างๆ
- (7) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์กรของตนเอง

นอกจากความสำคัญที่ Davis กล่าวข้างต้น ผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากความพอใจในงานยังมีความสำคัญของการประเมินผลในระดับของบุคคลแต่ละคนระดับองค์กร และระดับสังคมสามารถอธิบายความสำคัญได้ดังนี้

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

(1) ความพอใจในงานจะเป็นสิ่งทำนายอัตราหมุนของการออกจากงานคนงานที่ออกจากองค์กรของเขาเพราะเขาไม่พอใจมากขึ้น และความคาดหวังของเขาไม่สามารถบรรลุได้ด้วยงาน

(2) การจ่ายค่าตอบแทนและการพิจารณาเกี่ยวกับการเลื่อนขั้น มักแสดงให้เห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ ในการตัดสินใจลาออกจากงานของคนงาน

(3) ลักษณะของการควบคุมบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่สำคัญ เกี่ยวกับอัตราหมุนของเข้าออกจากงาน กล่าวคือคนงานจะชอบผู้ควบคุมงานซึ่งมีความเป็นมิตรชมเชยเมื่อคนงานปฏิบัติงานดี และรับฟังความคิดเห็นของคนงาน

(4) ขนาดของหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับทั้งอัตราหมุนของการออกจากงานและการหยุดงาน สำหรับการทำงานเป็นกลุ่มนั้น หากให้ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ คนงานย่อมพอใจมากกว่าการทำงานเป็นกลุ่มใหญ่ๆ

(5) การขาดความพอใจเกี่ยวกับการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มนั้นพบว่า ส่วนใหญ่สัมพันธ์กับอัตราหมุนของการออกจากงานอัตราหมุนของการออกจากงานจะสัมพันธ์ในทางบวกกับความไม่พอใจในงาน สำหรับทั้งคนงานที่ทำงานในโรงงานและในสำนักงาน

(6) งานที่ทำซ้ำและรับรู้ว่าจะขาดความเป็นตัวของตัวเอง หรือความรับผิดชอบ ย่อมมีความสัมพันธ์โดยตรงกับอัตราหมุนของการออกจากงาน แม้ว่าความอ่อนแอจะสัมพันธ์กับการหยุดงานก็ตาม

การแสดงนัยทางสังคม การสนองตอบในเรื่องความพอใจในงานของบุคคลแต่ละคน และองค์กร อาจเป็นปัจจัยที่มีนัยทางสังคมหรือไม่ก็ได้ กล่าวคือ ถ้างานมีลักษณะบ่อนทำลายสุขภาพร่างกายหรือสุขภาพจิต ย่อมชี้ให้เห็นความต้องการที่เพิ่มขึ้นเกี่ยวกับระบบต่างๆ เกี่ยวกับบริการด้านการรักษาสุขภาพอนามัย เมื่อคนงานแสดงความไม่พอใจในรูปของการลดผลิตภาพหรือการขาดงาน ความกดดันจากเบื้องบนก็ตกอยู่กับราคาต่างๆ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาวะเงินเฟ้อด้วยทั้งการพิจารณาทางการเงินเช่นนี้

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับองค์กร ดังนั้นผลของงานวิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงความพึงพอใจในงานขององค์กร เพื่อรักษาให้พนักงานในองค์กรมีขวัญกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน แบ่งได้ 2 ประเภทใหญ่ คือ สิ่งที่เป็นตัวเงิน เช่น ค่าจ้างที่จ่ายเมื่อผลผลิตได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ และ สิ่งที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น การยกย่องชมเชย การยอมรับจากบุคคลอื่น สิ่งจูงใจที่ผู้บริหารใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานได้ 8 ประการ

(1) สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่เงิน สิ่งของ ที่ให้พนักงานเป็นค่าตอบแทน หรือเป็นรางวัลที่ให้พนักงานที่ทำงานดี

(2) สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุนั้น (Personal Non-Material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น การมีอำนาจ เกียรติยศ

(3) สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น สถานที่ทำงาน เครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

(4) ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่น และการแสดงความรักดีกับหน่วยงาน

(5) ความดึงดูดใจในสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีมิตรซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดีจะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมกับหน่วยงาน

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

(7) โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน และมีกำลังใจการทำงาน

(8) สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือ ความมั่นคงในทางสังคมที่ทำให้รู้สึกว่ามีหลักประกัน และความมั่นใจในการทำงาน

2.1.3 ระบบ TS 16949

ระบบ TS 16949 ถูกออกแบบมาเฉพาะสำหรับภาคอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ เพื่อเป็นเอกสารข้อกำหนดสำหรับระบบบริหาร ด้านคุณภาพ และการตรวจวัด โดยระบบ TS 16949 ได้จัดทำขึ้นเป็น ชุดข้อกำหนดร่วม สำหรับระบบบริหารด้านคุณภาพ ของผู้ส่งมอบ ในด้านผลิตภัณฑ์ด้าน โปรแกรม และด้านบริการ

ระบบบริหารคุณภาพ TS 16949 สำหรับยานยนต์ เป็นมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพระดับสากลที่เขียนขึ้น โดยเฉพาะสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ เพื่อปรับปรุงคุณภาพและเพื่อความสมบูรณ์ของผู้ให้บริการในอุตสาหกรรม ผู้จดทะเบียนมาตรฐานนี้ได้แก่ BMW, Chrysler, Daimler,

Fiat, Ford, GM, PSA, Renault และ VW การแนะนำ TS 16949 ทำให้เกิดการปรับปรุงขึ้นอย่างมาก ทั้งในด้านคุณภาพ และการให้บริการ และประสิทธิภาพการดำเนินการโดยรวมตลอดทั้งซัพพลายเชน นอกจากนี้ยังช่วยลดความจำเป็นในการตรวจสอบผู้ผลิตหลายครั้ง International Automotive Task Force (IATF) เป็นตัวแทนของ OEM หลักที่มุ่งมั่นให้ TS 16949 เป็นระบบบริหารคุณภาพหลักสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์สำหรับอนาคต ซึ่งมาตรฐานนี้เหมาะสมกับองค์กรใดๆ ที่ผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ติดตั้ง และชิ้นส่วนต่างๆ ให้กับอุตสาหกรรมยานยนต์ โดยประโยชน์ของการรับรอง TS 16949 มีดังนี้

- (1) การยอมรับในฐานะซัพพลายเออร์ที่มีชื่อเสียงระดับโลกเนื่องจากการรับรองนี้ได้รับการยอมรับทั่วทั้งซัพพลายเชนของวงการในฐานะที่เป็นมาตรฐานของอุตสาหกรรมยานยนต์
- (2) ความพึงพอใจของลูกค้าจากการให้บริการผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง
- (3) ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติตามข้อกำหนดของลูกค้า โดยการดำเนินการด้วยระบบบริหารเพียงระบบเดียวและลดความต้องการในการตรวจสอบ
- (4) ต้นทุนในการดำเนินการที่ลดลง ผ่านการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- (5) สร้างเสริมความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พนักงาน ลูกค้า และซัพพลายเออร์
- (6) การปฏิบัติตามกฎหมาย โดยการทำความเข้าใจว่ากฎข้อบังคับต่างๆ นั้นมีผลกระทบต่อองค์กรและลูกค้าขององค์กรอย่างไรบ้าง
- (7) การจัดการความเสี่ยงที่ได้รับการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นด้วยความเสมอต้นเสมอปลายและความสามารถในการติดตามผลิตภัณฑ์และบริการได้ดียิ่งขึ้น
- (8) เป็นการรับรองทางธุรกิจที่น่าเชื่อถือ โดยการให้หน่วยงานอิสระเป็นผู้ตรวจสอบรับรองกับมาตรฐานที่ผ่านการยอมรับ
- (9) โอกาสในการสร้างลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อลูกค้าได้กำหนดเงื่อนไขในการจัดซื้อว่าจะต้องผ่านมาตรฐานในระดับหนึ่ง

วิธีการรับรอง TS 16949

กระบวนการการจดทะเบียนประกอบด้วยขั้นตอนสามขั้นตอนนี้

- (1) ขอสมัครจดทะเบียนโดยตอบแบบสอบถามในการสมัคร

(2) NQA จะเป็นผู้ดำเนินการประเมินองค์กร โดยองค์กรจะต้องสามารถแสดงการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในฐานะผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ด้านยานยนต์เป็นเวลาสิบสองเดือนและจะต้องผ่านการตรวจสอบภายในองค์กรและการทบทวนงานบริหารแบบครบวงจร

(3) NQA มอบสิทธิในการจดทะเบียนเพื่อให้องค์กรเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานต่อไป การรักษามาตรฐานนั้นทำได้โดยการเยี่ยมชมประจำปีและทำการตรวจสอบรับรองมาตรฐานใหม่ทุกๆ สามปี

การตรวจสอบรับรองขั้นต้น (การประเมิน)

การตรวจสอบความพร้อมขั้นตอนที่ 1 จุดมุ่งหมายของการเยี่ยมชมนี้คือการยืนยันความพร้อมขององค์กรก่อนรับการประเมินแบบเต็มรูปแบบ ผู้ประเมินจะดำเนินการดังนี้

(1) ยืนยันขอบเขตของกิจกรรม สถานที่ปฏิบัติงานและกระบวนการ

(2) ตรวจสอบบันทึกการตรวจสอบภายในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา รวมถึงการตรวจสอบแบบครบถ้วนหนึ่งครั้ง ซึ่งสอดคล้องตามข้อกำหนดของ TS 16949

(3) ทำการตรวจสอบการบริหารงานในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา (อย่างน้อยการตรวจสอบครั้งหนึ่งจะต้องสอดคล้องตามมาตรฐาน TS 16949 และรวมการประเมินผลลัพธ์จากกระบวนการ ผลิตภัณฑ์ และการตรวจสอบระบบครบวงจร)

(4) ตรวจสอบ KPI สำหรับลูกค้าและแนวโน้มสมรรถนะการดำเนินการในช่วง 12 เดือนที่ผ่านมา

ถ้าการดำเนินการสอดคล้องกับข้อกำหนดขั้นพื้นฐาน ผู้ประเมินจะกำหนดแผนการประเมินและยืนยันวันที่สำหรับการเยี่ยมชมเพื่อการประเมินในขั้นตอนที่ 2

การตรวจสอบความพร้อมขั้นตอนที่ 2 การเยี่ยมชมครั้งนี้จะเกิดขึ้นภายใน 90 วันหลังจากขั้นตอนที่ 1 โดยมีจุดประสงค์ของการเยี่ยมชมเพื่อยืนยันว่าระบบบริหารคุณภาพนั้นได้ตามข้อกำหนดของ TS 16949 ในเชิงปฏิบัติ ผู้ประเมินจะดำเนินการดังนี้

(1) ดำเนินกิจกรรมการตรวจสอบขั้นตัวอย่างตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของการประเมิน ได้แก่ กระบวนการดำเนินการต่างๆ ในการปฏิบัติงานและสถานที่ผลิต รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะจากลูกค้า

(2) บันทึกว่าระบบสอดคล้องกับมาตรฐานอย่างไร

(3) รายงานหากเกิดความไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน หรือพบส่วนที่อาจไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน

(4) สร้างแผนการตรวจรับรองและกำหนดวันที่ทำการตรวจสอบครั้งแรกให้แน่นอน

ถ้าผู้ประเมินตรวจพบการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน องค์กรจะยังไม่ผ่านการรับรอง จนกว่าจะดำเนินการแก้ไขและรับการตรวจสอบอีกครั้ง ซึ่งจะต้องดำเนินการภายใน 90 วัน

TS 16949 คือ การนำข้อกำหนด ISO 9001 : 2000 กับแนวทางการปฏิบัติของอุตสาหกรรมยานยนต์มาจัดทำเป็นระบบบริหารคุณภาพเพื่อประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ และชิ้นส่วนบริการซึ่งจัดทำขึ้นโดย International Automotive Task Force(IATF) และ Japan Automobile Manufacturers Association, Inc.(JAMA) อีกทั้งยังได้รับการสนับสนุนจากคณะกรรมการ ISO/TC 176 โดยมุ่งเน้นที่กระบวนการหรือ Process Network ซึ่งจะอาศัยวงล้อ P-D-C-A เป็นตัวดำเนินการขับเคลื่อนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย โดยเป้าหมายของ TS 16949 คือ การพัฒนาระบบบริหารคุณภาพ มีดังนี้

- (1) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
- (2) การให้ความสำคัญในการป้องกันข้อบกพร่อง
- (3) การลดความผันแปรและความสิ้นเปลืองในระบบ Supply Chain
- (4) หลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อนในการตรวจประเมิน
- (5) ใช้เป็นแนวทางเดียวกันสำหรับองค์กรที่ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์และชิ้นส่วนบริการ
 - การประยุกต์ใช้ TS 16949
 - (1) ประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ทำการผลิตชิ้นส่วนเพื่อการผลิตหรือชิ้นส่วนเพื่อบริการ
 - (2) ไม่สามารถประยุกต์ใช้เฉพาะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้การสนับสนุนการผลิต เช่น หน่วยงานออกแบบ สำนักงานใหญ่ และหน่วยงานจัดส่ง
 - (3) สามารถที่จะนำไปประยุกต์ใช้ได้ตลอดทั้ง Supply Chain
 - (4) สามารถที่จะยกเว้นในการประยุกต์ใช้ได้เฉพาะในข้อกำหนดที่ 7 เท่านั้น
 - (5) ข้อกำหนดที่ยกเว้นต้องไม่กระทบต่อความสามารถหรือความสามารถขององค์กรที่จะจัดส่งผลิตภัณฑ์ และ/หรือบริการตามความต้องการของลูกค้า และระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
 - (6) การยกเว้นที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด 7.3 นั้นจะได้รับการยินยอมเฉพาะองค์กรที่ไม่มีหน้าที่รับผิดชอบในการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ แต่ไม่รวมถึงการออกแบบกระบวนการผลิต

