

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ทฤษฎีและแนวคิด

ในการศึกษาเรื่องทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์ดเมนท์ จำกัดที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎี และแนวคิดที่เกี่ยวข้องมาประกอบในการศึกษา ดังนี้คือ

1. แนวคิดเรื่องมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000
2. แนวคิดเรื่องทัศนคติ

#### แนวคิดเรื่องมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

##### ความหมายมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

มาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาจากองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) “International Organization for Standardization (ISO)” (อเนก จิตต์ตั้ง, 2545)

ภารกิจ : เพื่อสนับสนุนการค้าระหว่างประเทศภายใต้การแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ

บทบาท : - ประชาสัมพันธ์และประสานงานในงานมาตรฐานระหว่างประเทศ

- จัดพิมพ์มาตรฐานระหว่างประเทศในรูปแบบที่สัมพันธ์กัน

- สนับสนุนการใช้มาตรฐานระหว่างประเทศ

ISO : - สถาบันระดับนานาชาติที่ประกอบด้วยหน่วยงานมาตรฐานสากล 90 หน่วย

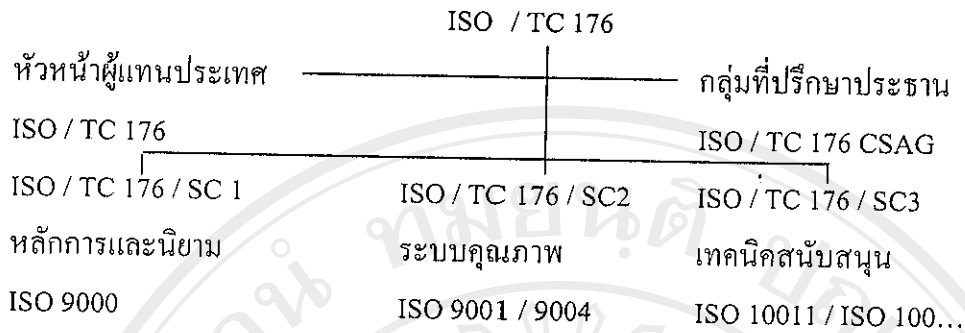
- คณะอนุกรรมการด้านเทคนิค (TC176)(QM/QA) เป็นผู้ร่างอนุกรมมาตรฐาน

ฐาน ISO 9001 : 2000

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐาน ISO มาจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุง ISO

9001 :2000 ประกอบด้วย

## คณะกรรมการบริหารคุณภาพและประกันคุณภาพ



จากโครงสร้างอนุกรมของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO : 2000 ประกอบด้วย

- ISO 9000 เป็นระบบบริหารคุณภาพ ในเรื่องของหลักการและนิยาม
- ISO 9001 เป็นระบบบริหารคุณภาพ ในเรื่องของระบบมาตรฐานคุณภาพที่รวมข้อ

กำหนดของ ISO 9001 , 9002 , 9003 : 1994

- ISO 9004 เป็นระบบบริหารคุณภาพ ในเรื่องของข้อชี้แนะการปรับปรุง
- ISO 10011 เป็นระบบบริหารคุณภาพ ในเรื่องของการตรวจประเมิน

อเนก จิตต์ตั้ง ( การตรวจติดตามภายใน , 2545 ) ได้กล่าวไว้สรุปได้ดังนี้

คุณภาพ (Quality) ตาม ISO 9001:2000 บัญญัติว่า คุณลักษณะของสิ่งที่ปรากฏ อันแสดงความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ(ของลูกค้า) อย่างสมบูรณ์

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ตาม ISO 9001:2000 บัญญัติว่า ความมุ่งมั่นและแนวทางทั้งหมดขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพซึ่งแสดงอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูง

จุดมุ่งหมายของคุณภาพ (Quality Objective) ตาม ISO 9001:2000 บัญญัติว่า ขึ้นอยู่กับนโยบายคุณภาพขององค์กรและจะระบุสำหรับหน้าที่งาน และระดับที่เกี่ยวข้องในองค์กร

คุณภาพ หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า เพื่อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่เหมาะสมกับความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าที่เกิดจากการวางแผนอย่างระมัดระวังและความพยายามอย่างซื่อสัตย์ของบุคคล ภายในองค์กรที่ทุกคนจะต้องรับผิดชอบไม่เฉพาะฝ่ายคุณภาพ และผู้นำคุณภาพต้องมาจากผู้บริหารระดับสูง ทั้งนี้จะต้องดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพที่มีข้อกำหนด 8 ประการ(สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ , 2544) ดังนี้

All rights reserved

## ข้อกำหนด

### ข้อกำหนดที่ 1 ขอบเขต (Scope)

1.1 บททั่วไป (General) ระบุข้อกำหนดของการบริหารคุณภาพ ซึ่งองค์กร

- ต้องแสดงความสามารถในการส่งมอบสินค้าตรงตามความต้องการของลูกค้า
- ยกระดับความพึงพอใจของลูกค้าโดยใช้ระบบที่มีประสิทธิผล

1.2 การประยุกต์ใช้ (Application) ให้สามารถประยุกต์ใช้ได้ในทุกองค์กร โดยไม่คำนึงถึงชนิด ขนาด และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบ

**ข้อกำหนดที่ 2 การอ้างอิงเอกสาร (Normative Reference)** ซึ่งรายละเอียดนี้จะถูกนำมาบรรจุในการอ้างอิง ยกเว้นวันที่อ้างอิง ลำดับการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขเอกสารอ้างอิงไม่ได้มีการนำมาเกี่ยวข้องกับมาตรฐาน แต่จะตรวจสอบความทันสมัยของเอกสารอ้างอิงที่ระบุไว้

### ข้อกำหนดที่ 3 คำศัพท์หรือคำนิยาม (Terms and Definitions)

- ถ้อยคำที่ใช้ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 จะอธิบายห่วงโซ่การส่งมอบ โดยได้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อสะท้อนถึงคำศัพท์ที่ใช้อยู่ทั่วไป
- ใจความทั้งหมดของระบบมาตรฐานจะใช้ถ้อยคำ ผลิตภัณฑ์ ปรากฏสามารถหมายความรวมถึงการบริการ

