

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ

บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ธีระพงษ์ ศรีวิเศษ^{1*} และ ธีระเดช รุ่งมงคล²

¹สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรม โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

²คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย

*ผู้รับผิดชอบบทความ

Teerapong Triwised^{*} and Teeredech Rewmongkol²

¹Industrial management, Ramkhamhaeng University, Thailand

²Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand

*Corresponding author

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของพนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด 2) เพื่อศึกษาการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษากลุ่มประชากร ที่เป็นพนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ที่ตั้งอยู่ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 120 ชุด การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และ ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการ

มาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเข้าใจขององค์กรและบริบทขององค์กร 2) การจัดการคุณภาพ 3) ระบบบริหารคุณภาพ 4) การจัดการทรัพยากร 5) การจัดการความรู้ขององค์กร 6) ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร 7) การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ประเมิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ พนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยการใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test independence) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2550)

ผลการวิจัยพบว่า วิจัยครั้งนี้มีปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุผลอาจเป็นเพราะ ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นแม้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานแต่ด้วยการบริหารงานที่เป็นระบบขององค์กรที่มีมาตรฐานการทำงานจากส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่ทำให้รูปแบบการทำงานมีความเสมอภาคกันไม่ว่าจะแตกต่างกันด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของ พนักงานบริษัทอิตาซี ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 2 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาซี ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม (ประเทศไทย) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อฝ่ายบริการ รองลงมาคือ ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ ด้านการตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการจัดการคุณภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาซี ทรานสปอร์ต ซิสเต็ม (ประเทศไทย) ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันส่วนอายุและจำนวนครั้งที่ได้รับการ

ฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทธิดาชิ ทรานสปอร์ตซิสเต็ม (ประเทศไทย) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ได้แก่ ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านระบบบริหารคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการจัดการความรู้ของบริษัท ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ประเมิน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท ธัญชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการมาตรฐาน ISO 9001 เป็นการนำหลักการเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริหารงานมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดการ; พนักงานบริษัท; มาตรฐาน ISO 9001

บทนำ

การดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ผู้ประกอบการต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืนในสภาวะปัจจุบันการดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันสูงทั้งตลาดในประเทศและต่างประเทศ ปัจจัยที่จะทำให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ปัจจัยหนึ่งคือ คุณภาพ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2550, หน้า 14) ดังนั้นคุณภาพจึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญกับธุรกิจ โดยเฉพาะองค์กรที่ดำเนินธุรกิจด้านการผลิต และ บริการ องค์กรที่มีผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพเป็นเสมือนการเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรและสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งในธุรกิจ ก่อนให้เกิดความเชื่อมั่นให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์รวมทั้งเกิดความพึงพอใจของลูกค้า เป็นการได้เปรียบในเชิงแข่งขันในการ ทำให้ง่ายในการตัดสินใจของผู้บริโภคที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ และบริการที่มีความหมายรับรองคุณภาพในกระบวนการเป็นอย่างมาก (กิตติ กอบัวแก้ว, 2553, หน้า 142)

ISO เป็นตัวย่อขององค์การระหว่างประเทศว่าด้วยการมาตรฐาน (International Organization for Standardization) ซึ่งมีสำนักงานตั้งอยู่ที่กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์โดยมีตัวแทนในแต่ละประเทศที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำมาตรฐานสากลต่างๆ สำหรับระบบISO9001 ซึ่งเป็นระบบการจัดการด้าน

คุณภาพ ที่พัฒนาขึ้นเป็นระบบมาตรฐานสากลภายใต้ขอบข่ายที่แสดงความสามารถในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่บรรลุข้อกำหนดลูกค้า

ISO 9001 เป็นมาตรฐานสากลที่องค์กรธุรกิจทั่วโลกให้ความสำคัญ เพื่อความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพ และควมมีประสิทธิภาพของการดำเนินงานภายในองค์กร ISO 9001 จึงเป็นระบบบริหารงานคุณภาพตามมาตรฐานสากล แนวคิดสำคัญของ ISO 9001 คือการจัดวางระบบบริหารงานเพื่อการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ทำให้เชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้ โดยผ่านระบบที่ระบุขั้นตอนและวิธีการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรในองค์กรรู้หน้าที่ความรับผิดชอบและขั้นตอนต่างๆ ในการปฏิบัติงาน โดยต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีการจดบันทึกข้อมูล รวมทั้งการตรวจสอบการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามที่ระบุไว้ในระบบหรือไม่ และมีการแก้ไขข้อผิดพลาดรวมทั้งมีแนวทางในการป้องกันข้อผิดพลาดเดิม