2.1.4 ลักษณะของอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ในการพัฒนาอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้มีจุดเริ่มในการพัฒนาขึ้นเมื่อ 30 ปีที่แล้ว โดยรัฐบาลสมัยนั้นมีนโยบายส่งเสริมการผลิตสินค้าอิเล็กทรอนิกส์เพื่อทดแทนการนำเข้า แต่ต่อมาได้มีการปรับภาษีศุลกากรนำเข้าสินค้า ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเติบโตของอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเป็นสินค้าที่ไม่ได้รับความคุ้มครอง และเกิดปัญหาลักลอบนำเข้าตามมา อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์เป็นอุตสาหกรรมที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในประเทศ และมีศักยภาพในการส่งออกที่ดีมีอัตราการขยายตัวค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง

จากการศึกษาความได้เปรียบโดยเปรียบเทียบที่ปรากฏ (Revealed Comparative Advantage: RCA) ของสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย สินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และชิ้นส่วน จัดอยู่ในกลุ่มสินค้าส่งออกที่มีส่วนแบ่งตลาดสูงและความได้เปรียบของไทยมีแนวโน้มที่ดี

จากการศึกษาของ JICA ได้แบ่งผู้ผลิตชิ้นส่วนเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์เป็น 4 ประเภทดังนี้

ประเภทแรก คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อขายโดยตรงแก่ผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นประเภทที่มีสัดส่วนสูงที่สุดในบรรดาผู้ผลิตทั้งหมด

ประเภทที่สอง คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อป้อนแก่ผู้ผลิตชิ้นส่วนอื่นๆ อีกต่อหนึ่ง แต่ไม่ได้ขายตรงกับผู้ผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทที่สาม คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อขายเป็นอะไหล่

ประเภทที่สี่ คือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนเพื่อส่งออกโดยเฉพาะ

อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ผลิตส่วนใหญ่มุ่งผลิตเพื่อการส่งออกโดยเน้นวัตถุประสงค์ตั้งแต่เริ่มแรกของบริษัทที่ลงทุนตั้งโรงงานในประเทศไทย สำหรับตัวสินค้า สินค้าอิเล็กทรอนิกส์หลักๆ สามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม คือ

(1) กลุ่มอุตสาหกรรมที่ใช้แรงงานมาก ได้แก่ อุปกรณ์ และส่วนประกอบแผงวงจรไฟฟ้า ที่อาศัยความได้เปรียบทางด้านแรงงาน การผลิตอาศัยการนำเข้าส่วนประกอบและส่งออกในลักษณะ ชิ้นส่วนมูลค่าเพิ่มค่อนข้างน้อย ความสามารถในการแข่งขันนี้ขึ้นอยู่กับค่าแรง การผลิตสินค้ากลุ่มนี้ จึงมีโอกาสจะโยกย้ายการผลิตไปยังประเทศอื่นๆ ที่มีค่าแรงถูกกว่า นอกจากนี้จะสามารถสร้างการผลิตให้สามารถเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมขึ้นปลายได้

(2) กลุ่มสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องรับโทรทัศน์ วีดีโอ และเครื่องเสียง การผลิตส่วนใหญ่ยังต้องอาศัยชิ้นส่วนจากต่างประเทศ เทคโนโลยีการผลิตยังอยู่ในการดูแลของบริษัทข้ามชาติ ที่มาลงทุน โอกาสของผู้ผลิตสินค้ากลุ่มนี้จึงขึ้นอยู่กับด้านการพัฒนาทางเทคโนโลยี และการพัฒนาอุตสาหกรรมต่อเนื่องภายในประเทศ เพื่อให้การผลิตสินค้าในกลุ่มนี้มีมูลค่าเพิ่มที่สูงขึ้น

(3) กลุ่มอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และโทรสาร เครื่องคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น แม้ว่าการผลิตสินค้ากลุ่มนี้ส่วนใหญ่ต้องนำเข้าชิ้นส่วนจาก

ต่างประเทศ แต่เนื่องจากความต้องการภายในประเทศในสินค้ากลุ่มนี้มีแนวโน้มที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในอนาคต จึงเป็นกลุ่มที่น่าสนใจสำหรับการสนับสนุนให้มีฐานะการผลิตที่ต่อเนื่องและมั่นคงต่อไป

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ

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

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

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

จำกัด ยึดแนวทางการนำ TQM มาใช้ตามขั้นตอนการปฏิบัติของที่ปรึกษา TQM ทุกประการ โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

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

(2) มีการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning) เพื่อกำหนดเป้าหมายและนโยบายรวมของกิจการ ให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคและภาวะแวดล้อมที่ผันผวน ตลอดจนสามารถแข่งขันกับกิจการอื่นได้ดีกว่า

(3) มีการกำหนดนโยบายและบริหารนโยบาย (Policy Management หรือ Hoshin Kanri) ให้เกิดการดำเนินงานตามนโยบายนั้น

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

อุไรวรรณ กองเกียรติวิชัย (2545) ได้ศึกษาเจตคติของพนักงานที่มีต่อการเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในกลุ่มอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ หลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 คู่ระบบคุณภาพ QS 9000 กรณีศึกษา บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานของบริษัทมัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทผู้ผลิตวิทยุติดรถยนต์แห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 300 คน โดยทำการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 142 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One - Way ANOVA การทดสอบสมมติฐานได้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นว่า บริษัท มัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเห็นว่าหลังจากที่มีการปรับระบบมาตรฐาน ISO 9000 คู่ระบบคุณภาพ QS 9000 แล้วสามารถเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขัน ในด้านการรับรู้การตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้าสูงเป็นอันดับที่ 1 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานสูงเป็นอันดับที่ 2 และด้านการเพิ่มผลผลิตสูงเป็นอันดับสุดท้าย สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของบริษัทมัทสุซิตะ คอมมิวนิเคชั่น อินดัสเทรียล (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานทุกระดับการศึกษา ทุกตำแหน่งงาน ทุกช่วงอายุการทำงาน และทุกแผนกงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันอยู่

ในระดับเห็นด้วย และจากการศึกษาค่าความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยของข้อมูลเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันในแต่ละด้าน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน และมีตำแหน่งงานที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่แตกต่างกัน แต่อายุงานและแผนกงานที่ต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบ QS 9000 เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันที่ไม่แตกต่างกัน ผลการสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหารถึงสาระสำคัญและกระบวนการวางระบบคุณภาพ QS 9000 ที่จะนำไปสู่การได้รับรองระบบคุณภาพ QS 9000 นั้นพบว่า วัตถุประสงค์หลักของการค้าเป็นงานเพื่อ 1) ให้องค์กรมีระบบการจัดการที่ดีขึ้น 2) เพื่อขจัดอุปสรรคและข้อกีดกันทางการค้า ส่วนการวางโครงการจัดทำระบบนั้นมีขั้นตอนหลักๆ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก การเลือกบริษัทที่ปรึกษา เนื่องมาจากว่าบริษัทฯ ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้และมีประสบการณ์เพียงพอในเรื่องของระบบคุณภาพ และขั้นตอนที่ 2 คือ ขั้นตอนของการวางแผนโครงการ ซึ่งตามแผนดำเนินการนั้นใช้เวลาทั้งสิ้นรวม 10 เดือนจนกระทั่งได้รับการรับรองในที่สุด

นิภา ลีลาเอกเลิศ (2545) ได้ศึกษาวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น ในภาพรวม 2) เพื่อศึกษาระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 และระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับคุณภาพ ISO 9000 4) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 5) เพื่อเปรียบเทียบเจตคติที่มีต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยจำแนกตามระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานต้อนรับภาคพื้นในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เฉพาะท่าอากาศยานกรุงเทพ จำนวน 405 คน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 205 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS

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

ผลการวิจัยพบว่า (1) ในภาพรวม พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูง และมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลางถึงดี โดยมีเจตคติด้านการตรวจติดตามคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีเป็นลำดับที่ 1 ด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปาน

กลางเป็นลำดับที่ 2 ด้านภาพพจน์ของบริษัท ฯ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 3 ด้านประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับที่ 4 และด้านเอกสารและข้อมูลอยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย (2) ในทุกลักษณะส่วนบุคคล พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับสูงและมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง (3) ในทุกระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 พนักงานมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 อยู่ในระดับปานกลาง (4) พนักงานที่มีเพศต่างกัน อายุต่างกัน อายุการทำงานต่างกัน และแผนกงานต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน แต่สถานภาพสมรสที่ต่างกันมีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 ไม่แตกต่างกัน (5) พนักงานที่มีระดับความรู้เกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9000 ต่างกัน มีเจตคติต่อระบบคุณภาพ ISO 9000 แตกต่างกัน

อานนท์ นาวารักษ์ (2545) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง กรณีศึกษาบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมุ่งหวังที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงและประสพผลสำเร็จในการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันต่อไป ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานทุกระดับในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในแผนกซ่อมบำรุงที่อยู่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด (ระยอง) ที่ส่งมอบให้กับบริษัท ออโต้อัลลายแอนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีทั้งหมด 17 บริษัท โดยมีจำนวนประชากรอยู่ทั้งสิ้น 89 คน ซึ่งทำการสุ่มตัวอย่างแบบการเลือกตัวอย่างอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 67 คน และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว

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

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีเจตคติและการให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเจตคติและปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ของพนักงานที่แสดงออกจะแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลทางด้าน อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด และตำแหน่งงานในปัจจุบัน

ผลของการศึกษาเจตคติที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในแผนกซ่อมบำรุงทั้ง 4 ด้านพบว่า (1) ในด้านผลกระทบต่อองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน มีประโยชน์ต่อหน่วยงานและบริษัท รองลงมาคือ เห็นว่าหน่วยงานจำเป็นต้องจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (2) ในด้านผลต่อระบบฯ พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่า

ระบบฯ มีความสำคัญและควรทำต่อไป รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (3) ในด้านผลต่อเพื่อนร่วมงาน พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือในการทำระบบฯ รองลงมาคือเห็นว่าการทำระบบฯ ช่วยพัฒนาทักษะในการทำงานเป็นทีม และ (4) ในด้านผลต่อตัวพนักงานเอง พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการทำระบบฯ ทำให้ปัญหาในงานลดลง รองลงมาคือเห็นว่าได้พัฒนาความรู้ความสามารถเมื่อทำระบบฯ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์กร มีผลต่อการจัดทำระบบฯ มากที่สุด รองลงมาคือความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและการกำหนดเป้าหมายในการทำระบบฯ ตามลำดับ และผลการเปรียบเทียบเจตคติที่มีผลต่อการจัดระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่ทำให้พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกัน มีเพียง 1 หัวข้อเท่านั้นคือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านอื่นๆ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน สำหรับผลการเปรียบเทียบการให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบบำรุงรักษาเชิงป้องกันระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในแผนกซ่อมบำรุง พบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ มีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการมีระบบวัดผลเพื่อการตรวจสอบความสำเร็จของเป้าหมายมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน (2) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ในทุกหัวข้อไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน มี 5 หัวข้อ คือ หัวข้อเงินรางวัลมีผลต่อการจัดทำระบบฯ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชย หัวข้อการสนับสนุนจากหัวหน้างานในหน่วยงาน หัวข้อการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และหัวข้อกฎระเบียบและวิธีปฏิบัติของระบบมีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน (4) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานในปัจจุบันมีเพียง 1 หัวข้อ คือ หัวข้อการได้รับการยกย่องชมเชยมีผลต่อการทำระบบฯ ที่ทำให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดทำระบบฯ ที่แตกต่างกัน

เกวลิน ชาญवास (2546) ได้ศึกษาเจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซล และศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน กับเจตคติที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลในด้านต่างๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 1,374 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง

จำนวน 310 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

(1) เจตคติของผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีต่อน้ำมันไบโอดีเซลอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมัน มีเจตคติในด้านการสนับสนุนจากหน่วยงานรัฐบาลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในด้านศักยภาพทางเศรษฐกิจ ด้านศักยภาพทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาและการกำหนดมาตรฐาน ด้านการตลาด ด้านต้นทุนและรายได้ ด้านการสนับสนุนจากบริษัทแม่ และด้านการจัดการผลิต ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีระดับเจตคติอยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนในด้านคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ผู้ประกอบการสถานีบริการน้ำมันมีเจตคติอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