### ข้อกำหนดที่ 4 ระบบบริหารคุณภาพ (Quality Management System)

4.1. ข้อกำหนดทั่วไป (General Requirements) องค์กรจะต้องกำหนด จัดทำ เอกสารดำเนินการปฏิบัติ ดำรงรักษาซึ่งระบบบริหารคุณภาพและการปรับปรุง ประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่ต้องเลือกดำเนินการใดกระบวนการหนึ่งโดยแหล่งภายนอก ซึ่งกระทบต่อความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์กับข้อกำหนด องค์กรจะต้องมั่นใจว่ากระบวนการนี้อยู่ภายใต้การควบคุม การควบคุมกระบวนการดังกล่าวจะระบุไว้ในระบบบริหารคุณภาพ

4.2. ข้อกำหนดการจัดเตรียมเอกสาร (Documentation Requirement)

4.2.1 ทั่วไป (General) เอกสารในระบบบริหารคุณภาพจะรวมถึง การแถลงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพที่เป็นลายลักษณ์อักษร คู่มือคุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เอกสารที่จำเป็นสำหรับองค์กร บันทึก

4.2.2 คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) องค์กรจะต้องทำและคงไว้ซึ่งคู่มือคุณภาพ

4.2.3 การควบคุมเอกสาร (Control of Documents) เอกสารต่าง ๆ ที่กำหนดโดยบริหารคุณภาพต้องได้รับการควบคุมบันทึกเป็นเอกสารในการควบคุม

4.2.4 การควบคุมบันทึก (Control of Records) บันทึกต้องจัดทำขึ้นและรักษาไว้เพื่อแสดงถึงหลักฐานความสอดคล้องกับข้อกำหนดและประสิทธิผลของการปฏิบัติการของระบบบริหารคุณภาพบันทึกต้องคงอยู่ อ่านง่าย พร้อมทั้งจะพิสูจน์ได้

### **ข้อกำหนดที่ 5 ความรับผิดชอบของฝ่ายบริหาร (Management Responsibility)**

5.1 ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหาร (Management Commitment) ผู้บริหารสูงสุดจะต้องแสดงหลักฐานให้เห็นถึงความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบบริหารคุณภาพและปรับปรุงประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

5.2 การคำนึงถึงลูกค้า (Customers Focus) ผู้บริหารสูงสุดจะต้องมั่นใจว่าความต้องการของลูกค้า ได้ถูกกำหนดและได้รับการทำให้บรรลุด้วยมุ่งหมายที่จะเพิ่มพูนความพึงพอใจกับลูกค้า

5.3 นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่า นโยบายคุณภาพเหมาะสมกับวัตถุประสงค์

#### **5.4 การวางแผน (Planning)**

5.4.1 วัตถุประสงค์คุณภาพ ผู้บริหารสูงสุดต้องทำให้มั่นใจว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพรวมถึงความต้องการที่จะทำให้ได้ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ต้องสามารถวัดได้และสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพ

5.4.2 การวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการวางแผนระบบบริหารคุณภาพได้รับการดำเนินการเพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดที่ให้ไว้และบูรณาการของระบบคุณภาพยังคงรักษาไว้

5.5 ความรับผิดชอบ อำนาจหน้าที่และการสื่อสาร (Responsibility Authority and Communication)

5.5.1 อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ได้กำหนดและสื่อออกไปภายในองค์กร

5.5.2 ตัวแทนฝ่ายบริหาร ผู้บริหารสูงสุดต้องแต่งตั้งสมาชิกท่านหนึ่งของฝ่ายบริหาร ต้องมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบว่ากระบวนการที่จำเป็นสำหรับบริหารคุณภาพ ถูกจัดทำนำไปปฏิบัติและคงรักษาไว้ และการปรับปรุง ส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้าทั่วทั้งองค์กร

5.5.3 การสื่อสารภายใน ผู้บริหารสูงสุดต้องมั่นใจว่ามีการจัดกระบวนการสื่อสารที่เหมาะสมภายในองค์กรและในเรื่องประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ

## 5.6 การทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review)

5.6.1 บททั่วไป ผู้บริหารสูงสุดต้องทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กร ณ ช่วงเวลาที่วางแผนไว้ เพื่อมั่นใจว่าระบบยังคงเหมาะสมเพียงพอและมีประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

5.6.2 ข้อมูลสำหรับการทบทวนของฝ่ายบริหาร

5.6.3 ผลของการทบทวน ของฝ่ายบริหารรวมถึงการตัดสินใจต่าง ๆ และการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงประสิทธิผลและผลิตภัณฑ์

## ข้อกำหนดที่ 6 การจัดการทรัพยากร (Resource Management)

6.1 การจัดเตรียมทรัพยากร (Provision of Resource) องค์กรจะต้องกำหนดและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นในระยะเวลาที่เหมาะสมและทันท่วงที

6.2 ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource)

6.2.1 ทั่วไป บุคคลที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ต้องมีความรู้ความสามารถบนพื้นฐานของการศึกษา การฝึกอบรม ทักษะ และประสบการณ์ที่เหมาะสม

6.2.2 ความสามารถ ความตระหนัก และการฝึกอบรม องค์กรจะต้องกำหนดความรู้ความสามารถของบุคคลที่มาทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

6.3 โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) องค์กรจะต้องกำหนด, จัดเตรียมและดูแลโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเพื่อบรรลุความสอดคล้องตามกำหนดของผลิตภัณฑ์

6.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment) องค์กรจะต้องกำหนดและจัดการสภาพแวดล้อมในการทำงานที่จำเป็น เพื่อให้บรรลุซึ่งความสอดคล้องตามกำหนดของผลิตภัณฑ์

## ข้อกำหนดที่ 7 การผลิต ผลิตภัณฑ์(Product Realization)

7.1 การวางแผนกระบวนการการผลิต ผลิตภัณฑ์ (Planning of Product Realization) องค์กรจะต้องวางแผนและพัฒนากระบวนการที่จำเป็นสำหรับการผลิตผลิตภัณฑ์ การวางแผนการผลิตผลิตภัณฑ์จะต้องตรงกับ ข้อกำหนดของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ

7.2 กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับลูกค้า (Customer-Related Processes)

