

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่ได้รับการรับรอง” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

2. เพื่อศึกษาการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

3. เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

4. เพื่อศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

5. เพื่อศึกษาการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียงครั้งเดียว (One – shot case Study) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้รวมทั้งสิ้น 160 คน โดยทำการสำรวจและเก็บแบบสอบถามทุกคน และใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในลักษณะการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in depth interview) จำนวน 6 คน ในระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติการ

ผลการวิจัยสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 21 – 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพอยู่ระดับปฏิบัติการ ตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่/พนักงานมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับข่าวสารจากการอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด มีความถี่ในการเปิดรับเป็นครั้งคราว จากเจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) เหตุผลที่ทำให้สนใจระบบ คือ ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วม มีระดับ

ความสนใจต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ค่อนข้างมาก มีการรับรู้และตีความว่าเป็นระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ส่วนเหตุผลที่ทำให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ พบว่าหน่วยงานบังคับให้ทำมากที่สุด

การสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร (หัวหน้างาน หรือ QMR) มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมให้เป็นไปตามเป้าหมาย ใช้การสื่อสารทั้งสองลักษณะมากที่สุด คือ สื่อสารอย่างเป็นทางการโดยใช้บันทึกข้อความ คำสั่ง ประกาศ และสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการโดยใช้การพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นควบคู่กันไป ส่วนการสื่อสารภายในองค์กรของผู้ปฏิบัติการ มีการสื่อสารภายในองค์กรจากหัวหน้างานหรือ QMR ไปสู่พนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าหัวหน้างานหรือ QMR เป็นผู้กระตุ้นและสนับสนุนบุคลากรในหน่วยงานให้มีความร่วมมือกับกิจกรรมเกี่ยวกับระบบการสื่อสารภายในองค์กรจากพนักงานไปสู่หัวหน้างานหรือ QMR สามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่อหัวหน้างานหรือ QMR ได้อย่างเต็มที่ การสื่อสารภายในองค์กรจากเพื่อนร่วมงานไปเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนคติที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเกือบทั้งหมดมีความรู้เกี่ยวกับระบบเป็นอย่างมาก มีทัศนคติเชิงบวกในด้านการปฏิบัติตาม ISO 9001 : 2000 ทำให้เกิดการพัฒนาตนเองด้านความรู้และความสามารถในการทำงานของบุคลากรมากที่สุด แต่ส่วนน้อยที่ยังเห็นว่ายากลำบากซับซ้อนในการจัดทำเอกสาร และผู้บังคับบัญชาเป็นกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากที่สุด

การยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการยอมรับว่าตัดสินใจร่วมกิจกรรมทุก ๆ อย่างที่ ISO 9001 : 2000 กำหนด อยู่ในระดับการยอมรับมาก ส่วนประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่ยอมรับและปฏิบัติตามตั้งแต่ช่วงแรกที่เริ่มทำ ISO 9001 : 2000 (Early Adopter) แล้วถ่ายทอดให้ผู้อื่นด้วย (Opinion Leader) มากที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา เห็นว่า องค์กรควรมุ่งเน้นเรื่องการให้ความรู้ ความเข้าใจ ผ่านการฝึกอบรม แต่สื่อที่ใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรยังมีจำนวนที่ยังไม่เป็นที่เพียงพอเท่าที่ควร เพราะส่วนใหญ่จะได้ข้อมูลจากการอบรม ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน การประชุม นับเป็นสื่อบุคคลที่สามารถสื่อสารให้เกิดการยอมรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากแต่องค์กรยังไม่สามารถที่จะใช้สื่อเฉพาะกิจ เช่น หนังสือเวียน/บันทึกต่าง ๆ บอร์ดข่าวสารข้อมูลทั่วไป คำสั่ง/ประกาศ แผ่นพับ /โบว์ชัวร์ จุลสาร/วารสารภายใน Mail Network ได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบ ISO นับว่าเป็นการพัฒนาถึงประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กร ซึ่งเรียกว่า E- ISO จะทำให้ประหยัดเวลาและประหยัดกระดาษ รวมทั้งมีการทำงานที่เป็นระบบที่ทันสมัยมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารต้องเป็นผู้กระตุ้นชี้แนะอย่างชัดเจน และต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมมากขึ้นในการแสดงความคิดเห็น ซึ่งเป็นไปตามข้อกำหนดที่ 5.5.3 เรื่องการสื่อสารภายใน ผู้บริหารต้องแสดงความมุ่งมั่นอย่างจริงจังในการประยุกต์ใช้ ISO 9001 : 2000