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

2.2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

พงษ์จันทร์ วรรณจิตร (2534) ได้ศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม โดยใช้แบบสอบถามตามแนวแบบสอบถามของความพึงพอใจของมหาวิทยาลัยมิชิแกน โดยมีข้อคำถาม 100 ข้อ ที่ครอบคลุมตัวแปรของความพึงพอใจในงาน 20 ตัวแปร ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์ก โดยศึกษากับ พนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ และพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า พบว่าพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรดังนี้ คือ ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบในการทำงาน กิจกรรมระหว่างการทำงาน ความสำเร็จในการทำงาน การบริการสังคมความสามารถในการทำงาน สถานภาพทางสังคม ระเบียบวินัยในการทำงาน ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในการทำงาน และความมีมนุษยสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมากถึงค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัว

แปรคังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน นโยบายและการปฏิบัติ งานได้รับมอบหมาย การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม สภาพแวดล้อมในการทำงานและสวัสดิการ ความมีอิสระในการทำงาน ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก ส่วนพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตรองเท้า มีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรคังนี้ ผู้ร่วมงาน ความสำเร็จในการทำงาน และกิจกรรมระหว่างการทำงาน อยู่ในระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในงานที่เกิดจากตัวแปรคังนี้คือ ความมีอำนาจหน้าที่ในส่วนงานของตน การยอมรับนับถือ ความคิดริเริ่ม ค่าตอบแทน และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางค่อนข้างน้อย

ดิลก มุลวงษ์ (2536) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตปทุมธานี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg พบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานโดยแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่พบในการศึกษาครั้งนี้ คือ ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงาน ระดับเงินเดือน

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

มานิชญ มีพร้อม (2537) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด โดยการศึกษาประกอบด้วยมิติ ที่ใช้วัดความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นตัวแปรอิสระ (IV) แบ่ง

ออกเป็น 7 มิติ ความพึงพอใจในรายได้และสวัสดิการ ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความพึงพอใจในเวลาทำงาน และความพึงพอใจในความยุติธรรม ตัวแปรตาม (DV) แบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ความพึงพอใจในตำแหน่งงาน และความพึงพอใจในชิ้นงาน พบว่า พนักงานที่ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังคงศึกษาสาเหตุผลของพนักงานที่พอใจพบว่า พึงพอใจในรายได้และสวัสดิการที่บริษัทจัดให้ และพึงพอใจที่อยากจะทำงานอยู่ในบริษัท เพราะว่า เมื่อเลิกจากการทำงานแล้ว สามารถใช้เวลาหลังเลิกงานแล้วไปศึกษาต่อตามสถาบันที่อยู่ใกล้กับทำเลที่ตั้งของบริษัทฯ ได้อย่างสะดวกสบาย ในเรื่องของผู้บังคับบัญชานักงานพึงพอใจที่จะได้ปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานที่มีเหตุผล และอยากให้ผู้บังคับบัญชาไม่ใช้อารมณ์ในการตัดสินใจ หรือไม่มุ่งแต่เอาผลผลิตแต่เพียงประการเดียว ในส่วนสภาพแวดล้อมทางกายภาพในการทำงาน พนักงานพึงพอใจกับเสียงเพลงที่บริษัทฯ เปิดให้ตลอดระยะเวลาในการทำงาน ภายในบรรยากาศที่มีแอร์เย็นตลอดเวลา พนักงานพึงพอใจระดับปานกลางในเรื่องของเวลาในการทำงาน และในเรื่องของความยุติธรรมพนักงานมีความเห็นว่า การคัดเลือกพนักงานดีเด่นประจำเดือนมีความเหมาะสมและยุติธรรมคืออยู่แล้ว สำหรับเหตุผลของการเกิดความไม่พึงพอใจในงาน พบว่า พนักงานเห็นว่าบริษัทฯ มักจะอ้างกฎหมาย มาเป็นหลักในการบริหารเรื่องค่าจ้างแรงงาน ถึงแม้บริษัทฯจะอ้างว่า บริษัทฯปฏิบัติตามกฎหมายแล้วก็ตาม แต่พนักงานยังแสดงความคิดเห็นว่าน้อยเกินไป ส่วนในเรื่องโอกาสก้าวหน้าพนักงานให้ความเห็นว่าขึ้นอยู่กับตัวพนักงาน มากกว่าขึ้นอยู่กับบริษัทฯ เพราะว่าบริษัทฯจะให้โอกาสบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารหน่วยงาน มากกว่าที่จะรับจากพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น พื้นที่ในการปฏิบัติงานในแผนกต่าง ๆ บางแผนก สมควรได้รับการขยายพื้นที่ให้กว้างขวางขึ้น และเพื่อความสะดวกเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน และมีความจำเป็นต้องอพยพพนักงานออกไป ณ จุดนัดพบ ที่ปลอดภัยของบริษัทฯนั้นคือ พนักงานต้องการให้บริษัทฯมุ่งเน้นความสำคัญในเรื่องความปลอดภัยแก่พนักงาน ให้มากขึ้นนั่นเอง

ศานิตย์ บุษยรัตพันธุ์ (2537) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงานโมเฟล็ก บริษัท โมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงองค์ประกอบขององค์ความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า ความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงานพบว่า มีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึน้อยที่สุด ดังนี้ (1) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (2) ความสำเร็จในการทำงาน (3) ความก้าวหน้า (4) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (5) นโยบายการบริหารงาน (6) เงินเดือนและสวัสดิการ (7) สภาพแวดล้อมในการทำงาน และรายได้ต่อ

วันจากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพสมรส การศึกษา การรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้อื่น จำนวนปีที่ปฏิบัติงานกับบริษัท หน่วยงานที่ปฏิบัติ การเปลี่ยนงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

โสภภาพรรณ นิ่มมณี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องในจังหวัดชลบุรี โดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg 11 ด้าน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน คือ ประสิทธิภาพการทำงานและระดับการศึกษา ทั้งได้พบว่า ลูกจ้างมีความพึงพอใจในระดับสูงจำนวน 8 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ และลูกจ้างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ สภาพการทำงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกี่ยวกับ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

กิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในอุตสาหกรรมพลาสติก โดยศึกษาถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจ เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิต จำนวน 115 คนจาก 2 บริษัท โดยใช้แบบสอบถาม พบว่าความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน พบว่ามีลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเรียงจากที่พึงพอใจมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ดังนี้ (1) การได้รับการยกย่องรับนับถือ (2) เพื่อนร่วมงาน (3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (4) ลักษณะของงานที่ทำ (5) ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน (6) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (7) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (8) ผู้บังคับบัญชา และระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจในองค์ประกอบย่อย พบว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่เป็น โสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน โดยทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานหลายปัจจัยซึ่งสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

2.2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเพศ

เพศ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานฝ่ายผลิต และวิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบผลเหมือนกันว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่มีการศึกษาอื่น ๆ พบผลการศึกษาดตรงกันข้าม เช่น สมชาย ชัยยุทธ (2536) ที่

ทำการศึกษากับพนักงานบริหารบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ หรือจะเป็น การศึกษากับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนังและเฟอร์นิเจอร์ของ มนัส บุญวงศ์ (2537) และ จารุวรรณ ชิดโชติ (2540) ตามลำดับ ที่พบว่า บุคคลที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงาน แตกต่างกัน

2.2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอายุ

อายุ เป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน จากการศึกษาของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ ศึกษาเกี่ยวกับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า บุคคลที่มีช่วงอายุ แตกต่างกันมี ความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงอายุกับความพึงพอใจในงาน พบว่าบุคคลที่มี ช่วงอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของ มนัส บุญวงศ์ (2537) ที่ ศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และวรภิญญา สายจินดา (2538) ที่ศึกษากับหัวหน้างาน ระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม

2.2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน ของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจใน งานไม่แตกต่างกัน

แต่มีการศึกษาอื่นที่ศึกษาเปรียบเทียบระดับการศึกษากับความพึงพอใจในงาน พบว่า บุคคลที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของดิลก มุลวงษ์ (2536) ที่ทำกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ หรือการศึกษาของ มนัส บุญวงศ์ (2537) ที่ทำกับพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง หรือการศึกษาของ กิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ที่ทำกับพนักงานฝ่ายผลิต หรือการศึกษาของ โสภภาพรรณ นิ่มมณี (2540) ที่ทำกับลูกจ้างใน โรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง

2.2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงานเป็นปัจจัยที่นักวิจัยให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระใน การศึกษา เช่น การศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน ผล การศึกษาของ ศานิตย์ บุญยรัตพันธุ์ (2537) ที่ศึกษากับพนักงานฝ่ายผลิต และของ วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่ศึกษากับแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีความสอดคล้องกัน คือ พบว่า บุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน แต่มี

การศึกษาของ ดิลก มุลวงษ์ (2536) มนต์ บุญวงศ์ (2537) โสภภาพรรณ นิ่มมณี (2540) และจารุวรรณ ชิต โชติ (2540) ที่ศึกษาเปรียบเทียบช่วงระยะเวลาในการทำงานกับความพึงพอใจในงานกับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋อง และพนักงานในอุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์ ตามลำดับ พบว่าบุคคลที่มีช่วงระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

2.2.7 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส เป็นปัจจัยที่นักจิตวิทยาให้ความสนใจนำมาเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา เช่น การศึกษาของมนต์ บุญวงศ์ (2537) และกิติวัฒน์ บัวลอย (2540) ที่ศึกษาเปรียบเทียบสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจงาน ในพนักงานในอุตสาหกรรมเครื่องหนัง และพนักงานฝ่ายผลิต ตามลำดับ พบว่า บุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

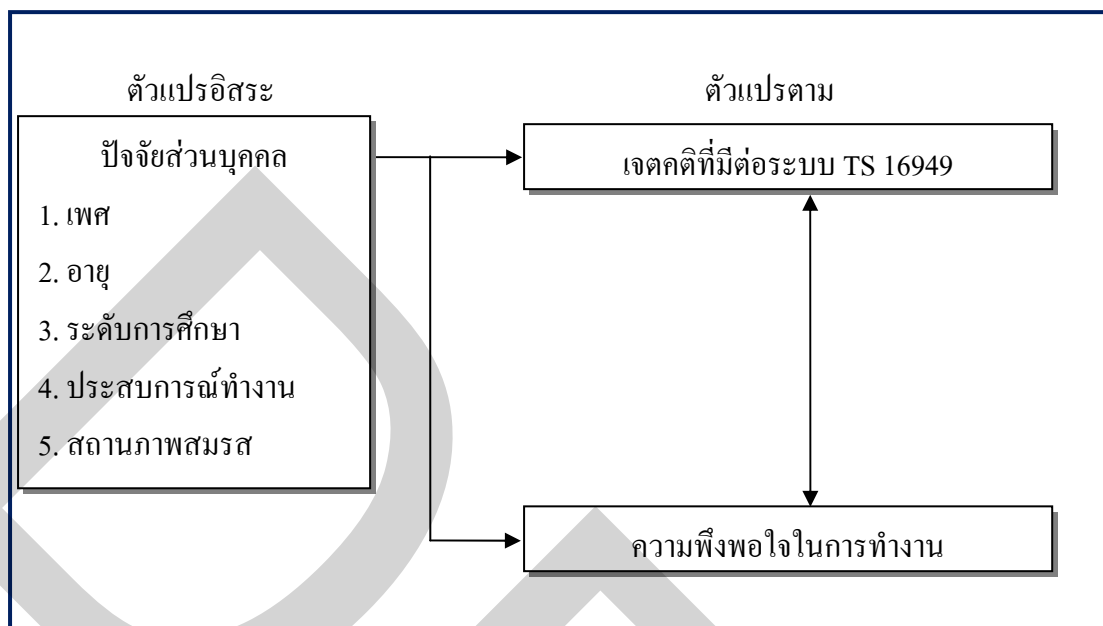
การดำเนินการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) ที่มุ่งเน้นสำรวจข้อเท็จจริงต่างๆของคน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัยตามลำดับดังนี้

- 3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

การวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยผู้วิจัยได้มีการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1.1 ศึกษาระดับความพึงพอใจในงานตามทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two factor theory)
- 3.1.2 ศึกษาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 แล้ว



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวนทั้งหมด 3,237 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2553 จากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงงาน) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 356 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) จากประชากรซึ่งเป็นพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 จำนวน 3,237 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างไว้ที่ร้อยละ 5 ($e = 0.05$) โดยที่ขนาดตัวอย่างคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane ดังนี้

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

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

3.2.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดำเนินการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จำแนกออกเป็น 6 ขั้นตอน คือ
 ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติ และ
 ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทำการค้นคว้าจากเอกสารตำรา หน่วยงานภาครัฐ และเอกชนและ
 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาข้อมูลต่างๆ ของอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาและสร้างเครื่องมือวัด

ขั้นตอนที่ 4 เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามไปยังบริษัท
 แชนมิน่า ไซส์ ซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 ซึ่งใน
 แบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถาม เช่น คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวข้องกับเจตคติของพนักงานที่มีต่อระบบ TS 16949 และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวข้องกับ
 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 สรุปอภิปรายผลพร้อมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะ

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (ดังภาคผนวก ก) ซึ่งมี
 รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือก
 รายการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ โดย
 ลักษณะของแบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของ Likert's rating scale จำนวน 5
 ค่า ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีลักษณะของ
 คำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแนวแบบสอบถามความพึง
 พอใจในการทำงานของมหาวิทยาลัยมินิโซต้า (Minnesota Satisfaction Questionnaire) ซึ่งในการวิจัย
 นี้ ได้นำแนวข้อคำถามที่ได้รับการแปลแล้ว จากงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อ

ระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง มาประยุกต์ใช้จำนวน 21 ข้อ พนักงานจะประเมินความรู้สึกความพึงพอใจ ตามความคิดเห็นของตนเองจากคำถามแต่ละข้อตามระดับการประเมิน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยจะมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative)

การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและตรวจสอบเครื่องมือตามขั้นตอนดังนี้

(1) ศึกษาค้นคว้าหลักการ แนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร ข้อความทางวิชาการ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

(2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาประมวลเพื่อกำหนดนิยามเป็นขอบเขตเนื้อหาและเป็นโครงสร้างของเครื่องมือ ให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

(3) สร้างแบบสอบถาม มาตรฐานทัศนคติของ Likert

(4) สร้างคำถามในแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน รายละเอียดดังได้กล่าวขึ้นต้นและนำแบบสอบถามและแบบทดสอบที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ผู้ควบคุม วิทยานิพนธ์ และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ร่วม ตรวจสอบและแนะนำเพื่อการแก้ไขและปรับปรุงแบบสอบถามและแบบทดสอบให้มีความเหมาะสม

(5) นำแบบสอบถาม และแบบทดสอบที่ได้รับการแก้ไขแล้วไปตรวจสอบความเที่ยงตรง และความเหมาะสม โดยขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และภาษาที่ใช้ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข โดยการวัดความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลจะวัดด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยพิจารณาจากสมการดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2540)

$$\text{สัมประสิทธิ์แอลฟา } (\alpha) = \frac{k}{k-1} \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \dots\dots\dots(2)$$

เมื่อ α แทนค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม

k แทนจำนวนคำถามในแบบสอบถาม

S_i^2 แทนความแปรปรวนของคะแนนในคำถามที่ i

S_t^2 แทนความแปรปรวนของคะแนนในทุกคำถาม

โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่คำนวณได้จะมีค่า 0.8736 ซึ่งเข้าใกล้ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง

(6) นำแบบสอบถามที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและการปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ให้พิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้งเพื่อความสมบูรณ์ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.2 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ

3.3.2.1 สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analytical statistics)

เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูล ที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มประชากรที่นำมาศึกษา ได้แก่

(1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพสมรส โดยสามารถคำนวณได้จากสูตร ดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ} = \frac{\text{ค่าจำนวนที่คำนวณ}}{\text{ค่าจำนวนทั้งหมด}} \times 100 \dots\dots\dots(3)$$

(2) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ใช้สำหรับแบบสอบถามระดับเจตคติใน ส่วนที่ 2 และแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงานในส่วนที่ 3 ซึ่งคำนวณได้จากสูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n} \dots\dots\dots(4)$$

เมื่อ	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์และแปลความหมายของข้อมูลต่างๆซึ่งใช้คู่กับค่าเฉลี่ย เพื่อแสดงลักษณะการกระจายของคะแนนแต่ละครั้ง ซึ่งคำนวณได้จากสูตร (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2540)

$$s = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}} \dots\dots\dots(5)$$

เมื่อ S แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

3.3.2.2 สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential analysis statistics)

เป็นสถิติที่ใช้ผลที่ศึกษาได้จากกลุ่มตัวอย่าง สรุปอ้างอิงไปสู่ประชากร นั่นคือสรุปถึงลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานรวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

(1) การทดสอบ t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2543) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

(1) เปลี่ยนสมมติฐานวิจัยเป็นสมมติฐานสถิติ

(2) สมมติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบ

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

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

(3) สถิติที่ใช้ทดสอบ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2540)

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

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}} \dots\dots\dots(6)$$

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

n_1 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

\bar{X}_1 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 คือ ค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

S_1^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 คือ ค่าความแปรปรวนของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ 2

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

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

โดยมี $df, v = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}} \dots\dots\dots(7)$

(4) การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

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

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

การทดสอบ $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

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

สมมุติฐานสถิติ

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{S_1^2}{S_2^2} \quad \text{เมื่อ } S_1 > S_2 \quad , \quad df = (n_1 - 1), (n_2 - 1) \dots\dots\dots(8)$$

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

การตัดสินใจเมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$

ถ้าค่า F ที่คำนวณได้มีค่าน้อยกว่าหรือเท่ากับเมื่อเปรียบเทียบกับค่า F จากตารางที่ $df = (n_1 - 1), (n_2 - 1)$ หรือ $df = (n_2 - 1), (n_1 - 1)$ แล้วแต่กรณี จะยอมรับ H_0 นั่นคือยอมรับว่า $\sigma_1^2 = \sigma_2^2$

(2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ใช้ในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่ไม่เกี่ยวข้องกัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2543) ซึ่งในการศึกษานี้ใช้สำหรับทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานระหว่างตัวแปรต้นคือ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส

ขั้นตอนการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA มีดังต่อไปนี้

- (1) เปลี่ยนสมมุติฐานวิจัยเป็นสมมุติฐานสถิติ
- (2) สมมุติฐานสถิติที่ใช้ทดสอบโดยวิธี One-way ANOVA คือ

H_0 : ค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของประชากรอย่างน้อยสองประชากรแตกต่างกัน

หรือ

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

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

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

- (3) สถิติที่ใช้ทดสอบ

$$F = \frac{MS_b}{MS_w} \dots\dots\dots(9)$$

วิธีวิเคราะห์ค่าต่างๆ แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงสูตรการวิเคราะห์โดยวิธี One-way ANOVA

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

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

(4) การตัดสินใจ

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ = α

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

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

3.3.2.3 การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD)

วิธี Least-Significant Different (LSD) นิยมใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสิ่งทดลองทีละคู่ ซึ่งเป็นวิธีที่ง่ายในการคำนวณ และมีความถูกต้องในการทดสอบมาก ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ในกรณีที่การทดสอบค่าเฉลี่ยโดย One-way ANOVA ให้ผลว่า มีค่าเฉลี่ยอย่าง

น้อย 2 กลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน เนื่องจาก One-way ANOVA จะไม่ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างใดบ้างที่ไม่เท่ากัน ดังนั้น จึงต้องทำการทดสอบต่อไปว่าค่าเฉลี่ยใดบ้างไม่เท่ากัน โดยหากพบว่ากลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มมีเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันจึงจะดำเนินการทดสอบรายคู่โดยวิธี Least-Significant Different (LSD) โดยมีขั้นตอนการคำนวณดังนี้

(1) กำหนดระดับนัยสำคัญ $\alpha = 0.05$

(2) คำนวณค่า LSD จากสูตร

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \dots\dots\dots(10)$$

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

n_i คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ i

n_j คือ ขนาดตัวอย่างของกลุ่มตัวอย่างที่ j

(3) คำนวณค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ เมื่อ $i \neq j ; i, j = 1, 2, \dots, k$

เมื่อ \bar{X}_i คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ i

\bar{X}_j คือค่าเฉลี่ยของคะแนนในกลุ่มตัวอย่างที่ j

(4) การตัดสินใจ

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

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

3.3.2.4 สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation)

ใช้หาค่าความสัมพันธ์ในรูปคะแนนดิบของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน และทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ และทิศทางความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 กับความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐาน $H_0 : \rho = 0$

$H_1 : \rho \neq 0$

เมื่อ ρ เป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 กับความพึงพอใจในการทำงาน

สูตรที่ใช้ในการคำนวณ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543)

$$t = \frac{r\sqrt{N-2}}{\sqrt{1-r^2}} \dots\dots\dots(11)$$

เมื่อ t คือ ค่าของการแจกแจงใน t-distribution

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

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

X หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร X

Y หมายถึง คะแนนดิบของตัวแปร Y

N หมายถึง จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

เปรียบเทียบค่า t ที่คำนวณได้กับค่า t ที่ได้จากตารางที่ $df = N - 2$ เมื่อกำหนดระดับ
นัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05

ถ้าค่า t ที่คำนวณมากกว่าหรือเท่ากับ t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะปฏิเสธ
 H_0 ยอมรับ H_1 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้มีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ เจตคติ
ต่อระบบ TL 9000 กับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กัน

ถ้าค่า t ที่คำนวณน้อยกว่า t ที่ได้จากตาราง ที่ระดับนัยสำคัญ α จะยอมรับ H_0 ปฏิเสธ
 H_1 นั่นคือเจตคติต่อระบบ TS 16949 กับความพึงพอใจในการทำงานกับไม่มีความสัมพันธ์กัน

กรณีใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การแปลผลจะดูที่ค่า ถ้าน้อยกว่าหรือเท่ากับ α แสดงว่าตัว
แปรคู่่นั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ถ้ามีเครื่องหมายลบ จะมีความสัมพันธ์กลับกัน ถ้าไม่มี
เครื่องหมาย แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันทางบวกหรือตามกัน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2545)

สำหรับการใช้สถิติทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 3.2 คือ

ตารางที่ 3.2 แสดงสมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ในการทดสอบ

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของ พนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยมี สมมติฐานย่อย ดังนี้	

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 1.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	
สมมติฐานที่ 2.1 : พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	t-test
สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน	One-way ANOVA ตามด้วย LSD
สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจในการ ทำงานของพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด	Pearson product moment correlation

ตารางที่ 3.3 แสดงรายชื่อ ตำแหน่ง และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ทรงคุณวุฒิ

รายชื่อ	สถานที่ปฏิบัติงาน
ผศ. ดร. ศุภรัชชัย วรรัตน์	สาขาวิชาการจัดการทางวิศวกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
ดร.ไพฑูรย์ ศิริโอฬาร	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
คุณชนัญญา เมฆศิลป์	บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
คุณอุทาร์ตน์ ธรรมโกสิทธิ์	บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด
คุณฉวีวรรณ สุขเจริญผล	บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

3.3.3 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ไว้ดังนี้
ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ดังต่อไปนี้

- (1) เพศ
- (2) อายุ
- (3) ระดับการศึกษา
- (4) ประสบการณ์ทำงาน
- (5) สถานภาพสมรส

ตัวแปรตาม ได้แก่

- (1) เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949
- (2) ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจะค้นหาข้อมูล โดยจะใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 แบบ คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับตัวพนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 356 คน จากประชากรทั้งหมด 3,237 คน สำหรับขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิที่เป็นการแจกแบบสอบถาม มีดังนี้

(1) จัดทำหนังสือเพื่อส่งถึงผู้บริหารของบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 เพื่อขออนุญาตสอบถามข้อมูลต่างๆที่จำเป็นและขออนุญาตทำการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม

(2) จัดส่งแบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา คือ พนักงานในบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่ได้รับการรับรองระบบ TS 16949 จำนวน 356 คน ในแผนกงานต่างๆ เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายควบคุมคุณภาพ ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายออกแบบหรือฝ่ายวิจัยและพัฒนา ฝ่ายจัดซื้อและวัตถุดิบ และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

(3) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดก่อนจะนำไปวิเคราะห์

(4) นำผลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลไปวิเคราะห์ผล

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ารวบรวมงานวิจัย บทความ วารสาร เอกสารสัมมนา สถิติในรายงานต่างๆ ทั้งของภาครัฐและเอกชน เพื่อเป็นส่วนประกอบของเนื้อหา และนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) ตามขั้นตอนดังนี้

3.5.1 นำข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่รวบรวมจากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 มา จัดเป็นหมวดหมู่โดยแยกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส และทำการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล โดยนำข้อมูลมาหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.2 นำแบบสอบถามวัดระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีคำตอบให้เลือกทั้งหมด 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรฐานให้คะแนน คำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดระดับเจตคติต่อระบบ TS 16949

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

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TS 16949 ดี

คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TS 16949 ก่อนข้างดี

คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TS 16949 ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TS 16949 ก่อนข้างไม่ดี

คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีระดับเจตคติที่ดีที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่ดี

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยที่ได้ ด้านระดับเจตคติต่อที่มีต่อระบบ TS 16949 สามารถแบ่งได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949

1.00 – 1.80 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับไม่ดี

1.81 – 2.60 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับต่ำค่อนข้างไม่ดี

2.61 – 3.40 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับค่อนข้างดี

4.21 – 5.00 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับดี

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

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับเจตคติไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับเจตคติแตกต่างกันมาก

3.5.3 นำแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยมีลักษณะข้อคำถามทั้งเชิงบวก (Positive) และในเชิงลบ (Negative) มาตรวจให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ตามเกณฑ์การให้คะแนนดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 แสดงคะแนนในแต่ละระดับความคิดเห็นของแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน

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

ที่มา : พวงรัตน์ ทวีรัตน์ (2543 : 107-108)

ทั้งนี้สามารถแปลความหมายของค่าคะแนนที่วัดได้ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน มาก

คะแนน 4 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ค่อนข้างมาก

คะแนน 3 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ค่อนข้างน้อย

คะแนน 1 หมายถึง พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน น้อย

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ย ในด้านความพึงพอใจในการทำงานจากแบบสอบถามตอนที่ 3 สามารถแบ่งได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949

1.00 – 1.80 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับระดับน้อย

1.81 – 2.60 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับค่อนข้างน้อย

2.61 – 3.40 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับปานกลาง

3.41 – 4.20 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับค่อนข้างมาก

4.21 – 5.00 มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในระดับมาก

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

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำกว่า 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันมาก

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากกว่าหรือเท่ากับ 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันมาก

3.5.4 นำข้อมูลมาเปรียบเทียบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส โดยการทดสอบ t-test สำหรับการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระจากกัน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน และหากพบที่มีความแตกต่างกันภายในกลุ่ม จะทำการทดสอบว่าคู่ใดมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันด้วยวิธี Least Significant Different (LSD)

3.5.5 นำข้อมูลที่ได้มาระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงาน มาประมวลหาค่าความสัมพันธ์โดยนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งมีค่าตั้งแต่ - 1 ถึง + 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่า ตัวแปร

ไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยทิศทางของความสัมพันธ์พิจารณาจากเครื่องหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ กล่าวคือ ถ้าเป็นไปในทางบวก แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในลักษณะที่คล้อยตามกัน ถ้าเป็นไปในทางลบ แสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทางตรงกันข้ามหรือผกผันกัน สำหรับระดับความสัมพันธ์จะพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่คำนวณได้ โดยใช้เกณฑ์ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 144)

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ส่งไปยังโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 356 ฉบับ โดยมีจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนจำนวน 356 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 356 คน และปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และสถานภาพสมรส ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า
ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 356)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	160	44.94
หญิง	196	55.06
รวม	356	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	6	1.69
20 – 30 ปี	214	60.11
30 ปีขึ้นไป	136	38.20
รวม	356	100.00
3. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า	45	12.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.)	53	14.89
อนุปริญญา (ปวส.)	95	26.68
ปริญญาตรี	156	43.82
สูงกว่า ปริญญาตรี	7	1.97
รวม	356	100.00
4. ประสบการณ์ทำงาน		
ต่ำกว่า 3 ปี	70	19.66
3 – 5 ปี	145	40.73
5 ปีขึ้นไป	141	39.61
รวม	356	100.00
5. สถานภาพสมรส		
โสด	147	41.29
สมรส	167	46.91
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	42	11.80
รวม	356	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีพนักงานเพศหญิง จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 55.06 และมีพนักงานเพศชาย จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 44.94

อายุ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี ซึ่งมีจำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 60.11 รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 30 ปีขึ้นไป มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 และสำหรับกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.69

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมาคือ กลุ่มระดับการศึกษาระดับ อนุปริญญา (ปวส.) มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 26.68 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือ ปวช.) มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 12.64 และกลุ่มระดับการศึกษาระดับสูงกว่า ปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.97

ประสบการณ์ทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน 3-5 ปี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมาคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป ซึ่งมีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 39.61 สำหรับกลุ่มที่มีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรสแล้ว มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 46.91 รองลงมาคือกลุ่มที่มีสถานภาพโสด ซึ่งมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 สำหรับกลุ่มที่ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80

4.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 356 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับเจตคติ
1	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ จะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ	4.42	0.56	ดี
2	การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.39	0.52	ดี
3	เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.26	0.50	ดี
4	ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ	4.18	0.56	ค่อนข้างดี
5	ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.37	0.57	ดี
6	มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.28	0.51	ดี
7	ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ	4.33	0.55	ดี
8	ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.30	0.55	ดี
9	เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองผลิต	4.44	0.57	ดี
10	การจัดทำ FMEA ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นและระดับความรุนแรงของปัญหานั้นๆ	4.26	0.55	ดี
11	ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า	4.49	0.57	ดี
12	ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิต ของผลิตภัณฑ์นั้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว	4.04	0.63	ค่อนข้างดี

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับเจตคติ
13	ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขาย ที่เราทำการสั่งซื้อ	3.53	0.61	ค่อนข้างดี
14	สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.20	0.60	ค่อนข้างดี
15	ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบสายกราฟต์เสมอๆ	4.52	0.59	ดี
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน	4.29	0.65	ดี
17	ท่านมักจะหาทางหลีกเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ	4.19	0.66	ค่อนข้างดี
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	4.24	0.50	ดี
19	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TS 16949	4.41	0.55	ดี
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TS 16949 ท่านจะอ่านทุกครั้ง	4.24	0.68	ดี
ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949		4.27	0.25	ดี

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 อยู่ในระดับดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.27 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.25 เมื่อพิจารณาระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แต่ละข้อพบว่า

ข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ระดับดี เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 15 ท่านมักจะหลีกเลี่ยงการตรวจสอบสายกราฟต์เสมอๆ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.52 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.59 ข้อที่ 11 ท่านไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการแก้ไขข้อร้องเรียนจากลูกค้า มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.49 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57 ข้อที่ 9 เพื่อเป็นการเตรียม

ความพร้อมและหาวิธีการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นก่อนดำเนินการผลิตจริงจึงต้องมีการทดลองผลิต มีค่าเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.44 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57 ข้อที่ 1 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า และผู้จัดจำหน่ายวัตถุดิบ จะต้องถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.42 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.56 ข้อที่ 19 ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TS 16949 มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.41 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 ข้อที่ 2 การติดต่อสื่อสารกับลูกค้าถูกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.39 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.52 ข้อที่ 5 ท่านไม่เคยนำสถิติมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.37 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57 ข้อที่ 7 ท่านมักจะละเลยการทำความสะอาดและจัดสถานที่ในปฏิบัติงานให้เป็นระเบียบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.33 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 ข้อที่ 8 ท่านได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.30 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 ข้อที่ 16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.29 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 6 มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานอย่างชัดเจนทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.28 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.51 ข้อที่ 10 การจัดทำ FMEA ทำให้ท่านทราบถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และระดับความรุนแรงของปัญหานั้นๆ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.26 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.55 ข้อที่ 3 เป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.26 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.50 ข้อที่ 20 เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TS 16949 ท่านจะอ่านทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.24 พนักงาน

แต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 18 ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.24 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.50 ข้อที่มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ระดับค่อนข้างดี เรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 14 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.20 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.60 ข้อที่ 17 ท่านมักจะหาทางหลีกเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.19 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 4 ท่านไม่ได้รับทราบระดับคุณภาพในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.18 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.56 ข้อที่ 12 ท่านสามารถตรวจสอบข้อมูลการผลิตของผลิตภัณฑ์นั้น ได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.04 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 ข้อที่ 13 ท่านมักได้รับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงกับความต้องการจากผู้ขาย ที่เราทำการสั่งซื้อ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.53 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกันโดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.61

4.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการวิเคราะห์คะแนนความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 356 คน ได้ผลการศึกษาแสดงในตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานจำแนกตามรายชื่อของพนักงานในโรงงานบริษัทแซนมิน่า ไซส์ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน	4.16	0.56	ค่อนข้างมาก
2	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่	4.30	0.53	มาก
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง	4.28	0.53	มาก
4	เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ	4.29	0.53	มาก
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลว	4.18	0.63	ค่อนข้างมาก
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน	3.95	0.65	ค่อนข้างมาก
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงาน เพียงพอ	3.99	0.64	ค่อนข้างมาก
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน	3.78	0.71	ค่อนข้างมาก
9	ท่านรู้สึกว่ระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้ งานล่าช้า	3.96	0.73	ค่อนข้างมาก
10	ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	4.18	0.64	ค่อนข้างมาก
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม	4.23	0.57	มาก
12	ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน	3.82	0.70	ค่อนข้างมาก
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส	4.16	0.65	ค่อนข้างมาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อน ร่วมงาน	4.16	0.54	ค่อนข้างมาก
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอภัยภัยไมตรีของเพื่อน ร่วมงาน	4.26	0.50	มาก
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ ท่านทำ	4.20	0.52	ค่อนข้างมาก
17	ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อ ทำงานดี	4.03	0.64	ค่อนข้างมาก
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้	4.19	0.63	ค่อนข้างมาก
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงานทุกคนและ เข้าใจปัญหาของงาน	4.20	0.64	ค่อนข้างมาก
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่าน สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้	4.26	0.62	มาก
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ล็อบเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ	4.36	0.63	มาก
ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน		4.14	0.32	ค่อนข้างมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซีสทีมส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ยซึ่งเท่ากับ 4.14 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.32 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแต่ละข้อพบว่า

ข้อที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 21 บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ล็อบเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.36 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 ข้อที่ 2 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านอยู่ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.30 พนักงานแต่ละคนมีระดับ

ความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 ข้อที่ 4 เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.29 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 ข้อที่ 3 ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.28 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.53 ข้อที่ 15 ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอัธยาศัยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.26 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.50 ข้อที่ 20 เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้ มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.26 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.62 ข้อที่ 11 ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.23 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.57

ข้อที่มีความพึงพอใจในการทำงานระดับค่อนข้างมากเรียงตามค่าเฉลี่ยเป็นรายชื่อได้ดังนี้

ข้อที่ 19 ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงาน of พนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงานมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.20 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64 ข้อที่ 16 ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.20 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.52 ข้อที่ 18 ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้มีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.19 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 ข้อที่ 5 ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความล้มเหลวมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.18 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.63 ข้อที่ 10 ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.18 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64 ข้อที่ 1 งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่น ๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่านมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.16 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึง

พอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.56 ข้อที่ 13 ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาสมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.16 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 14 ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.16 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.54 ข้อที่ 17 ท่านได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดีมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.03 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.64 ข้อที่ 7 ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานเพียงพอมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.99 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 6 สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงานมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.95 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.65 ข้อที่ 12 ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงานมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.82 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.70 ข้อที่ 8 บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงานมีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.78 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.71 ข้อที่ 9 ท่านรู้สึกว่ระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานล่าช้ามีค่าเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 3.69 พนักงานแต่ละคนมีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.73

4.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดระหว่างเพศที่แตกต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 จำแนกตามเพศ	P-Value
เพศชาย N=160	4.2925
เพศหญิง N=196	4.2497
0.0000**	

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test พบว่า P-value มีค่า 0.000 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกันโดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 เป็น 4.2497 และ 4.2925 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดระหว่างอายุที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 จำแนกตามอายุ		P-value
ต่ำกว่า 20 ปี N=6	3.6083	0.0000
20-30 ปี N=214	4.2871	
30 ปีขึ้นไป N=136	4.2690	

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0000 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน โดยพนักงานที่อายุต่ำกว่า 20 ปี อายุ 20-30 ปี และ 30 ปีขึ้นไปมีค่าเฉลี่ยระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 เป็น 3.6083, 4.2871 และ 4.2690 ตามลำดับ จึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่า 20 ปี	3.6083	1	-	0.0000	0.0000
20-30 ปี N	4.2871	2		-	0.6602
30 ปีขึ้นไป	4.2690	3			-

จากตารางที่ 4.6 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างจาก พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี และ 30 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 5 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 จำแนกตามระดับการศึกษา	P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) N= 45	4.3367
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) N= 53	4.2340
อนุปริญญา (ปวส.) N= 95	4.1874
ปริญญาตรี N= 156	4.3042
สูงกว่าปริญญาตรี N= 7	4.4214
	0.0000

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0000 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกััน จึงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3)	4.3367	1	-	0.0364	0.0007	0.4264	0.3877
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	4.2340	2		-	0.2607	0.0680	0.0541
อนุปริญญา (ปวส.)	4.1874	3			-	0.0002	0.0137
ปริญญาตรี	4.3042	4				-	0.2092
สูงกว่าปริญญาตรี	4.4214	5					-

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างจากมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน		P-value
ต่ำกว่า 3 ปี N=70	4.2621	0.8000
3-5 ปี N=145	4.2617	
5 ปีขึ้นไป N=141	4.2798	

จากตารางที่ 4.9 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.8000 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 จำแนกตามสถานภาพสมรส		P-value
โสด N=147	4.2452	0.0970
สมรส N=167	4.2988	
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ N=42	4.2333	

จากตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0970 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

4.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างเพศที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายไม่แตกต่างจากพนักงานเพศหญิง

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานเพศชายและพนักงานเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี t-test ระหว่างเพศที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานของเพศ		P-Value
เพศชาย N=160	4.1539	0.3135
เพศหญิง N=196	4.1300	

จากตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ t-test พบว่า P-value มีค่า 0.3135 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานเป็น 4.1539 และ 4.1300 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างอายุที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีอายุต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างอายุที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามอายุ		P-value
ต่ำกว่า 20 ปี N=6	3.9206	0.0000
20-30 ปี N=214	4.0854	
30 ปีขึ้นไป N=136	4.2374	

จากตารางที่ 4.12 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับอายุต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.13 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
ต่ำกว่า 20 ปี	3.9206	1	-	0.2032	0.0155
20-30 ปี	4.0854	2		-	0.0000
30 ปีขึ้นไป	4.2374	3			-

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน 5 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไชล์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างระดับการศึกษาที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามระดับการศึกษา		P-value
มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3) N= 45	4.2021	0.0307
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) N= 53	4.1851	
อนุปริญญา(ปวส.) N= 95	4.0632	

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ปริญญาตรี N= 156	4.1468	
สูงกว่าปริญญาตรี N= 7	4.3265	

จากตารางที่ 4.14 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0307 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.13 ดังนี้

ตารางที่ 4.15 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

ระดับการศึกษา	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3	4	5
มัธยมศึกษาตอนต้น(ม.3)	4.2021	1	-	0.7919	0.0163	0.3052	0.3366
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6)	4.1851	2		-	0.0261	0.4501	0.2698
อนุปริญญา (ปวส.)	4.0632	3			-	0.0441	0.0353
ปริญญาตรี	4.1468	4				-	0.1448
สูงกว่าปริญญาตรี	4.3265	5					-