7.2.1 การระบุข้อกำหนดของที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรจะต้องระบุข้อกำหนดที่ระบุ โดยลูกค้ารวมถึงข้อกำหนดสำหรับการส่งมอบ และกิจกรรมหลังการส่งมอบ

7.2.2 การทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องทบทวนข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ ต้องทำก่อนที่องค์กรให้คำมั่นในการที่จะส่งมอบผลิตภัณฑ์กับลูกค้า

7.2.3 การติดต่อสื่อสาร องค์กรต้องกำหนดและนำไปปฏิบัติเตรียมการ  
อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับสื่อสารกับลูกค้า

### 7.3 การออกแบบและการพัฒนา (Design and Development )

7.3.1 การวางแผนการออกแบบและการพัฒนา พัฒนา (Design and  
Development Planning) องค์กรต้องวางแผนและควบคุมการออกแบบและการพัฒนาผลิตภัณฑ์  
ระหว่างการวางแผนการออกแบบและการพัฒนา

7.3.2 ข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนด  
ผลิตภัณฑ์ต้องกำหนด และจัดเก็บบันทึก

7.3.3 ผลลัพธ์ที่ได้จากการออกแบบและการพัฒนา ต้องจัดเตรียมในรูปแบบที่  
สามารถทวนสอบเทียบกับข้อมูลการออกแบบและการพัฒนา และต้องอนุมัติก่อนปล่อย

7.3.4 การทบทวนการออกแบบและการพัฒนา ณ ขั้นตอนที่เหมาะสมการทบท  
ทวนอย่างเป็นระบบของการออกแบบและการพัฒนา จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนที่จัดเตรียม  
ไว้

7.3.5 การยืนยันความสมบูรณ์ของการออกแบบและการพัฒนา การทวนสอบ  
ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนที่จัดเตรียมไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าผลการออกแบบและการพัฒนาบรรลุ  
ตามข้อกำหนดของข้อมูลการออกแบบและการพัฒนาบันทึกผลการทวนสอบและปฏิบัติการจำเป็นใด ๆ  
ต้องรักษาไว้

7.3.6 การยืนยันความสมบูรณ์ของการออกแบบและการพัฒนา ต้องดำเนินการ  
การให้สอดคล้องกับการจัดเตรียมแผน เพื่อให้มั่นใจว่าผลของผลิตภัณฑ์มีความสามารถบรรลุต่อ  
คุณลักษณะเฉพาะสำหรับการใช้งานหรือวัตถุประสงค์ของการใช้งาน

7.3.7 การควบคุมการเปลี่ยนแปลงการออกแบบและการพัฒนา ต้องระบุและ  
จัดเก็บไว้การเปลี่ยนแปลงต้องทบทวน ทวนสอบ และยืนยันความสมบูรณ์ตามความเหมาะสมและ  
อนุมัติก่อนนำไปปฏิบัติ

### 7.4 การจัดซื้อ (Purchasing)

7.4.1 กระบวนการการจัดซื้อ องค์กรต้องมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อเป็น  
ไปตามข้อกำหนดการซื้อ ชนิดและขอบเขตของการควบคุมที่ปฏิบัติต่อการส่งมอบและผลิตภัณฑ์ที่  
สั่งซื้อสอดคล้องกับผลกระทบของผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อต่อการผลิตผลิตภัณฑ์ต่อมาหรือผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

7.4.2 ข้อมูลการจัดซื้อ ต้องอธิบายถึงผลิตภัณฑ์ที่จะซื้อ องค์กรต้องมั่นใจ  
ถึงการระบุข้อกำหนดการจัดซื้ออย่างเพียงพอก่อนติดต่อสื่อสารกับผู้ส่งมอบ

7.4.3 การทวนสอบผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อ องค์กรต้องจัดทำและนำไปปฏิบัติในเรื่องของการตรวจสอบหรือกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่สั่งซื้อตรงกับข้อกำหนดของการสั่งซื้อ

#### 7.5 การผลิตและการบริการ (Production and Service Provision)

7.5.1 การจัดเตรียมการควบคุมการผลิตและการบริการ องค์กรต้องวางแผนและดำเนินการจัดเตรียมการผลิตและการบริการภายใต้สถานะที่ถูกควบคุม

7.5.2 การเตรียมการขึ้นชั้นความสมบูรณ์ของกระบวนการสำหรับการผลิตและบริการ องค์กรต้องขึ้นชั้นความสมบูรณ์กระบวนการใด ๆ สำหรับการเตรียมการผลิตหรือการบริการ

7.5.3 การชี้แจงและสอบกลับได้ องค์กรต้องชี้แจงการผลิตผลิตภัณฑ์ด้วยวิธีการที่เหมาะสมตลอดทั้งกระบวนการการผลิตอย่างเหมาะสม และต้องชี้แจงสถานะของผลิตภัณฑ์ให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของการเฝ้าติดตามและการตรวจวัดผล

7.5.4 ทรัพย์สินของลูกค้า องค์กรต้องทำการดูแลทรัพย์สินของลูกค้าขณะที่อยู่ภายใต้การควบคุมขององค์กรหรือขณะถูกใช้โดยองค์กรต้องชี้แจง ทวนสอบ อนุรักษ์และป้องกันทรัพย์สินที่ลูกค้าจัดหาเพื่อใช้หรือการรวมเข้าเป็นผลิตภัณฑ์

7.5.5 การถนอมรักษาผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องถนอมรักษาความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ การถนอมรักษาระหว่างกระบวนการภายในและการส่งมอบจนถึงจุดปลายทางที่ตั้งใจไว้ รวมถึงการชี้แจง การเคลื่อนย้าย การบรรจุ การจัดเก็บและป้องกัน

7.6 การควบคุมอุปกรณ์ การเฝ้าติดตาม และการวัด (Control for Monitoring and Measuring Devices) องค์กรต้องกำหนดการเฝ้าติดตามและการวัดที่ได้รับการรับรองและอุปกรณ์การเฝ้าติดตามและการวัดที่จำเป็น เพื่อแสดงถึงหลักฐานความสอดคล้องของผลิตภัณฑ์กับข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์