ในปัจจุบันมาตรฐาน ISO 9001:2015 มีการเพิ่มข้อกำหนดในเรื่องการทำความเข้าใจกับองค์กรและบริบทองค์กร การทำความเข้าใจกับความต้องการและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อใช้ในการดำเนินการกับความเสี่ยงและโอกาสรวมถึงข้อกำหนดอื่นๆ ซึ่งเป็นพื้นฐานหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถมุ่งสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนได้ต่อไป

นอกจากนั้น จากการศึกษาในเบื้องต้น พบว่า บริษัทที่มักประสบความสำเร็จในการขอรับรองระบบ ISO9001 มักเป็นบริษัทที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ ในขณะที่บริษัทขนาดเล็กหรือขนาดกลางที่มีแนวโน้มในการประสบความสำเร็จในการขอรับรองระบบ ISO9001 สูง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท ชาญชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีความสม่ำเสมอและต่อเนื่องอีกทั้งยังเป็นที่ยอมรับของลูกค้ามากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท ชาญชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัท ชาญชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด รวมทั้งสิ้น 150 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามหลักสถิติด้วยการแปรผันตามกันระหว่างขนาดกลุ่มตัวอย่างกับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยการวิจัยครั้งนี้ได้นำสูตร Taro Yamane โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความผิดพลาดจากการสุ่มตัวอย่างมีไม่เกินร้อยละ 5 คำนวณสูตรตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane วิธีการสุ่มตัวอย่างจะใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ชุด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) เก็บตัวอย่างพนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด เพื่อให้ได้ใช้แบบสอบถามที่มีคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และ ตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ประกอบด้วย 1) ความเข้าใจขององค์กรและบริบทขององค์กร 2) การจัดการคุณภาพ 3) ระบบบริหารคุณภาพ 4) การจัดการทรัพยากร 5) การจัดการความรู้ขององค์กร 6) ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และ 7) การติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ประเมิน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรวดเร็ว 2) ความถูกต้อง 3) ความประหยัด 4) ความเสถียรภาพ 5) ความคุ้มค่า 6) ผลผลิต และ 7) ความพึงพอใจของลูกค้า

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ในงานวิจัยครั้งนี้ โดยมีขั้นตอนกระบวนการสร้างเครื่องมือวิจัยตามลำดับต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลหนังสือทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้ครอบคลุมตามจุดประสงค์ของงานวิจัย

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามโดยให้มีความสอดคล้องกับจุดประสงค์ของงานวิจัย นำมาปรับปรุงและดัดแปลงให้เหมาะสม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจจากอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามว่ามีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามที่กำหนด โดยพิจารณาจากค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC)

5. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท วิทยุชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ตั้งแต่ 0.7000 ขึ้นไป ถือว่ามีความเชื่อมั่นสูงและเชื่อถือได้ (Cronbach, 1951)

6. แจกแบบสอบถามให้กับพนักงานบริษัท วิทยุชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ทั้งเพศชายและเพศหญิง จำนวน 120 คน

7. นำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาทำการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้งานสำหรับการตรวจสอบเนื้อหา ผู้วิจัยนำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตรวจสอบความครบถ้วนของการตอบแบบสอบถาม และใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ร่วมงานกับบริษัท และ ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ลักษณะของประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเข้าใจขององค์กรและบริบทขององค์กร 2) การจัดการคุณภาพ 3) ระบบบริหารคุณภาพ 4) การจัดการทรัพยากร 5) การจัดการความรู้ขององค์กร 6) ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร 7) การติดตาม ตรวจวัด วิเคราะห์ประเมิน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยาย

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ พนักงานบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด โดยการใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับประชากรกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T-test independence) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) และ การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550)

4. นำข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 มาสรุปหรือวิเคราะห์ในลักษณะการบรรยายเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และ ตำแหน่งงาน

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 45.8 สถานภาพสมรส จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.8 การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 92.5 มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 5 - 10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 50 และตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 89.2

2. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัญชีการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด (= 4.29) รองลงมาคือ ด้านระบบบริหารคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (= 4.26) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจของบริษัทและบริบทของบริษัท มีค่าเฉลี่ย (= 4.06) ตามลำดับ

3. ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อบัณฑิตด้านประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (= 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสม และการยอมรับจากลูกค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก (= 4.20) รองลงมาคือ การจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก (= 4.18) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ด้านเสถียรภาพในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า และการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ด้านผลผลิตของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า มีค่าเฉลี่ย (= 4.13) ตามลำดับ

สรุปและวิจารณ์ผล

สมมติฐานที่ 1 บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัดแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บัณฑิตทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

สมมติฐานที่ 2 บัณฑิตการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บัณฑิตการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ได้แก่ ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านระบบบริหารคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการจัดการความรู้ของบริษัท

ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ประเมิน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สามารถสรุปประเด็นสำคัญ เพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท วัฒนชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัดแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท วัฒนชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เหตุผลอาจเป็นเพราะ ปัจจัยส่วนบุคคลนั้นแม้จะมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงานแต่ด้วยการบริหารงานที่เป็นระบบขององค์กรที่มีมาตรฐานการทำงานจากส่วนกลางหรือสำนักงานใหญ่ทำให้รูปแบบการทำงานมีความเสมอภาคกันไม่ว่าจะแตกต่างกันด้านปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ อรณลิน ศิริวรรณ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาเลียนสปอร์ตชิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6-10 ปี สังกัดฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 จำนวน 2 ครั้ง ส่วนความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาเลียนสปอร์ตชิสเต็ม (ประเทศไทย) ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริการ รองลงมาคือ ด้านการทำให้เกิดผลิตภัณฑ์ ด้านการตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุง ด้านการจัดการทรัพยากร และด้านการจัดการคุณภาพ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานหน่วยงานที่สังกัด แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาเลียนสปอร์ตชิสเต็ม (ประเทศไทย) ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันส่วนอายุและจำนวนครั้งที่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบคุณภาพ ISO 9001 และแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการด้านระบบคุณภาพ ISO 9001 ของพนักงานบริษัทอิตาเลียนสปอร์ตชิสเต็ม (ประเทศไทย) ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดการคุณภาพ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท วัฒนชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

จากผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ได้แก่ ด้านการจัดการคุณภาพ ด้านระบบบริหารคุณภาพ ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการจัดการความรู้ของบริษัท

ด้านความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร และ ด้านการติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์ประเมิน ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า การจัดการมาตรฐาน ISO 9001 เป็นการนำหลักการเกี่ยวกับระบบคุณภาพการบริหารงานมาใช้ในหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ นันทวัฒน์ วงษ์ชนะชัย (2558) ความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ตามความคิดเห็นของพนักงาน บริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด ผลการวิจัย พบว่าพนักงานบริษัท โรงงานเหล็กกรุงเทพฯ จำกัด มีความคิดเห็นต่อความเป็นไปได้ในการนำระบบบริหารจัดการคุณภาพ ISO 9001:2008 ในมุมมอง Balanced Scorecard โดยภาพรวมมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก โดยมีความเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน คือด้านกระบวนการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ด้านลูกค้า และด้านบุคลากรและการเรียนรู้ภายในองค์กร ส่วนด้านการเงินมีความเห็นอยู่ในระดับปานกลางและยังสอดคล้องกับวิจัยของ วนิดา มุ่งเจริญ (2552) “การสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร (TQM) องค์กรบริหารส่วนตำบล” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสนับสนุนทั้ง 7 ด้าน มีผลต่อการสร้างตัวแบบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร (TQM) องค์กรบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมผู้บริหารมีความคิดเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือให้ความสำคัญปัจจัยสนับสนุนทั้ง 7 ด้าน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวหากมีการนำมาประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสม จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย และผู้วิจัยได้นำปัจจัยดังกล่าวซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) ด้านการฝึกอบรม 3) ด้านโครงสร้างองค์กร 4) ด้านการติดต่อสื่อสาร 5) ด้านการให้รางวัล 6) ด้านการวัดผล 7) ด้านการทำงานเป็นทีม มาประยุกต์ใช้กับองค์กรบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดให้เป็นตัวแบบการบริหารคุณภาพทั้งทั้งองค์กร (TQM) เนื่องจากปัจจัยทั้งหมดมีความสอดคล้องกัน หากมีการนำตัวแบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจโดยความร่วมมือของสมาชิกทุกคนจะส่งผลให้การบริหารมีคุณภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการจัดการมาตรฐาน ISO 9001 ของ บริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ควรมีการจัดการส่งเสริมในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า หัวหน้างานหรือผู้จัดการควรปรับปรุงการจัดระบบงานให้มีประสิทธิภาพเน้น

ความรวดเร็วในการส่งมอบงานให้กับลูกค้า เช่น การขนส่งสินค้าควรมีการขนส่งทั้งภายในบริษัท และ บริษัทขนส่งเอกชนที่เชื่อถือได้สามารถจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าได้ทันเวลาและรวดเร็ว

2. ด้านความถูกต้องของผลิตภัณฑ์ของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า หัวหน้างานหรือผู้จัดการควรมีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ก่อนส่งมอบให้กับลูกค้า

3. ด้านเสถียรภาพในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า หัวหน้างานหรือผู้จัดการควรสร้างความน่าเชื่อถือของการบริการให้กับลูกค้า เช่น ส่งมอบสินค้าครบตามจำนวนทุกครั้ง