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและและพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างประสบการณ์ทำงานที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน		P-value
ต่ำกว่า 3 ปี N=70	4.1803	0.2869
3-5 ปี N=145	4.1107	
5 ปีขึ้นไป N=141	4.1520	

จากตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.2869 มากกว่า 0.05 จึงยอมรับ H_0 นั่นคือพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน 3 กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบแสดงในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่า P-value ในการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด โดยวิธี One-way ANOVA ระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน

ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ความพึงพอใจในการทำงานจำแนกตามสถานภาพสมรส		P-value
โสด N=147	4.1131	0.0279
สมรส N=167	4.1346	
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ N=42	4.2619	

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) พบว่า P-value มีค่า 0.0279 น้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ยอมรับ H_1 นั่นคือ พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ผลการเปรียบเทียบแสดงในตารางที่ 4.18 ดังนี้

ตารางที่ 4.18 แสดงค่า P-value ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการทำงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันเป็นรายคู่โดยวิธี LSD

สถานภาพสมรส	\bar{X}	กลุ่มที่	1	2	3
โสด N=147	4.1131	1	-	0.5509	0.0080
สมรส N=167	4.1346	2		-	0.0213
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ N=42	4.2619	3			-

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกลุ่มอื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

มีสมมติฐานที่ใช้ในการทดสอบ ดังนี้

H0 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

H1 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แสดงในตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และค่า P-value ของการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P-Value
เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน	0.5887**	0.0000**

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตารางที่ 4.19 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = 0.5887$ และ P-Value = 0.0000 จึงปฏิเสธ H0 แสดงว่าเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานว่ามีปัจจัยใดที่มีผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน โดยคาดว่าผลของการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ให้ผู้บริหารนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปรับปรุงความพึงพอใจในงานเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจของพนักงานและด้านการวางแผนพัฒนาระบบ TS 16949 ในองค์กรเพื่อให้การปฏิบัติงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด ในบทนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึง การสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการวิเคราะห์ผลการวิจัยในบทที่ 4 สามารถสรุปผลการวิจัยโดยแยกออกเป็นตอนๆ โดยผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- (1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 55.06 และ 44.94 ตามลำดับ
- (2) พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 60.11 รองลงมาคือ มีอายุ 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 38.20 อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.69 ตามลำดับ
- (3) พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.82 รองลงมาคือ ระดับ อนุปริญญา (ปวส.) คิดเป็นร้อยละ 26.68 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6 หรือ มศ.5 หรือปวช.) คิดเป็นร้อยละ 14.89 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3 หรือ มศ.3) หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 12.64 และระดับสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.97 ตามลำดับ
- (4) พนักงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.73 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงาน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.61 และมีประสบการณ์ทำงาน ต่ำกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.66 ตามลำดับ

(5) พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 46.91 รองลงมาคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 41.29 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

5.1.2 ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 อยู่ในระดับดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.27 พนักงานแต่ละคนมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.25

5.1.3 ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สรุปผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย ซึ่งเท่ากับ 4.14 พนักงานแต่ละคนมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยพิจารณาจากส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.32

5.1.4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกันโดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 เป็น 4.2497 และ 4.2925 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชส์ ชิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ว่า ช่วงอายุคู่ใดมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี และพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันกลุ่มอื่นๆ มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ว่า ระดับการศึกษาของแต่ละระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) มีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างจากที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันกลุ่มอื่นมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน

5.1.5 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ สถานภาพสมรส ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงและเพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการทำงานเป็น 4.1539 และ 4.1300 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2.2 : พนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ว่า อายุต่างกันคู่ใดมีความพึงพอใจในการทำงานต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 30 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีอายุต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.3 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และสามารถอธิบายได้ว่าระดับการศึกษาคู่ใดที่มีความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันดังนี้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา (ปวส.) มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและและพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.4 : พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.5 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ต่างกัน

ผลการทดสอบพบว่า พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรสคู่ใดที่ต่างกัน ดังนี้

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจาก พนักงานที่มีสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีระดับสถานภาพสมรสหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันคู่อื่นๆ มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

5.1.6 ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานที่ 3 : เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ผลการทดสอบพบว่า เจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ดังนี้

ผลการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) พบว่า อยู่ในระดับดีโดยพิจารณาคะแนนรวมเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้ น่าจะมีเหตุผลอันเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของระบบ TS 16949 และเข้าใจถึงระบบ TS 16949 ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า ส่วนผู้บริหารมีการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้การสนับสนุนระบบ TS 16949 ส่งผลให้พนักงานมีเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 อยู่ใน

ระดับดี สำหรับงานวิจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ ผลงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 ในระดับค่อนข้างดีซึ่งอาจเนื่องมาจากพนักงานมีความตระหนักถึงความจำเป็นของบันทึกคุณภาพและการตรวจติดตามภายใน ในส่วนเอกสารคู่มือปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง ส่วนผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนระบบคุณภาพ และการแก้ปัญหาในการทำงานให้ความร่วมมือกันดี ส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ในส่วนของผลการศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างมากซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าที่เป็นเช่นนี้น่าจะมีเหตุผลอันเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมในการทำงาน และลักษณะของงานอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน จึงทำให้ไม่ค่อยมีความแตกต่างกันมาก ดังนั้นจึงส่งผลให้พนักงานส่วนใหญ่เกิดความพอใจในการทำงานในทางบวก นอกจากนี้ยังพบว่างานวิจัยที่สอดคล้องกับผลงานวิจัยครั้งนี้คือ งานวิจัยของ ดิลก มุลวงษ์ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดสามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจาก พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไชล์ ซีสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน ได้รับการอบรมและการให้ความรู้ความเข้าใจในระบบ TS 16949 ไม่ถูกต้องซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมี

ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดล้อมมากกว่าเพศชาย

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีอายุต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ได้ได้รับการฝึกอบรมและให้ความเข้าใจถึงประโยชน์ของระบบ TS 16949 อย่างสม่ำเสมอซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีจะทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000แตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ

พนักงานในโรงงาน โรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่ได้ได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000ไม่แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันได้รับการอบรมที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 แตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันกับองค์กร มีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีระดับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจาก

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีสถานภาพสมรสต่างกันได้รับการฝึกอบรมที่เหมาะสมในตำแหน่งงานที่รับผิดชอบอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดสามารถอภิปรายถึงผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่าพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัดที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศต่างกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายไม่แตกต่างกันส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานที่ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลา นนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศชายมีความสนใจในสภาพแวดล้อมน้อยจึงทำให้การรับรู้เรื่องสภาพแวดล้อมที่เป็นระเบียบเรียบร้อยน้อย ซึ่งต่างจากเพศหญิงที่มีความสนใจต่อสิ่งแวดลอมมากกว่าเพศชาย

พนักงานในโรงงานโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจาก พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ไม่ได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับช่วงอายุ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลา นนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีจะความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากช่วงอายุอื่นๆ โดยผลการศึกษาพบว่า พนักงานช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปีมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนสูงชันกว่าในกลุ่มที่มีอายุมากกว่าในขณะที่พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปีมีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลและระบบการทำงานไม่ดีเท่าที่ควร

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงาน

ในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีหน้าที่ความรับผิดชอบและจุดมุ่งหมายต่างกันส่งผลให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สานิตย์ บุญยรัตพันธ์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตโมเฟล็ก บริษัทโมเดอร์นฟอรั่ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ในพนักงานฝ่ายผลิตที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในงานแตกต่างกันและไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกันได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า จำนวนปีในการทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลานนท์ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และ ความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีระยะเวลา 6 ปีขึ้นไปจะมีความผูกพันกับองค์กร มีความเข้าใจระเบียบและวัฒนธรรมขององค์กรเป็นอย่างดี

พนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจมีเหตุผลเนื่องมาจากพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีสถานภาพสมรสต่างกันได้รับสวัสดิการและหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมและไม่เท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ชวนเสงี่ยม ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพการสมรสต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานบริษัท แซนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับค่อนข้างปานกลาง ซึ่งผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุเมธ แวนนิลา นนท์ แต่ก็เป็นไปได้ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เคมีคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง ผลการศึกษา พบว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยรวม และความพึงพอใจในงานในด้านต่างๆ ทุกด้านอยู่ในระดับสูง

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเพื่อนำไปใช้

จากผลของการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อเสนอแนะที่ได้จากแบบสอบถามโดยผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการศึกษา และการอภิปรายผลสรุปนั้น ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังต่อไปนี้

(1) จากผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงการประยุกต์ใช้ระบบ TS 16949 ในส่วนงานเอกสาร องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานชายทำงานประเภทนี้เนื่องจากว่ามีแนวโน้มที่พนักงานชายจะยินดีและพอใจในงานมากกว่าพนักงานหญิง

(2) ควรให้พิจารณาหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติให้เหมาะสมกับระดับการศึกษา และควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกัน

(3) ให้มีการอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TS 16949 อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เนื่องจากผลการวิจัยทำให้ทราบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 ของพนักงานและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งทำให้ส่งผลดีต่อองค์กรในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของพนักงานและต่อองค์กรในท้ายที่สุด

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษากับองค์กรที่มีการใช้ระบบการบริหารคุณภาพอื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบผลของระบบคุณภาพแต่ละระบบกับความพึงพอใจในการทำงาน

(2) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาในทางการเงิน และการบริหาร เพื่อขยายขอบเขตการศึกษาไปยังการมองผลกระทบของการนำระบบ TS 16949 มาประยุกต์ใช้ ซึ่งจะมีผลต่อต้นทุนที่องค์กรจะต้องจัดการ รวมถึงการศึกษาถึงกำไรระยะสั้นและระยะยาวที่คาดว่าจะได้รับจากการประยุกต์ใช้ระบบ TS 16949



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปรีดาปริสุทธิ. (2531). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูล สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศรีอนันต์.
- ประภาพัญญ์ สุวรรณ. (2520). ทักษะคิด : การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: ครูสภา.
- พงศ์ ทรดาล. (2540). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏพระนคร.
- วีรนารถ มานะกิจ. (2533). พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย รามคำแหง.