#### ข้อกำหนดที่ 8 การตรวจวัด การวิเคราะห์และปรับปรุง (Measurement Analysis and Improvement)

8.1 ทั่วไป (General) องค์กรจะต้องวางแผนและปฏิบัติตามติดตาม การตรวจวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงกระบวนการที่จำเป็น

##### 8.2 การติดตามและการตรวจวัด (Monitoring and Measurement)

8.2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า เป็นหนึ่งในการวัดผลของกรปฏิบัติตามระบบบริหารคุณภาพ องค์กรต้องติดตามข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจลูกค้า

8.2.2 การตรวจติดตามภายใน องค์กรจะต้องดำเนินการการตรวจติดตามภายใน ณ ช่วงเวลาที่วางแผนไว้เพื่อตัดสิน วัตรระบบบริหารคุณภาพ

8.2.3 การเฝ้าติดตามและการวัดกระบวนการ องค์กรจะต้องประยุกต์ใช้วิธีการที่เหมาะสม สำหรับการเฝ้าติดตามและการวัดอย่างเหมาะสมของกระบวนการของระบบบริหารคุณภาพ

8.2.4 การเฝ้าติดตามและการวัดผลิตภัณฑ์ องค์กรต้องเฝ้าติดตามและวัดคุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ เพื่อทวนสอบว่าข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์นั้นถูกต้อง

8.3 การควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (Control of Nonconforming Product) องค์กรจะต้องมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนดจะต้องถูกบ่งชี้ และควบคุมเพื่อป้องกันการนำไปใช้หรือส่งมอบโดยไม่ได้ตั้งใจ

8.4 การวิเคราะห์ข้อมูล (Analysis of Data) องค์กรจะต้องกำหนดรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อแสดงถึงความเหมาะสม และประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ และเพื่อประเมินความสามารถในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องของประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพที่สามารถดำเนินการ

8.5 การปรับปรุง (Improvement)

8.5.1 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทางด้านประสิทธิผลของระบบบริหารคุณภาพ จากการใช้นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ ผลของการตรวจประเมินระบบคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูล การปฏิบัติแก้ไขและป้องกัน และการทบทวนของฝ่ายบริหาร

8.5.2 การปฏิบัติการแก้ไข องค์กรจะต้องดำเนินการแก้ไข เพื่อกำจัดสาเหตุของสิ่งที่ไม่สอดคล้องข้อกำหนด เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

8.5.3 การปฏิบัติการป้องกัน องค์กรจะต้องกำหนดการป้องกันเพื่อกำจัดสาเหตุของแนวโน้มของสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด เพื่อป้องกันการเกิดขึ้นของสิ่งเหล่านั้น ต้องดำเนินการป้องกันกับผลกระทบของศักยภาพของปัญหาอย่างเหมาะสม

### **หลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (วิฑูรย์ สิมะโรคดี, 2544)**

ปัจจุบันประเด็นสำคัญอย่างยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ บรรลุซึ่งความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนหรือดำเนินการจัดตั้งการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ก็คือ ต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้ในเรื่องหลักการในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ 8 ประการของ ISO ซึ่งประกอบด้วย



1. มุ่งเน้นที่ลูกค้า (Customer Focus Organization)
2. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)
5. ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)
8. ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

**หลักการที่ 1 องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus Organization)** องค์กรทั้งหลายขึ้นอยู่กับลูกค้า ดังนั้นจึงจำเป็นต้องเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต บรรลุซึ่งข้อกำหนดของลูกค้า และผลักดันให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

หลักการข้อนี้เป็นเรื่องพื้นฐานที่ผู้เขียนเชื่อว่าองค์กรต่างๆ ในฐานะผู้ประกอบการต่างเข้าใจและยอมรับกันคืออยู่แล้ว จนมีคำพูดที่ไม่มีใครกล้าปฏิเสธว่า ลูกค้าคือพระราชินี ดังนั้นการปฏิบัติที่ต้องมีเพื่อให้สอดคล้องตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพข้อนี้ ได้แก่

1. ทำความเข้าใจความต้องการและความคาดหวังโดยรวมของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ การส่งมอบ ราคา ตลอดจนเงื่อนไขอื่นๆ ของลูกค้า
2. ทำให้เกิดความมั่นใจเกี่ยวกับความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังระหว่างลูกค้ากับผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร (Stakeholders) ซึ่งได้แก่เจ้าของ ประชาชน ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนสังคมโดยรวม
3. ดำเนินการสื่อสารเรื่องความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้เป็นที่รับรู้ทั่วองค์กร
4. ทำการวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการปฏิบัติการขององค์กรในอันที่ตอบสนองความพึงพอใจดังกล่าว
5. ดำเนินสัมพันธ์ภาพอันดีกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

**หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ (Leadership)** กลุ่มผู้นำขององค์กรจัดให้มี ความเป็นเอกภาพระหว่างวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยควรจัดให้มีและคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมภายในองค์กรในลักษณะที่พนักงานขององค์กรสามารถมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

ความเป็นผู้นำเป็นการแสดงให้เห็นความสามารถของกลุ่มผู้นำ หรือบรรดาผู้บริหารองค์กร ในลักษณะที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปในแนวทางที่ได้กำหนดไว้ โดยอาศัยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งหมด อันจะทำให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งกิจกรรมหรือสภาพการปฏิบัติที่จำต้องทำให้เกิดขึ้นในองค์กร ได้แก่

1. การมีความตื่นตัว และมีการดำเนินงานในกลุ่มผู้นำให้เห็นเป็นตัวอย่าง
2. การมีความเข้าใจ และสนองตอบต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในองค์กร
3. การพิจารณาความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นลูกค้า เจ้าของกิจการพนักงานขององค์กร ผู้ส่งมอบ ชุมชนท้องถิ่น และสังคม โดยส่วนรวม
4. จัดให้มีวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน
5. จัดให้มีรูปแบบของความร่วมมือ และรูปแบบแห่งบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับขององค์กร
6. สร้างความเชื่อถือในแนวทางการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน
7. จัดให้พนักงานขององค์กรได้มีทรัพยากร และความเป็นอิสระที่พอเพียงในการปฏิบัติงานภายใต้เงื่อนไขแห่งความรับผิดชอบและหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ
8. ให้กำลังใจ กระตุ้น และยอมรับ ในการทุ่มเทการทำงานของพนักงาน
9. ส่งเสริมการสื่อสารในรูปแบบที่เปิดเผย และเที่ยงตรง
10. ให้การศึกษา ฝึกอบรม และสอนงานแก่พนักงาน
11. กำหนดจุดหมาย และเป้าหมายที่ท้าทายขององค์กร

**หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน (Involvement of People)** พนักงานทุกระดับคือปัจจัยขององค์กรและการมีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ของพนักงานทั้งหมด ทำให้เขาเหล่านั้นได้ใช้ความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องของทรัพยากรมนุษย์ได้ถูกเน้นและให้ความสำคัญอย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานหรือมนุษย์ คือ ทรัพยากรที่มีความสำคัญในฐานะปัจจัยการผลิต(ในองค์กรภาคผลิต) และปัจจัยการให้บริการ (ในองค์กรภาคการบริการ) ที่จะทำให้การผลิตหรือการบริการขององค์กรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หากได้มีการทำให้พนักงานทุกคนได้ใช้ความสามารถของแต่ละคนอย่างเต็มที่เพื่อทำงาน การที่จะทำให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม จำเป็นต้องใช้ความสามารถในทางการบริหารงานของผู้บริหารแต่ละระดับทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมและเป็นธรรม ทั้งนี้กิจกรรมที่จะเกิดตามมาเมื่อมีการเอาหลักการข้อนี้มาใช้ได้แก่

1. ยอมรับในความเป็นเจ้าของ และหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา
2. ค้นหาอย่างกระตือรือร้นเพื่อเป็น โอกาสของการปรับปรุง

3. ค้นหาอย่างกระตือรือร้นเพื่อเป็นโอกาสของการเพิ่มพูนความสามารถ ความรู้และประสบการณ์ของพนักงานทั้งหลาย
4. แบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่างๆ อย่างเป็นอิสระ
5. เน้นการสร้างสรรคสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า
6. อยู่ในสภาพที่ทำให้มีการวางวัตถุประสงค์ขององค์กรให้ก้าวไกล และสร้างสรรค์
7. การที่พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรในสายตาของลูกค้า ชุมชนท้องถิ่น และสังคมโดยรวม
8. มีความพึงพอใจกับงานที่ทำของพนักงานทั้งหลาย
9. มีความรู้สึก และมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

**หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ (Process Approach)** ผลลัพธ์ซึ่งเป็นที่ต้องการจะสัมฤทธิ์ผลอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารเป็นกระบวนการ

ในข้อกำหนดเน้นให้องค์กรสามารถชี้แจงกระบวนการต่างๆ ในการผลิต(สำหรับองค์กรภาคการผลิต) และในการให้บริการ(สำหรับองค์กรภาคการบริการ) พร้อมทั้งต้องแสดงให้เห็นถึงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ได้ ทั้งนี้เนื่องจากความเป็นจริงที่ว่าทั้งในระบบการผลิต และการให้บริการที่จะมีคุณภาพนั้น ต้องดำเนินการเป็นกระบวนการ (Process Approach) ผู้บริหารระดับสูงต้องมองภาพการดำเนินงานขององค์กรออก รู้ว่าการดำเนินงานเริ่มอย่างไร ดำเนินไปอย่างไร และสิ้นสุดที่ไหน อย่างไร โดยมีความเข้าใจปฏิสัมพันธ์ของการดำเนินงานแต่ละจุดที่มีกับส่วนอื่นได้ทั้งหมด การนำหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพข้อนี้มาใช้จะเกิดกิจกรรมต่างๆ คือ

1. มีการนิยามในกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ชี้แจงและวัดปัจจัยนำเข้าพร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆ
3. ชี้แจงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ และเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานขององค์กร
4. ประเมินความเสี่ยงที่เป็นไปได้สิ่งที่เกิดตามมา และผลกระทบของกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขายและผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ กับกระบวนการนั้นๆ
5. กำหนดความรับผิดชอบ และอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการ
6. ชี้แจงลูกค้าภายนอก และลูกค้าภายใน ผู้ส่งมอบ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการทั้งหลาย

7. เมื่อมีการออกแบบกระบวนการจะมีการพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ กิจกรรม การไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ สารสนเทศ วัสดุ และทรัพยากรอื่นๆ ที่จะทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในผลลัพธ์ที่ต้องการ

**หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร (System Approach to Management)** การซึ่งบ่ง การมีความเข้าใจและการบริหารระบบของกระบวนการที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะแต่ละอย่างจะทำให้องค์กรบังเกิดควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การบริหารงานที่เป็นระบบ มีรูปแบบที่ชัดเจน โดยยึดหลักการเป็นสำคัญนับได้ว่าเป็นหัวใจของการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็องค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ องค์กรที่มีความเป็นระบบในการบริหารงานนั้นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถพัฒนาขยายงานปรับเปลี่ยนให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ จากมาตรฐานสากลได้โดยไม่มียาก ทำให้มีศักยภาพในการแข่งขันตามแนวทางสากล กิจกรรมที่แสดงให้เห็นถึงความเป็นระบบ ในด้านการบริหารงานเป็นกระบวนการ ได้แก่

1. นิยามระบบโดยการซึ่งบ่ง หรือพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้
2. วางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ในแนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด
3. มีความเข้าใจในความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ ขององค์กร
4. มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยระบบการวัด และการประเมิน
5. จัดให้มีทรัพยากรตามกำหนดดำเนินการในกระบวนการการผลิตหรือกระบวนการให้บริการขององค์กร

**หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)** ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรจะนำไปกำหนดวัตถุประสงค์ที่ถาวรขององค์กร เนื่องจากสังคมโลกในยุคปัจจุบันและอนาคตจะเป็นสังคมแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน ผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างไม่มีขอบเขต ประกอบกับกระแสในเรื่องการค้าเสรีมีบทบาทมากขึ้นเรื่อยๆ หมายความว่า องค์กรหรือสถานประกอบการทั้งภาคการบริการจะต้องมีการแข่งขันกันพัฒนาปรับปรุงสินค้าหรือบริการตลอดเวลา เพื่อนำเสนอสิ่งที่ดีกว่าแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้า มิฉะนั้นก็จะถูกผู้ผลิตและผู้ให้บริการรายอื่นๆ แข่งหน้าไป จำเป็นต้องมีการกำหนดหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพในเรื่องการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไว้เป็นวัตถุประสงค์อย่างถาวร อันจะทำให้เกิดการปฏิบัติดังนี้

1. ทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบต่างๆ โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในทุกๆ ส่วนขององค์กร

2. ประยุกต์ใช้แนวคิดที่ปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเพิ่มเติมตามลำดับขั้นต้นและการแยกปรับปรุงแต่ละส่วน
3. มีการปรับปรุงเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุด เพื่อให้สามารถชี้บ่งพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุง
4. ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของประสิทธิผล และควมมีประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมด
5. ส่งเสริมกิจกรรมการป้องกันให้เกิดมีขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
6. จัดให้มีสมาชิกทุกคนในองค์กรได้รับการศึกษา และฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการ และเครื่องมือที่ต้องใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วัฏจักร P-D-C-A วิธีการแก้ปัญหา วิศวกรรมคุณค่า เทคนิครีเอนจินีซิง และนวัตกรรมและกระบวนการแบบอื่นๆ เป็นต้น
7. จัดให้มีการวัด และกำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับของการปรับปรุง
8. ยอมรับเรื่องของการพัฒนา และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องว่าเป็นกิจกรรมจำเป็นอย่างหนึ่งขององค์กร

**หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ (Factual Approach to Decision Making)** การตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์และสารสนเทศ ในการบริหารงานที่ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพสูงนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่าเรื่องของข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้น ข้อมูลที่ใช้จึงต้องผ่านกระบวนการวิเคราะห์เพื่อให้เชื่อมั่นได้ว่าเป็นข้อมูลที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงนอกจากนั้นข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์หรือเรียกว่าสารสนเทศนั้นต้องมีเพียงพอต่อการใช้งาน หากองค์กรนำหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพมาใช้แล้วย่อมจะต้องมีกิจกรรมต่อไปนี้จะเกิดอย่างต่อเนื่อง

1. มีการวัด และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. มีความมั่นใจว่าข้อมูล และสารสนเทศมีพอเพียง ทั้งนี้โดยมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้
3. บุคคลระดับต่างๆ มีความเข้าใจและเห็นคุณค่าในเรื่องของข้อมูล และสารสนเทศ
4. วิเคราะห์ และจัดระบบข้อมูล และสารสนเทศโดยการใช้วิธีการที่เหมาะสม และตรงประเด็น
5. มีความเข้าใจ และเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล
6. ตัดสินใจและลงมือปฏิบัติการที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยา ประกอบการใช้ประสบการณ์ และความรู้ที่นักคิดในเชิงปัญญามากกว่าการใช้สามัญสำนึก

**หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค (Mutually Beneficial Supplier Relationship)** องค์กรกับผู้ส่งมอบมีความเป็นอิสระและมีสัมพันธภาพที่อยู่บนพื้นฐานของการมีผลประโยชน์ที่เสมอภาคต่อกัน อันเป็นการส่งเสริมความสามารถของ ทั้ง 2 ฝ่ายเพื่อการสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่า

ในการที่องค์กรจะดำเนินการผลิตหรือการให้บริการอย่างมีคุณภาพได้นั้นประเด็นที่สำคัญอย่างหนึ่งก็คือ องค์กรและผู้ส่งมอบ (ไม่ว่าจะเป็นกรณีของการส่งมอบสินค้าหรือบริการก็ตาม) จำเป็นต้องมีความเป็นอิสระต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรมีโอกาสได้รับสินค้า และบริการตรงตามที่ กำหนดไว้ ซึ่งถ้าองค์กร และผู้ส่งมอบไม่เป็นอิสระต่อกัน หรืออีกนัยหนึ่งมีความผูกพันกันเป็นกรณี พิเศษในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยความสัมพันธ์ส่วนตัวหรือความสัมพันธ์ในเชิงการมี ผลประโยชน์ร่วมกันในทางมิชอบก็ตามที โอกาสที่องค์กรจะได้รับสินค้า และบริการที่ตรงตามที่ กำหนดไว้ 100 เปอร์เซ็นต์ก็น้อยลงไป กิจกรรมสำคัญตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ได้แก่

1. มีวิธีการบ่งชี้และคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อองค์กร
2. สร้างสัมพันธภาพระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบที่มีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับในช่วงนั้นๆ และผลที่จะเกิดในระยะยาวกับทั้งสององค์กรเอง และสังคมโดยรวม
3. มีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยได้ระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน ส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงในเรื่องของการซื้อขายสินค้า และบริการระหว่างกัน
4. มีความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา และปรับปรุงทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้อง กับผลิตภัณฑ์และกระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
5. มีความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน
4. มีการใช้สารสนเทศและแผนงานในอนาคตร่วมกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ

#### แนวคิดเรื่องทัศนคติ

##### ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทีที่แสดงออกที่บ่งถึงสภาพของจิตใจที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ลักษณะ ของทัศนคติโดยรวมแล้วเป็นนามธรรม และเป็นส่วนที่ทำให้เกิดการแสดงออก ด้านการปฏิบัติ เป็น สภาพแห่งความพร้อมที่จะได้ตอบ ( State of Readiness ) คนเราจะรู้สึกได้ก็ต่อเมื่อประสาทของเรา สัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งก่อน นั่นคือการรับรู้ถึงสิ่งนั้นก่อน ถ้าจิตเราเกี่ยวข้องกับสิ่งนั้นก็จะทำให้เกิด

ความรู้สึกตั้งแต่ขั้นต้น ๆ จนถึงขั้นสูง ๆ คือ เกิดความสนใจ ความซาบซึ้งพอใจ และเจตคติติดตามมา (ล้วน สายยศ , 2541) ในปัจจุบันมีการให้นิยามไว้หลายความหมายแตกต่างกันไปตามแนวคิดของตนตามความเชื่อ อาทิ