4. ด้านความคุ้มค่าในการให้บริการของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า หัวหน้างานหรือผู้จัดการควรตั้งราคาของสินค้าหรือบริการให้สอดคล้องกับคุณภาพของสินค้า

5. ด้านผลผลิตของบริษัท รัชชนก เอ็นจิเนียริง แอนด์ เซอร์วิส จำกัด มีความเหมาะสมและการยอมรับจากลูกค้า หัวหน้างานหรือผู้จัดการควรผลิตสินค้าให้ครบถูกต้องตรงตามมาตรฐานของสินค้านั้น เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาระบบคุณภาพอื่นๆ ที่สนับสนุนการขอรับรองระบบ ISO 9001 สำหรับโรงงานอุตสาหกรรม หรือการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานในแต่ละแผนกเพื่อให้เกิดความหลากหลายทางข้อมูลสำหรับนำไปวิเคราะห์และสามารถที่จะเจาะลึกถึงปัจจัย ประเด็นปัญหาให้ได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม และเพื่อควมมีประสิทธิภาพของงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กมลรัตน์ หล้าสูงชัย. (2542). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะจิตของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกร

ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท กูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์

ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

กาญจนา แก้วเทพ. (2542). การวิเคราะห์สื่อ:แนวคิดและเทคนิค. กรุงเทพฯ: อินพี นิติเพรส.

กิตติ กอบัวแก้ว. (2553). การจัดการอุตสาหกรรม (โครงการผลงานวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏ
ธนบุรีเฉลิมพระเกียรติเนื่องวโรกาสพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงครองสิริราชสมบัติ
ครบ 60 ปี. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

คทาฐ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง :
ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ควรรคิด ชโลธรรังสี. (2542). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะกรรมการสุขภาพจังหวัด
อุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย,
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

คำนวน วิสุทธิพิณตร. (2560). ระบบการบริหารงานคุณภาพสำหรับสายการบินเช่าเหมาลำในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการบิน,
สถาบันการบินพลเรือน สถาบันสมทบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ณัฐฐา แก้วนวล. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการบริหารงาน
คุณภาพ ISO 9001: 2008 กรณีศึกษาบริษัทสยามกลาสอินดัสทรีจำกัด. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจและการบัญชี, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงใจ หทัยรัตน์ศิริ. (2558). ประสิทธิภาพขององค์การในการนำมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ
ISO 9001 ไปปฏิบัติในภาคอุตสาหกรรมและบริการ. วารสารสมาคมนักวิจัยสาขามนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์, 20(1), 33-45.

ทิพาดี เมฆสวรรค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

เทพพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธงชัย สันติวงษ์. (2526). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

ธานินทร สุทธิคุณุสร. (2543). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานของฝ่ายการพนักงานบริษัท
การบินไทยจำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มาลัยแก้ว รังสีสุริยันต์. (2542). ทักษะคติของพนักงานบริษัทในเครือปิ่นทองที่มีต่อมาตรการด้านการ
บริหารงานบุคคลในภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ
มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บุษกร ไกยวรรณ. (2550). หลักการทำวิจัยและการทำวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รพี แก้วเจริญ และ ชิตยา สุวรรณะชญ. (2510). การแบ่งเวลาปฏิบัติงานราชการของข้าราชการพลเรือนใน
ระดับบริหารอาวุโส. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักนายกรัฐมนตรี.

- วรรณชนก ยอดลำไย. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการระบบบริหารคุณภาพ (ISO 9001:2008) ของบริษัท โซเค นากาโน (ไทยแลนด์) จำกัด*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการ, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็ก จำกัด.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการป้อนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2519). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่*. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.
- สุพิน เกชาคุปต์. (2554). *การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : หลักการและสาระสำคัญของ NPM*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสฬส ปัญจะวิสุทธ์. (2541). *ปัจจัยที่มีต่อความสำเร็จของการบริหารกิจการประปาหมู่บ้าน : ศึกษา เฉพาะ กรณีประปาหมู่บ้านขนาดใหญ่*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต , สาขาพัฒนาสังคม , บัณฑิตวิทยาลัย , สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2532). *การบริหารงานบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสาวนีย์ เปี่ยมคุ้ม. (2553). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการได้รับการรับรองมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO9001 ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครจังหวัดชลบุรี*. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Allport, Gordon W. (1935). *Handbook of Social Psychology*. Rochester, MA : Clark University Press.
- De Fleur. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: Longman.
- Fishbein. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. Unpublished Paper, Psychology Department, University of Illinois.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Kendler, Howard H. (1974). *Basic Psychology*. California : W.A. Benjamin, Inc.
- Munn, N.L. (1962). *Introduction to Psychology*. Boston : Houghton Mifflin Co.