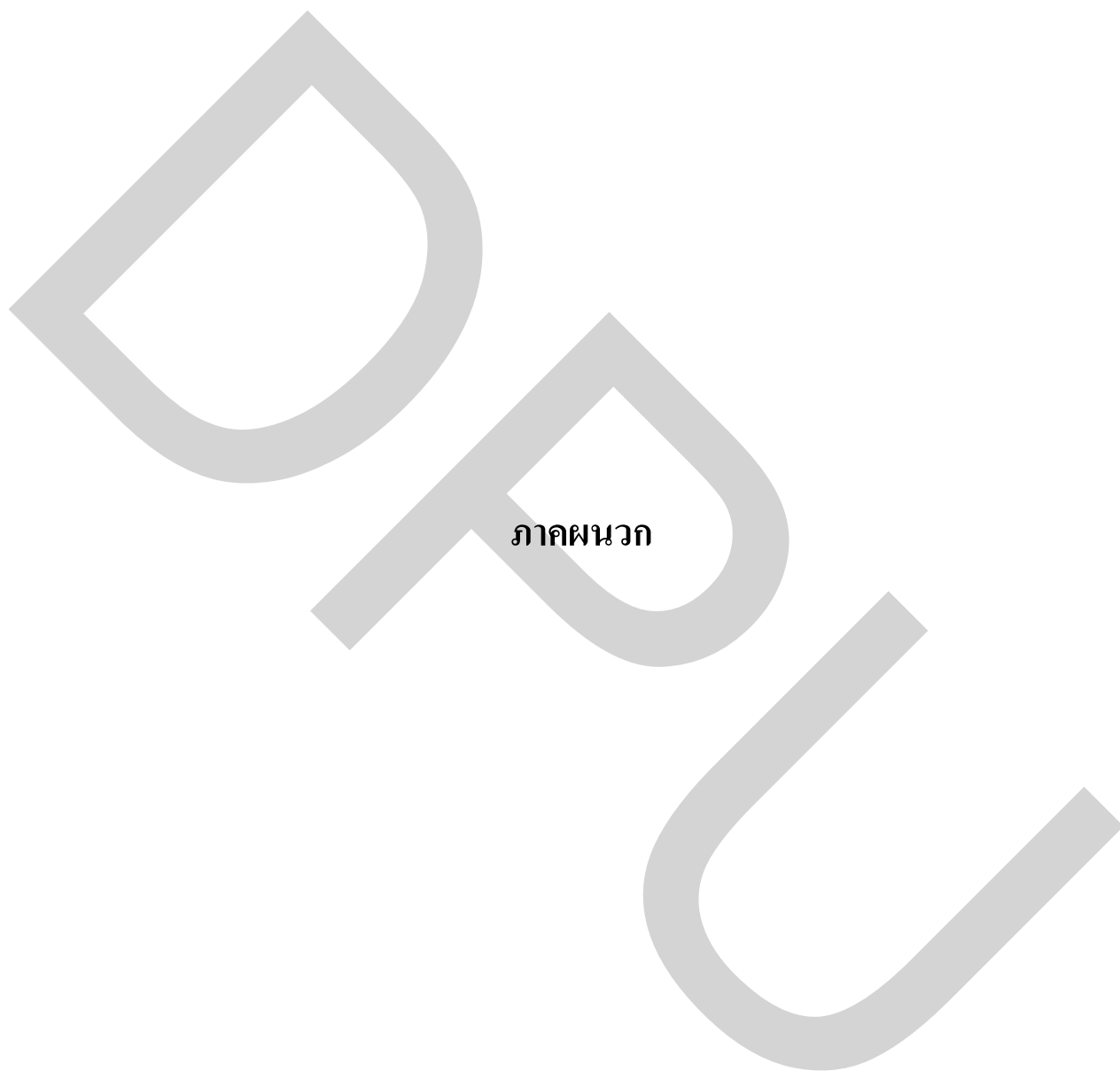
วิทยานิพนธ์

- กิตติวัฒน์ บัวลอย. (2540). ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมพลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุวรรณ ชิตโชติ. (2540). ความพึงพอใจในการทำงาน : ศึกษากรณีเฉพาะพนักงานระดับล่างในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดิลก มุลวงษ์. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มนัส บุญวงศ์. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องหนัง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. สาขาการจัดการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มาโนชญ์ มีพร้อม. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮานาเซมิคอนดักเตอร์ (กรุงเทพ) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีสังคม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกริก.
- วิชัย ชวนเสงี่ยม. (2536). ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ ขนาดใหญ่ในจังหวัด ปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศานิตย์ บุญรัตพันธุ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิต หน่วยงาน โมเพิลล์ บริษัทโมเตอร์นฟอร์ม กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมชาย ชัยยุทธ์. (2536). การศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานบริหารงานบุคคลในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเมธ แวนนิลานนท์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบ ISO 9000 และความพึงพอใจในงานของพนักงานในโรงงานผลิตอุปกรณ์เซมิคอนดักเตอร์ เขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- โสภภาพรรณ นิ่มมณี. (2540). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมอาหารกระป๋องจังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, (2553). มูลค่าการส่งออกผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2553, จาก <http://www.moc.go.th>



ภาคผนวก

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม

แบบสอบถามและแบบทดสอบประกอบงานวิจัย

เรื่อง

การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจ
ในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า
และอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ :

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล
ศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเพื่อเป็นข้อมูลในการจัด
การฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับระบบ TS 16949 และเป็นข้อมูลในการบริหารทรัพยากร
มนุษย์ซึ่งข้อมูลทั้งหมดจะเป็นประโยชน์ในการนำระบบ TS 16949 มาใช้อย่างมี
ประสิทธิภาพ และเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจในการทำงานสำหรับบริษัทที่ได้รับการรับรอง
ระบบ TS 16949 แล้วและบริษัทที่จะประยุกต์ใช้ระบบ TS 16949 ดังนั้นจึงขอความกรุณา
ช่วยตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง และขอให้พิจารณาคำถามแต่ละข้อและตอบอย่าง
เต็มความสามารถ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือ

นายภักดี ทองคำ

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาการจัดการทางวิศวกรรม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลของการวิจัย เรื่อง การศึกษาเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย โดยมีคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถาม จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแนวแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน จำนวน 21 ข้อ

หมายเหตุ : - แบบสอบถามนี้มิได้สร้างมาเพื่อเป็นข้อสอบ เพราะฉะนั้นจึงไม่มีคำตอบข้อใดถูกหรือผิด ท่านสามารถตอบข้อความทุกข้อ ความให้ตรงกับความเป็นจริงตรงกับความคิดเห็น หรือตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุดโดยไม่จำเป็นที่คำตอบของท่านจะเหมือนของผู้อื่นเสมอไป

ตอนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

คำอธิบาย : กรุณาเติมเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

.....1) ชาย

.....2) หญิง

2. อายุ

.....1) ต่ำกว่า 20 ปี

.....2) 20-30 ปี

.....3) 30 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

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

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

.....3) อนุปริญญา (ปวส.)

.....4)ปริญญาตรี

.....5) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานในบริษัทแห่งนี้

.....1) ต่ำกว่า 3 ปี

.....2) 3 – 5 ปี

.....3) 5 ปีขึ้นไป

5. สถานภาพสมรส

.....1) โสด

.....2) สมรส

.....3) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับเจตคติที่มีต่อระบบ TS 16949 มีคำถามจำนวน 20 ข้อ

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

		ด้วย อย่าง ยิ่ง	ด้วย	แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
15	ท่านมักจะหลบเลี่ยงการตรวจสอบสายกราฟด์เสมอๆ					
16	การตรวจติดตามคุณภาพภายใน เป็นการจับผิดการทำงานของท่าน					
17	ท่านมักจะหาทางหลบเลี่ยงในการตอบข้อซักถามกับผู้ตรวจสอบระบบคุณภาพ					
18	ท่านมีการนำสถิติมาใช้ในการวิเคราะห์สิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้นในผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด					
19	ท่านรู้สึกเบื่อก่อนที่จะรับการฝึกอบรม ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐาน TS 16949					
20	เมื่อท่านพบประกาศข่าวสารเกี่ยวกับ ระบบ TS 16949 ท่านจะอ่านทุกครั้ง					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน มีคำถามจำนวน 21 ข้อ

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	งานที่ท่านได้รับมอบหมายเป็นงานที่พนักงานคนอื่นๆ ไม่สามารถทำได้ดีเหมือนท่าน					
2	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสรับผิดชอบงานที่ท่านทำอยู่					
3	ท่านพอใจที่ได้มีโอกาสตัดสินใจทำงานด้วยตนเอง					
4	เมื่อผลงานที่ท่านทำไม่ได้มาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ท่านจะรับผิดชอบ					
5	ท่านควรมีส่วนรับผิดชอบในผลงานของแผนกหรือหน่วยงานแม้ได้รับคำติเตียนหรือประสบความสำเร็จก็ตาม					
6	สถานที่ทำงานของบริษัทสะดวกสบายและเหมาะสมในการทำงาน					
7	ในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมี อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ รวมทั้งคู่มือต่างๆ ในการทำงานเพียงพอ					
8	บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมแก่การทำงาน					
9	ท่านรู้สึกวาระเบียบขั้นตอนในการทำงานเป็นสิ่งที่ทำให้งานล่าช้า					
10	ท่านสามารถวางตัวได้เหมาะสมกับ ตำแหน่ง หน้าที่ ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
11	ผู้บังคับบัญชามีนโยบายการมอบหมายและการกระจายงานให้พนักงานอย่างยุติธรรม					
12	ภายในแผนกงานหรือหน่วยงานของท่านมีจำนวนพนักงานที่พอเหมาะกับปริมาณงาน					
13	ท่านยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานในบางโอกาส					
14	ท่านพอใจเมื่อมีโอกาสใกล้ชิดและทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน					
15	ท่านพอใจในความมีน้ำใจและอิริยาศยไมตรีของเพื่อนร่วมงาน					
16	ผู้บังคับบัญชาเห็นประโยชน์และความสำคัญของงานที่ท่านทำ					
17	ท่านได้รับความชมจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานดี					
18	ท่านสามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาเพื่อขอคำปรึกษาได้					

ข้อ	คำถาม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	ผู้บังคับบัญชาสนใจการทำงานของพนักงานทุกคนและเข้าใจปัญหาของงาน					
20	เมื่อท่านมีปัญหาทั้งด้านการทำงานและส่วนตัว ท่านสามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาได้					
21	บริษัทมีการจัดระบบสวัสดิการและผลประโยชน์อื่น เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ลีอกเกอร์ เพียงพอต่อความต้องการ					

ส่วนที่ 2 การประมวลผลด้วย SPSS

Frequencies

Statistics										
	TS1	TS2	TS3	TS4	TS5	TS6	TS7	TS8	TS9	TS10
N	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Valid	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.42	4.39	4.26	4.18	4.37	4.28	4.33	4.30	4.44	4.26
Std. Deviation	.558	.521	.497	.558	.574	.513	.547	.553	.571	.552

Statistics										
	TS11	TS12	TS13	TS14	TS15	TS16	TS17	TS18	TS19	TS20
N	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Valid	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.49	4.04	3.53	4.20	4.52	4.29	4.19	4.24	4.41	4.24
Std. Deviation	.574	.629	.611	.601	.588	.654	.661	.503	.552	.682

Statistics										
	SAT1	SAT2	SAT3	SAT4	SAT5	SAT6	SAT7	SAT8	SAT9	SAT10
N	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Valid	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.16	4.30	4.28	4.29	4.18	3.95	3.99	3.78	3.96	4.18
Std. Deviation	.556	.532	.526	.531	.626	.646	.643	.710	.733	.638

Statistics											
	SAT11	SAT12	SAT13	SAT14	SAT15	SAT16	SAT17	SAT18	SAT19	SAT20	SAT21
N	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Valid	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356	356
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4.23	3.82	4.16	4.16	4.26	4.20	4.03	4.19	4.20	4.26	4.36
Std. Deviation	.573	.701	.650	.537	.501	.515	.641	.630	.640	.624	.633

Frequency Table

GENDER

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Male	160	44.9	44.9	44.9
	Female	196	55.1	55.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

OLD

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than 20 years	6	1.7	1.7	1.7
	20-30 years	214	60.1	60.1	61.8
	Above 30 years	136	38.2	38.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

EDU

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	M3	45	12.6	12.6	12.6
	M6	53	14.9	14.9	27.5
	Diploma	95	26.7	26.7	54.2
	Bachelor	156	43.8	43.8	98.0
	Above Bachelor	7	2.0	2.0	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

EXP

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Less than 3 years	70	19.7	19.7	19.7
	3-5 years	145	40.7	40.7	60.4
	Above 5 years	141	39.6	39.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

STATUS

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Single	147	41.3	41.3	41.3
	Married	167	46.9	46.9	88.2
	Divorce	42	11.8	11.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	12	3.4	3.4	3.4
	Good	183	51.4	51.4	54.8
	Excellent	161	45.2	45.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	6	1.7	1.7	1.7
	Good	206	57.9	57.9	59.6
	Excellent	144	40.4	40.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	10	2.8	2.8	2.8
	Good	245	68.8	68.8	71.6
	Excellent	101	28.4	28.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	29	8.1	8.1	8.1
	Good	234	65.7	65.7	73.9
	Excellent	93	26.1	26.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	17	4.8	4.8	4.8
	Good	191	53.7	53.7	58.4
	Excellent	148	41.6	41.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	11	3.1	3.1	3.1
	Good	235	66.0	66.0	69.1
	Excellent	110	30.9	30.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	14	3.9	3.9	3.9
	Good	212	59.6	59.6	63.5
	Excellent	130	36.5	36.5	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	17	4.8	4.8	4.8
	Good	216	60.7	60.7	65.4
	Excellent	123	34.6	34.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	14	3.9	3.9	3.9
	Good	170	47.8	47.8	51.7
	Excellent	172	48.3	48.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	20	5.6	5.6	5.6
	Good	224	62.9	62.9	68.5
	Excellent	112	31.5	31.5	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	14	3.9	3.9	3.9
	Good	153	43.0	43.0	46.9
	Excellent	189	53.1	53.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	63	17.7	17.7	17.7
	Good	215	60.4	60.4	78.1
	Excellent	78	21.9	21.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Bad	7	2.0	2.0	2.0
	Fair	168	47.2	47.2	49.2
	Good	166	46.6	46.6	95.8
	Excellent	15	4.2	4.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	36	10.1	10.1	10.1
	Good	214	60.1	60.1	70.2
	Excellent	106	29.8	29.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	17	4.8	4.8	4.8
	Good	137	38.5	38.5	43.3
	Excellent	202	56.7	56.7	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	39	11.0	11.0	11.0
	Good	173	48.6	48.6	59.6
	Excellent	144	40.4	40.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	50	14.0	14.0	14.0
	Good	188	52.8	52.8	66.9
	Excellent	118	33.1	33.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	12	3.4	3.4	3.4
	Good	245	68.8	68.8	72.2
	Excellent	99	27.8	27.8	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	11	3.1	3.1	3.1
	Good	187	52.5	52.5	55.6
	Excellent	158	44.4	44.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