ล้วน สายยศ (2517) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกอันบังเกิดจากการได้สัมผัสรับรู้ต่อสิ่งนั้น โดยแสดงความโน้มเอียงอย่างใดอย่างหนึ่งในรูปของการประเมินว่าชื่นชอบหรือไม่ชอบ

สุโท เจริญสุข (2519) ได้กล่าวว่าทัศนคติ เป็นความรู้ของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบตัวซึ่งมุ่งเฉพาะในด้านความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

กฤษณา ศักดิ์ศรี (2530) ได้กล่าวว่าทัศนคติ หมายถึงความรู้สึกและท่าทีของคนเราที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกในทางชอบ ไม่ชอบ และมีผลทำให้บุคคลพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นตามความรู้สึกดังกล่าว

พรทิพย์ สัมปัตตะวนิช และคณะ (2535) ได้ให้ความหมายของทัศนคติหมายถึงการประเมินความพึงพอใจหรือไม่พอใจของบุคคล ความรู้สึกด้านอารมณ์และแนวโน้มการปฏิบัติที่มีผลต่อความคิดหรือสิ่งใดต่อสิ่งหนึ่ง หรือหมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเป็นสิ่งที่มิอิทธิพลต่อความเชื่อองค์ประกอบของการเกิดทัศนคติ 3 ประการ (Tricomponent of Attitude) ได้แก่

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive Component) ประกอบด้วย ความรู้หรือความเชื่อดี
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective Component) หมายถึง สื่อก่เกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งเป็นความพอใจและไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่เกิดจากทัศนคติ หรือการกำหนดพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง

สรุปความหมายของทัศนคติได้คือ สภาวะความพร้อมของจิตใจซึ่งเกิดจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิกิริยาของบุคคลที่จะมีต่อบุคคล สิ่งของ สถานการณ์ที่ เกี่ยวข้อง หรือสิ่งอื่นๆ ซึ่งอาจจะเป็นการยอมรับหรือไม่ยอมรับก็ได้ และทัศนคดียังส่งผลให้คนเราแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

ทัศนคติ สามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะคือ

1. ทัศนคติทางบวก (Positive) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะพึงใจพอใจ เห็นด้วยหรือชอบ มีผลทำให้บุคคลอยากได้ หรืออยากใกล้ หรืออยากทำสิ่งนั้น ๆ

2. ทักษะคิดทางลบ (Negative) สามารถแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะไม่พึงใจ ไม่พอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย มีผลทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ซิงซัง ต้องการหนีให้ห่างไกลสิ่งนั้นๆ

สำหรับการศึกษาคั้งนี้ จะให้ความหมายของทัศนคติตามของพรทิพย์ สัมปิตตะวนิช และคณะ (2535) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบ 3 ประการและทัศนคติจะมีพฤติกรรมในด้านความต้องการมีส่วนร่วมมาก (ด้านบวก) และการมีส่วนร่วมน้อย (ด้านลบ)

### การวัดทัศนคติ

การวัดทัศนคติเป็นมโนภาพ (Concept) ที่วัดได้ยากเพราะเท่ากับวัดสิ่งที่วัดไม่ได้ นักวิชาการหาวิธีวัดโดยการสร้างเครื่องวัดขึ้นมาที่เรียกว่า สเกล (Scale) ซึ่งหมายความว่า เป็นวิธีที่สร้างเครื่องมือโดยใช้ประเด็นต่าง ๆ ของแต่ละเรื่องที่วัดมาชั่งน้ำหนัก และให้คะแนนว่าข้อไหนควรจะมีความหมายน้อยกันอย่างไร พอสร้างวิธีวัดเสร็จแล้วก็ตรวจสอบพิจารณาความเชื่อถือได้ (Validity) แล้วก็ใช้ทัศนคตินั้น ๆ กับกลุ่มคนที่ต้องการศึกษา ทัศนคติในเรื่องนั้น ๆ ของบุคคลแต่ละบุคคลจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับคะแนนที่ได้รับ (นพมาศ วีระเวคิน , 2539 )

โดยทั่วไปเครื่องมือที่นิยมใช้วัดทัศนคติมีอยู่ 5 ชนิดคือ

1. การสัมภาษณ์ (Interview) หมายถึง การพูดคุยกันอย่างมีจุดหมาย ผู้สัมภาษณ์ที่ดีต้องฟังมากกว่าพูดเสียเองและต้องไม่เชื่อคนง่าย ต้องยึดตามแนววัตถุประสงค์ที่จะวัดและบันทึกไว้ได้อย่างถูกต้อง การวัดทัศนคติโดยการสัมภาษณ์จะต้องสร้างข้อคำถามในการสัมภาษณ์ให้ดีเป็นมาตรฐานก่อน ข้อคำถามแต่ละข้อจะต้องกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบความรู้สึกต่อเป้าหมายที่ผู้ทำการสัมภาษณ์ต้องการ ต้องเน้นความรู้สึกที่สามารถวัดทัศนคติได้ตรงเป้าหมาย ข้อคำถามควรถามคลุมทั้งทางบวกและทางลบ เพื่อจะได้ใช้ประเมินเปรียบเทียบความรู้สึกที่แท้จริง

การสัมภาษณ์มีทั้งแบบมาตรฐานและแบบไม่มาตรฐานลักษณะของการสัมภาษณ์ที่ดีควรมีลักษณะดังนี้

1) การสัมภาษณ์ต้องเป็นการกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์อยากจะตอบและให้คำถามที่คงที่พอควร คือ ถามให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตื่นตัวอยู่เสมอ อย่าปล่อยให้หลงผิด ผู้สัมภาษณ์จะตั้งคำถามให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ถูกสัมภาษณ์

2) คำถามที่ถามพยายามถามให้ตรงจุดที่สุด หรือเป็นคำถามที่มีความแจ่มชัดว่า ผู้สัมภาษณ์ต้องการให้ตอบในแง่ไหน ไม่ควรใช้คำถามกว้างเกินไป อาจจะทำให้สรุปยาก

3) คำถามควรมีความเชื่อมั่นสูง แม้จะใช้คำถามเดิม ถามซ้ำอีกก็ได้รับคำตอบเหมือนเดิม

เดิม



4) คำถามที่ใช้สัมภาษณ์ควรจะได้คำตอบที่สามารถนำไปขยายอ้างอิงสู่เหตุการณ์ที่คล้ายคลึงได้

2. การสังเกต (Observation) คือ การเฝ้ามองดูสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีจุดมุ่งหมาย เครื่องมือสำคัญของการสังเกตก็คือตาและหูนั่นเอง การเฝ้าดูโดยการบันทึกในสมองจะทำให้ลืมเลือนง่าย ข้อรายการ(Checklist) ที่จะใช้ในการสังเกตจึงควรเตรียมไว้ให้พร้อม การสังเกตที่ดีก็ต้องมีการฝึกฝน จึงจะทำหน้าที่ได้ถูกต้องสมบูรณ์ ผู้สังเกตควรจะเป็นที่รับรู้และมีประสาทตาดี มิฉะนั้นแล้วจะทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน

3. การรายงาน (Self-Report) หมายถึง การใช้เครื่องมือแบบที่ต้องการให้ผู้ถูกทดสอบแสดงข้อความ ข้อคำถาม หรือภาพ เป็นสิ่งเร้าให้ผู้ทดสอบแสดงความรู้สึกออกมาอย่างตรงไปตรงมานั่นเอง แบบทดสอบหรือมาตรวัดที่ถือว่าเป็นมาตรฐาน (Standard Form) เป็นแนวการสร้างเทอร์สโตน (Thurstone) กัดแมน(Guttman) ลิเกิต (Likert) และออสกูด (Osgood) ส่วนการวัดทัศนคติแบบวัดตนเองยังมีวิธีออกแบบอื่น ๆ อีกมาก แต่ไม่ถือว่าเป็นรูปแบบมาตรฐาน ซึ่งขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสร้างหรือการวัดเป็นคราว ๆ ไป

4. เทคนิคการจินตนาการ (Projective Techniques) หมายถึง การอาศัยสถานการณ์หลายอย่างไปเร้าผู้ถูกทดสอบ สถานการณ์ที่กำหนดให้จะไม่มีการสร้างที่แน่นอนทำให้ผู้ถูกทดสอบจะต้องจินตนาการออกมาตามแต่ประสบการณ์เดิมของตน แต่ละคนจะแสดงออกมาไม่เหมือนกัน

5. การวัดทางสรีระภาพ (Physiological) หมายถึง การวัดที่อาศัยเครื่องมือไฟฟ้าหรือเครื่องมืออื่น ๆ ในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงสภาพของร่างกาย เช่น การใช้เครื่องกัลวานมิเตอร์ชนิดหนึ่งเพื่อวัดความต้านกระแสไฟฟ้าในผิวหนัง เมื่อคนเกิดการเปลี่ยนแปลงทางอารมณ์ ส่วนผสมของสารเคมีต่าง ๆ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากสภาพปกติเรียกว่ามีกระแสไฟฟ้าไหลสามารถเปลี่ยนแปลงขนาดได้ เครื่องมือวัดทางไฟฟ้าก็จะสามารถวัดตรวจสอบเปรียบเทียบกับขณะที่ร่างกายอยู่ในสภาพปกติได้ เช่น เครื่องมือจับเท็จ

สำหรับการศึกษารุ่นนี้ จะใช้วิธีการวัดทัศนคติด้วยการรายงานแบบวัดตนเอง โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีเกณฑ์การวัดทัศนคติตามมาตรวัดของลิเกิต (Likert)

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ค้นพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเป็นเรื่องการบริหารคุณภาพ ISO ซึ่งมีการศึกษาหลากหลายดังตัวอย่างงานวิจัยที่น่าสนใจได้แก่

สกต เลี่ยมประวัตติ (2544) ได้ศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (ลำปาง) จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้

ไขในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ผลการศึกษาพบว่า ความร่วมมือของพนักงานทุกคน การฝึกอบรมให้ความรู้เรื่องมาตรฐาน และปฏิบัติตามมาตรฐานระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสำคัญต่อการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 อย่างยิ่ง ผลการศึกษายังพบปัญหาในการจัดทำระบบส่วนใหญ่คือการจัดทำเอกสารของระบบล่าช้า การฝึกอบรมให้กับพนักงานทุกคนของบริษัท รูปแบบในการจัดทำระบบ การละเอียดในการปฏิบัติตามระบบ บริษัทได้แก้ไขโดยกำหนดให้มีตัวแทนของคณะทำงานในการจัดทำระบบ การปรับวิธีการจัดทำเอกสารและวิธีการจัดทำระบบ การเปลี่ยนวิธีการฝึกอบรมและการให้ความรู้ การควบคุมให้ปฏิบัติตามระบบ

ธงชัย สุวรรณดลยกร (2542) ได้ศึกษาการนำระบบ ISO 9002 มาประยุกต์ใช้ในงานบริการด้านสินเชื่อของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาประตูเชียงใหม่ เพื่อศึกษาผลที่ได้รับจากการนำระบบ ISO 9002 มาใช้ในงานบริการสินเชื่อของธนาคาร ผลการศึกษพบว่า ด้านคุณภาพภายหลังการประยุกต์ใช้ระบบ ISO 9002 มาปฏิบัติงานทำให้คุณภาพดีขึ้นโดยวัดจากเปอร์เซ็นต์ที่ได้รับจากการดำเนินการเทียบจากก่อนและหลังการนำ ISO 9002 มาใช้ ด้านการบริหารงานที่ผู้บริหารสามารถกำหนดความสำเร็จของงานโดยวัดเป็นตัวเลขได้ ด้านการพัฒนาทีมงานทำให้การทำงานมีลักษณะของความร่วมมือเป็นทีมมากขึ้น และมีการทำงานที่ชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน

เสาวภา พรหมสุข (2545) ได้ศึกษาทัศนคติของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เพื่อศึกษาทัศนคติ ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจและมีส่วนร่วมของพนักงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิคที่มีต่อระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ผลการศึกษพบว่าพนักงานมีความเห็นว่าการนำระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลมาใช้ส่งผลดีต่อการกำหนดพันธกิจ ปรัชญา ขอบเขต เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของการจัดบริการของโรงพยาบาล หรือหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรมากเป็นอันดับแรก