TS20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	50	14.0	14.0	14.0
	Good	170	47.8	47.8	61.8
	Excellent	136	38.2	38.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	31	8.7	8.7	8.7
	Good	237	66.6	66.6	75.3
	Excellent	88	24.7	24.7	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	13	3.7	3.7	3.7
	Good	224	62.9	62.9	66.6
	Excellent	119	33.4	33.4	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	13	3.7	3.7	3.7
	Good	229	64.3	64.3	68.0
	Excellent	114	32.0	32.0	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	13	3.7	3.7	3.7
	Good	225	63.2	63.2	66.9
	Excellent	118	33.1	33.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	43	12.1	12.1	12.1
	Good	205	57.6	57.6	69.7
	Excellent	108	30.3	30.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	84	23.6	23.6	23.6
	Good	207	58.1	58.1	81.7
	Excellent	65	18.3	18.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	75	21.1	21.1	21.1
	Good	209	58.7	58.7	79.8
	Excellent	72	20.2	20.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	137	38.5	38.5	38.5
	Good	160	44.9	44.9	83.4
	Excellent	59	16.6	16.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	102	28.7	28.7	28.7
	Good	165	46.3	46.3	75.0
	Excellent	89	25.0	25.0	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	46	12.9	12.9	12.9
	Good	200	56.2	56.2	69.1
	Excellent	110	30.9	30.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	27	7.6	7.6	7.6
	Good	221	62.1	62.1	69.7
	Excellent	108	30.3	30.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	125	35.1	35.1	35.1
	Good	170	47.8	47.8	82.9
	Excellent	61	17.1	17.1	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	51	14.3	14.3	14.3
	Good	197	55.3	55.3	69.7
	Excellent	108	30.3	30.3	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	27	7.6	7.6	7.6
	Good	244	68.5	68.5	76.1
	Excellent	85	23.9	23.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	10	2.8	2.8	2.8
	Good	242	68.0	68.0	70.8
	Excellent	104	29.2	29.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	19	5.3	5.3	5.3
	Good	248	69.7	69.7	75.0
	Excellent	89	25.0	25.0	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	68	19.1	19.1	19.1
	Good	210	59.0	59.0	78.1
	Excellent	78	21.9	21.9	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	43	12.1	12.1	12.1
	Good	202	56.7	56.7	68.8
	Excellent	111	31.2	31.2	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	44	12.4	12.4	12.4
	Good	196	55.1	55.1	67.4
	Excellent	116	32.6	32.6	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	35	9.8	9.8	9.8
	Good	194	54.5	54.5	64.3
	Excellent	127	35.7	35.7	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

SAT21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Fair	30	8.4	8.4	8.4
	Good	167	46.9	46.9	55.3
	Excellent	159	44.7	44.7	100.0
	Total	356	100.0	100.0	

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
GENDER	356	1.55	.498	.026
AVGTS	356	4.2690	.24715	.01310

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
GENDER	58.731	355	.000	1.55	1.50	1.60
AVGTS	325.902	355	.000	4.2690	4.2432	4.2947

Oneway

Descriptives

AVGTS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Less than 20 years	6	3.6083	.41402	.16902	3.1738	4.0428	3.40	4.45
20-30 years	214	4.2759	.21574	.01475	4.2469	4.3050	3.40	4.75
Above 30 years	136	4.2871	.24706	.02118	4.2452	4.3290	3.50	4.75
Total	356	4.2690	.24715	.01310	4.2432	4.2947	3.40	4.75

ANOVA

AVGTS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.674	2	1.337	24.825	.000
Within Groups	19.011	353	.054		
Total	21.685	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGTS

LSD

(I) OLD	(J) OLD	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Less than 20 years	20-30 years	-.6676(*)	.09606	.000	-.8565	-.4787
	Above 30 years	-.6788(*)	.09681	.000	-.8692	-.4884
20-30 years	Less than 20 years	.6676(*)	.09606	.000	.4787	.8565
	Above 30 years	-.0112	.02545	.660	-.0612	.0389
Above 30 years	Less than 20 years	.6788(*)	.09681	.000	.4884	.8692
	20-30 years	.0112	.02545	.660	-.0389	.0612

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

Descriptives

AVGTS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
M3	45	4.3367	.20433	.03046	4.2753	4.3981	3.65	4.70
M6	53	4.2340	.33908	.04658	4.1405	4.3274	3.40	4.75
Diploma	95	4.1874	.24861	.02551	4.1367	4.2380	3.50	4.65
Bachelor	156	4.3042	.20438	.01636	4.2718	4.3365	3.75	4.75
Above Bachelor	7	4.4214	.23248	.08787	4.2064	4.6364	4.15	4.70
Total	356	4.2690	.24715	.01310	4.2432	4.2947	3.40	4.75

ANOVA

AVGTS	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.260	4	.315	5.412	.000
Within Groups	20.425	351	.058		
Total	21.685	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGTS LSD

(I) EDU	(J) EDU	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
M3	M6	.1027(*)	.04890	.036	.0065	.1989
	Diploma	.1493(*)	.04365	.001	.0634	.2352
	Bachelor	.0325	.04082	.426	-.0478	.1128
	Above Bachelor	-.0848	.09801	.388	-.2775	.1080
M6	M3	-.1027(*)	.04890	.036	-.1989	-.0065
	Diploma	.0466	.04136	.261	-.0347	.1279
	Bachelor	-.0702	.03835	.068	-.1456	.0052
	Above Bachelor	-.1875	.09701	.054	-.3783	.0033
Diploma	M3	-.1493(*)	.04365	.001	-.2352	-.0634
	M6	-.0466	.04136	.261	-.1279	.0347
	Bachelor	-.1168(*)	.03139	.000	-.1785	-.0551
	Above Bachelor	-.2341(*)	.09447	.014	-.4199	-.0483
Bachelor	M3	-.0325	.04082	.426	-.1128	.0478
	M6	.0702	.03835	.068	-.0052	.1456
	Diploma	.1168(*)	.03139	.000	.0551	.1785
	Above Bachelor	-.1173	.09320	.209	-.3006	.0660
Above Bachelor	M3	.0848	.09801	.388	-.1080	.2775
	M6	.1875	.09701	.054	-.0033	.3783
	Diploma	.2341(*)	.09447	.014	.0483	.4199
	Bachelor					
		.1173	.09320	.209	-.0660	.3006

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

Descriptives

AVGTS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Less than 3 years	70	4.2621	.32308	.03862	4.1851	4.3392	3.40	4.75
3-5 years	145	4.2617	.21779	.01809	4.2260	4.2975	3.50	4.70
Above 5 years	141	4.2798	.23337	.01965	4.2409	4.3186	3.50	4.75
Total	356	4.2690	.24715	.01310	4.2432	4.2947	3.40	4.75

ANOVA

AVGTS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.027	2	.014	.223	.800
Within Groups	21.657	353	.061		
Total	21.685	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGTS

LSD

(I) EXP	(J) EXP	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Less than 3 years	3-5 years	.0004	.03605	.991	-.0705	.0713
	Above 5 years	-.0176	.03622	.626	-.0889	.0536
3-5 years	Less than 3 years	-.0004	.03605	.991	-.0713	.0705
	Above 5 years	-.0181	.02930	.538	-.0757	.0396
Above 5 years	Less than 3 years	.0176	.03622	.626	-.0536	.0889
	3-5 years	.0181	.02930	.538	-.0396	.0757

Oneway

Descriptives

AVGTS

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Single	147	4.2452	.26557	.02190	4.2019	4.2885	3.40	4.75
Married	167	4.2988	.20142	.01559	4.2680	4.3296	3.40	4.75
Divorce	42	4.2333	.32641	.05037	4.1316	4.3351	3.50	4.70
Total	356	4.2690	.24715	.01310	4.2432	4.2947	3.40	4.75

ANOVA

AVGTS

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.285	2	.142	2.349	.097
Within Groups	21.400	353	.061		
Total	21.685	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGTS

LSD

(I) STATUS	(J) STATUS	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Single	Married	-.0536	.02785	.055	-.1083	.0012
	Divorce	.0119	.04308	.782	-.0728	.0966
Married	Single	.0536	.02785	.055	-.0012	.1083
	Divorce	.0655	.04250	.124	-.0181	.1491
Divorce	Single	-.0119	.04308	.782	-.0966	.0728
	Married	-.0655	.04250	.124	-.1491	.0181

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
GENDER	356	1.55	.498	.026
AVGSAT	356	4.1410	.32173	.01705

One-Sample Test

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
GENDER	58.731	355	.000	1.55	1.50	1.60
AVGSAT	242.853	355	.000	4.1410	4.1075	4.1746

Oneway

Descriptives

AVGSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Less than 20 years	6	3.9200	.20659	.08434	3.7032	4.1368	3.76	4.33
20-30 years	214	4.0855	.32538	.02224	4.0417	4.1294	3.24	4.67
Above 30 years	136	4.2382	.29497	.02529	4.1881	4.2882	3.24	4.62
Total	356	4.1410	.32173	.01705	4.1075	4.1746	3.24	4.67

ANOVA

AVGSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.236	2	1.118	11.435	.000
Within Groups	34.510	353	.098		
Total	36.746	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGSAT

LSD

(I) OLD	(J) OLD	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Less than 20 years	20-30 years	-.1655	.12942	.202	-.4201	.0890
	Above 30 years	-.3182(*)	.13043	.015	-.5747	-.0616
20-30 years	Less than 20 years	.1655	.12942	.202	-.0890	.4201
	Above 30 years	-.1526(*)	.03429	.000	-.2201	-.0852
Above 30 years	Less than 20 years	.3182(*)	.13043	.015	.0616	.5747
	20-30 years	.1526(*)	.03429	.000	.0852	.2201

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

Descriptives

AVGSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
M3	45	4.2027	.30608	.04563	4.1107	4.2946	3.48	4.62
M6	53	4.1857	.34948	.04800	4.0893	4.2820	3.33	4.67
Diploma	95	4.0633	.34653	.03555	3.9927	4.1339	3.43	4.62
Bachelor	156	4.1471	.29802	.02386	4.1000	4.1943	3.24	4.67
Above Bachelor	7	4.3271	.14068	.05317	4.1970	4.4572	4.14	4.48
Total	356	4.1410	.32173	.01705	4.1075	4.1746	3.24	4.67

ANOVA

AVGSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1.099	4	.275	2.706	.030
Within Groups	35.647	351	.102		
Total	36.746	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGSAT

LSD

(I) EDU	(J) EDU	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
M3	M6	.0170	.06460	.793	-.1100	.1441
	Diploma	.1394(*)	.05767	.016	.0260	.2528
	Bachelor	.0556	.05392	.304	-.0505	.1616
	Above Bachelor	-.1245	.12948	.337	-.3791	.1302
M6	M3	-.0170	.06460	.793	-.1441	.1100
	Diploma	.1224(*)	.05464	.026	.0149	.2299
	Bachelor	.0385	.05067	.447	-.0611	.1382
	Above Bachelor	-.1415	.12816	.270	-.3935	.1106
Diploma	M3	-.1394(*)	.05767	.016	-.2528	-.0260
	M6	-.1224(*)	.05464	.026	-.2299	-.0149
	Bachelor	-.0839(*)	.04147	.044	-.1654	-.0023
	Above Bachelor	-.2639(*)	.12481	.035	-.5093	-.0184
Bachelor	M3	-.0556	.05392	.304	-.1616	.0505
	M6	-.0385	.05067	.447	-.1382	.0611
	Diploma	.0839(*)	.04147	.044	.0023	.1654
	Above Bachelor	-.1800	.12312	.145	-.4222	.0621
Above Bachelor	M3	.1245	.12948	.337	-.1302	.3791
	M6	.1415	.12816	.270	-.1106	.3935
	Diploma	.2639(*)	.12481	.035	.0184	.5093
	Bachelor	.1800	.12312	.145	-.0621	.4222

* The mean difference is significant at the .05 level.

Oneway

Descriptives

AVGSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Less than 3 years	70	4.1804	.31416	.03755	4.1055	4.2553	3.48	4.62
3-5 years	145	4.1108	.35548	.02952	4.0525	4.1692	3.24	4.67
Above 5 years	141	4.1526	.28635	.02412	4.1049	4.2002	3.48	4.62
Total	356	4.1410	.32173	.01705	4.1075	4.1746	3.24	4.67

ANOVA

AVGSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.260	2	.130	1.256	.286
Within Groups	36.486	353	.103		
Total	36.746	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGSAT
LSD

(I) EXP	(J) EXP	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Less than 3 years	3-5 years	.0696	.04679	.138	-.0224	.1616
	Above 5 years	.0279	.04701	.554	-.0646	.1203
3-5 years	Less than 3 years	-.0696	.04679	.138	-.1616	.0224
	Above 5 years	-.0417	.03802	.273	-.1165	.0331
Above 5 years	Less than 3 years	-.0279	.04701	.554	-.1203	.0646
	3-5 years	.0417	.03802	.273	-.0331	.1165

Oneway

Descriptives

AVGSAT

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Single	147	4.1132	.33393	.02754	4.0588	4.1676	3.24	4.67
Married	167	4.1350	.31710	.02454	4.0866	4.1835	3.29	4.62
Divorce	42	4.2624	.27214	.04199	4.1776	4.3472	3.62	4.62
Total	356	4.1410	.32173	.01705	4.1075	4.1746	3.24	4.67

ANOVA

AVGSAT

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.738	2	.369	3.619	.028
Within Groups	36.008	353	.102		
Total	36.746	355			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: AVGSAT

LSD

(I) STATUS	(J) STATUS	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Single	Married	-.0218	.03612	.546	-.0929	.0492
	Divorce	-.1492(*)	.05588	.008	-.2591	-.0393
Married	Single	.0218	.03612	.546	-.0492	.0929
	Divorce	-.1274(*)	.05513	.021	-.2358	-.0189
Divorce	Single	.1492(*)	.05588	.008	.0393	.2591
	Married	.1274(*)	.05513	.021	.0189	.2358

* The mean difference is significant at the .05 level.

Correlations

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
AVGTS	4.2690	.24715	356
AVGSAT	4.1410	.32173	356

Correlations

		AVGTS	AVGSAT
AVGTS	Pearson Correlation	1	.588(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000
	N	356	356
AVGSAT	Pearson Correlation	.588(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.
	N	356	356

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล

ประวัติการศึกษา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน

นายภักดี ทองคำ

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาการจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดซื้อต่างประเทศ

บริษัท แชนมิน่า ไซส์ ซิสเต็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด