

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันไม่ว่าจะเป็นองค์การธุรกิจ เอกชน หรือองค์การของรัฐจะมีโครงสร้างที่สลับซับซ้อน ดังนั้นในการดำเนินงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารนับเป็นรากฐานสำคัญในการบริหารงาน เพราะการสื่อสารเป็นวิธีที่ทำให้สมาชิกในองค์การรู้ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ไม่ใช่ทำโดยไม่รู้วัตถุประสงค์ ไม่รู้แนวทาง และถ้าปราศจากการติดต่อสื่อสารแล้ว การวางแผน การสั่งการ การมอบหมายงาน และการประสานงานจะเกิดขึ้นไม่ได้ (ปณิฏดา สังข์แก้ว, 2549, น. 5) เพราะผู้บริหารไม่สามารถที่จะบริหารงานได้อย่างโดดเดี่ยวหรือเพียงลำพังได้ แต่ต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารกับบุคคลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเพื่อให้งานที่รับผิดชอบอยู่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รวมทั้งสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความคิดในทางสร้างสรรค์ ซึ่งความสำเร็จในข้อนี้ ขึ้นอยู่กับการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานของสมาชิก (พีรณัฐ ทองจักรแก้ว, 2537, น. 1)

เดล เอส. บีช (Dale S. Beach) ได้กล่าวว่า “ถ้าไม่มีการติดต่อสื่อสารแล้ว องค์การก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ไปได้ การติดต่อสื่อสารจะเป็นเครื่องเชื่อมโยงส่วนประกอบต่าง ๆ ขององค์การ และเป็นเครื่องผลักดันให้คนปฏิบัติงาน” (Dale S. Beach, 1967, p. 358)

ดังนั้นความจำเป็นในการสื่อสารนโยบายและเป้าหมายด้านคุณภาพให้ทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรจึงเป็นเรื่องสำคัญ ดังที่สมยศ นาวิการ กล่าวว่า “การติดต่อสื่อสารเป็นแนวทางที่ช่วยส่งเสริมความเข้าใจระหว่างบุคคลด้วยการแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ทศนคติ และอารมณ์” (สมยศ นาวิการ, 2526) และสอดคล้องกับ กริช สืบสนธิ์ กล่าวว่า “ผู้บริหารที่มีความเชื่อมั่นว่าการให้ข่าวสารที่เพียงพอแก่บุคลากรจะช่วยให้เกิดการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถทำให้บุคลากรและผู้ที่เกี่ยวข้องคลายความสงสัย ไม่หวาดระแวง และไม่เข้าใจผิด เกิดความมั่นใจในการทำงาน” (กริช สืบสนธิ์, 2538)

นอกจากนี้ การศึกษาค้นคว้าทางด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรยังสนับสนุนให้เห็นความสำคัญของการติดต่อสื่อสารมากยิ่งขึ้น อย่างเช่น ในการศึกษาอันหนึ่งซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างของผู้จัดการบริษัทต่าง ๆ ในประเทศญี่ปุ่น อังกฤษ และสหรัฐอเมริกา ได้เน้นความสำคัญของ

การติดต่อสื่อสารว่าประมาณ 74% ของผู้จัดการเหล่านั้นยอมรับว่าการติดต่อสื่อสารมิได้เป็นไปอย่างที่ตั้งใจนั้น เป็นอุปสรรคใหญ่หลวงในการที่จะสร้างผลดีเลิศของบริษัท (Robert R. Blake, 1968, p. 4)

ยิ่งไปกว่านั้น บริษัทที่ปรึกษา Hay ได้ทำการสำรวจการรับรู้เกี่ยวกับกลยุทธ์ขององค์การของพนักงานไว้กับ 15 องค์การชั้นนำ โดยผลการสำรวจมีถึง 11 องค์การ ที่มีการจัดการบวนการรับรู้ของพนักงานและผลการสำรวจที่ได้ แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และผลการดำเนินงานขององค์กร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1

การแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ และผลการดำเนินงานขององค์การ

	องค์การที่มีผลการ ดำเนินการที่ดี	องค์การที่มีผลการ ดำเนินการที่ตกต่ำ
พนักงานมีความเข้าใจอย่างดีต่อเป้าหมาย โดยรวมขององค์กร	67%	38%
ผู้จัดการระดับอาวุโสทั้งหลายเป็นนักสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพสูง	26%	0%

ที่มา : Robert S. Kaplan, David P. Norton, Janice Koch, Cassandra A. Frangos, "Human Capital," (Harvard Business Review, 2004), p. 24.

จากตารางข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรที่มีผู้บริหารเป็นนักการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงและมีพนักงานเข้าใจเป็นอย่างดีต่อเป้าหมายโดยรวมขององค์กร อันเป็นผลจากความสามารถในการสื่อสาร จะส่งผลให้องค์กรนั้นมีผลการดำเนินงานที่ดีกว่าเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีผู้บริหารและพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารที่ไม่เพียงพอ (นิภา ชุณหวิญญูกุลม, 2548, น. 64-65)

จะเห็นได้ว่า การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญมาก เป็นกิจกรรมพื้นฐานขององค์กรที่ผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาในทุกระดับจะต้องให้ความสำคัญ เพราะการสื่อสารนับเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญที่ทำให้หน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่นและช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารกับพนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งยังเป็นการขจัดความวิตกกังวลและความเข้าใจผิด ตลอดจนข่าวลือต่าง ๆ

โดยเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยตรง เช่น การปรับโครงสร้างองค์การหรือการ Re-engineering องค์การโดยนำระบบคุณภาพต่าง ๆ เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์การ ซึ่งการสื่อสารในองค์การนี้ จะเป็นกาเชื่อมให้บุคลากรในองค์การเกิดการยอมรับและปรับเปลี่ยนทัศนคติเมื่อองค์การเริ่มก้าวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง เพื่อสอดคล้องกับวิวัฒนาการของสังคมโลกที่ก้าวไปข้างหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง

กระแสโลกาภิวัตน์ที่เกิดจากความก้าวหน้าด้านวิทยาการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นปัจจัยผลักดันสำคัญที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดนและนำโลกเข้าสู่ยุคแห่งการจัดระเบียบใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ดังที่นายเคนอิจิ โอเมะ เรียกว่า โลกไร้พรมแดน (Border-less world) (สมชาย ภคภาสนวิวัฒน์, 2549, น. 13)

ธุรกิจไทยก็เช่นเดียวกันกับทั่วโลก จะเข้าสู่การปรับตัวขนานใหญ่ เพื่อรองรับโลกาภิวัตน์ และโลกไร้พรมแดน ตลอดจนการทำหายจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจ เช่น สหภาพยุโรป เขตการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (North America Free Trade : NAFTA) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจในเอเชียแปซิฟิก (Asia Pacific Economic Cooperation Forum : APEC) และเขตการค้าเสรีแห่งอาเซียน (Asean Free Trade Area : AFTA) ธุรกิจไทยจะแข่งขันกับทั่วโลกได้ก็จะต้องมีระบบบริหารคุณภาพ ดังที่ รศ. พูลพร แสงบางปลา กล่าวไว้ว่า การบริหารคุณภาพยุคโลกาภิวัตน์นี้ เน้นที่ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบคุณภาพ การจัดองค์กรสำหรับคุณภาพ การประกันคุณภาพ เทคนิคการควบคุมคุณภาพ รวมทั้ง การบริหารคุณภาพรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจในหลักการและสามารถนำไปพัฒนาองค์การของตนเองให้ดีขึ้นได้ (พูลพร แสงบางปลา, 2539, น. 25)

กระแสกดดันการปรับปรุงกระบวนการอย่างหนึ่งที่กำลังเป็นที่นิยม เนื่องจากการแข่งขันการค้าเสรี ทำให้มีการกำหนดมาตรฐาน โดยเชื่อว่า ของทุกอย่างในโลกนี้ควรเท่าเทียมกัน ในคุณภาพ จึงจะนำมาแลกเปลี่ยนกันได้ ในปี ค.ศ. 2000 ตลาดร่วมยุโรป ได้กำหนดไว้ว่าจะค้าขายกับบริษัทต่างประเทศที่ได้ผ่านการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9000 (International Standard Organization 9000) เท่านั้น (นรินทร์ แจ่มจำรัส, 2549, น. 49)

ISO 9000 คือ มาตรฐานของระบบบริหารคุณภาพที่กำหนดขึ้นมาโดยองค์กรสากลที่ไม่ได้หวังผลทางการค้า ซึ่งฉบับล่าสุดเป็นฉบับที่ ค.ศ. 2000 เปลี่ยนแนวคิดจากเดิมที่ว่า “ทำตาม ที่เขียน เขียนตามที่ทำ” ไปเป็น “ทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย วิเคราะห์ว่าทำไมไม่ได้ตามเป้าหมาย นั้น แก้ไข ป้องกัน และพัฒนาต่อไป” ไม่เน้นที่เอกสารแต่เน้นที่เป้าหมาย โดยที่ ISO 9000 เป็นเรื่องการบริหารงานให้เป็นระบบที่เน้นความพึงพอใจของลูกค้า ดังนั้น องค์กรใดที่มีการบริหารที่นั่นก็สามารถใช้ ISO 9000 เข้าไปบริหารได้ (วรภัทร์ ภูเจริญ, 2545, น. 243-244)

ระบบการบริหารงานคุณภาพ เป็นพัฒนาการที่มาจากระบบการประกันคุณภาพ เพื่อให้องค์กรนำไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ทำให้มีระบบบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุเป้าหมายด้านคุณภาพและความต้องการของลูกค้าได้ ในขณะเดียวกันก็มีการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งมาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9000 มิใช่มุ่งเน้นเฉพาะการตรวจสอบคุณภาพของสินค้า หรือบริการเช่นเดียวกับที่มักจะปฏิบัติกันในอดีต แต่มุ่งเน้นการบริหารงานเป็นระบบที่มีโครงสร้างการบริหาร มีการสื่อสารนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพให้เข้าใจอย่างทั่วทั้งองค์กร มีการกำหนดกระบวนการในการดำเนินงาน และใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมเพียงพอที่จะทำให้เกิดคุณภาพด้วย (“คุณภาพ” ความสำเร็จทางธุรกิจ,” ออนไลน์, 2550)

อีกทั้ง จากรายงานผลการสำรวจทัศนคติของกลุ่มผู้ประกอบการ เป้าหมายของบริษัท Integrated Communication ที่นำเสนอต่อสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ลงวันที่ 19 พฤษภาคม 2540 ได้ข้อสรุปว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่า ระบบคุณภาพ ISO 9000 จะทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร กล่าวคือ 55 % เห็นว่าจะทำให้องค์กรเป็นที่ยอมรับในสากล และ 27 % เห็นว่าช่วยทำให้ระบบการจัดการภายในองค์กรดีขึ้น สามารถวิเคราะห์และตรวจสอบได้ แต่ก็มีความเห็นว่ระบบนี้ทำให้มีค่าใช้จ่ายสูงและงานเอกสารเพิ่มขึ้น

วงการการศึกษาของประเทศไทยได้ประสบกับกระแสการแข่งขันของโลกเช่นเดียวกัน การขยายตัวของปริมาณนักศึกษาและสถาบันอุดมศึกษาที่มีจำนวนมากขึ้น การผลิตบัณฑิตของสถาบันต่าง ๆ มีความหลากหลายแตกต่างกันออกไป ทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปการศึกษา โดยเฉพาะในด้าน “คุณภาพ” ทั้งในเรื่องของการสอน การวิจัย การบริหารทางวิชาการ (หนึ่งฤทัย เหลืองพยุง, 2546, น. 1) ISO 9000 จึงสามารถเป็นมาตรฐานของระบบการทำงานร่วมกันของทุกคนในสถาบันการศึกษา ตั้งแต่ผู้บริหาร ครู อาจารย์ เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ฯลฯ ที่ต้องทำงานให้เป็นระบบ เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ “ลูกค้าพึงพอใจ”

แต่ในปัจจุบัน ด้วยเงื่อนไขการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในประเทศไทยยังไม่ได้เท่าที่ควร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏ ซึ่งมีทั้งหมด 41 แห่งทั่วประเทศ ได้แก่

1. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
2. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
3. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
4. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

5. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
6. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
7. มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลย์สงคราม
8. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
9. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
10. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย
11. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
12. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
13. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
14. มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์
15. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
16. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
17. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด
18. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม
19. มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
20. มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
21. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์
22. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์
23. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
24. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
25. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
26. มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
27. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
28. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
29. มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
30. มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
31. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช
32. มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต
33. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา
34. มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

35. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
36. มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม
37. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
38. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
39. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
40. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
41. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

แต่มีมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพแล้วเพียง 5 แห่งเท่านั้น ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (“รายชื่อผู้ได้รับการรับรองในประเทศไทย,” ออนไลน์, 2550)

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่มีต่อสภาพการปฏิบัติงานในการบริหารการศึกษา ตามระบบคุณภาพสากล ISO 9000 คณะศึกษาศาสตร์ ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยสิริรัตน์ มาพบสุข ผู้วิจัย ได้ให้ข้อเสนอแนะทั่วไปว่า “ควรมีการรณรงค์ให้มีการนำ ISO 9000 มาใช้ให้ได้ผล โดยผู้บริหารสถาบันจะต้องมีวิสัยทัศน์ ความมุ่งมั่น ทุ่มเทจริง เลื่อมใสและศรัทธา สามารถหาวิธีการสื่อสารเพื่อเปลี่ยนแนวความคิดเก่า ๆ ของทุกคนเกี่ยวกับเรื่องการบริหารคุณภาพและปลูกฝังความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้ทุกคนยอมรับซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น” (สิริรัตน์ มาพบสุข, 2544, น. 89)

ดังนั้นปัญหาสำคัญที่ยังไม่ให้การยอมรับคือ ขาดความรู้ ความเข้าใจ ในแนวคิด และหลักปฏิบัติให้กับบุคลากร ผู้วิจัยจึงเห็นว่า ในการดำเนินการเพื่อให้เกิดการยอมรับ แนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ ซึ่งเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่มีคุณลักษณะทั้งในเชิงนามธรรมและรูปธรรม จะมีวิธีการเปิดรับข้อมูลข่าวสารอย่างไร กลยุทธ์ในการสื่อสารในองค์กรอย่างไร เพื่อให้เกิดการรับรู้ เข้าใจในนโยบาย เป้าหมายขององค์กร ตลอดจนเกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติอย่างมีคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารภายในองค์กรกับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ศึกษากรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองแล้ว

ปัญหาการนำวิจัย

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ต่างกันหรือไม่
2. การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองเป็นอย่างไร
3. การสื่อสารภายในองค์กรเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองมีลักษณะอย่างไร
4. ทักษะของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 เป็นอย่างไร
5. บุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

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 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองที่แตกต่างกันจะมีการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 แตกต่างกัน
2. การเปิดรับข่าวสารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง
3. การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองมีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
4. ทักษะที่มีต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีความสัมพันธ์กับการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรอง

นิยามศัพท์

ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สถานภาพในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ระยะเวลาในการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 และปีที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การเปิดรับข่าวสาร หมายถึง การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยผู้วิจัยจะศึกษา ความถี่ในการเปิดรับ และสื่อที่ใช้ในการเปิดรับภายในองค์การของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ /พนักงาน ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้แก่ การอบรมเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 การอบรม ณ หน่วยงาน (on the job training) ผู้บังคับบัญชา/หัวหน้างาน เจ้าหน้าที่ตรวจติดตามคุณภาพภายใน (Internal Auditor) ตัวแทนฝ่ายบริหาร (QMR) เพื่อร่วมงาน การประชุมทบทวนโดยฝ่าย

บริหาร (SC) การประชุม Morning Talk Mail Network จุลสาร/วารสารภายใน บอร์ดข่าวสาร ข้อมูลทั่วไป คำสั่ง/ประกาศ แผ่นพับ/โบว์ชัวร์ หนังสือเวียน/บันทึกต่าง ๆ

รูปแบบการสื่อสารในองค์กร หมายถึง ช่องทางการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อเท็จจริง ความรู้สึก หรือข่าวสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในลักษณะของทิศทางการสื่อสารจากบนลงล่างหรือจากหัวหน้างาน หรือ QMR ไปสู่พนักงาน การสื่อสารจากล่างขึ้นบนหรือจากพนักงานไปสู่หัวหน้างาน หรือ QMR และการสื่อสารในแนวนอนหรือจากเพื่อนร่วมงานไปสู่เพื่อนร่วมงาน

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้ ความรู้สึก และพฤติกรรม ในทิศทางบวก ลบ และเป็นกลางต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การยอมรับ หมายถึง การปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2000 อย่างเคร่งครัด และเห็นว่าระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีขั้นตอนในการยอมรับนวัตกรรม 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการให้ความรู้ (Knowledge Stage) ขั้นการจูงใจ (Persuasions Stage) ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) และขั้นยืนยัน (Confirmation Stage)

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการยอมรับ หมายถึง ตัวผู้ยอมรับ ระบบสังคมและคุณลักษณะของนวัตกรรมในสายตาของผู้ยอมรับ 5 ประการ คือ ประโยชน์เปรียบเทียบ (Relative Advantage) ความเข้ากันได้ (Compatibility) ความสลับซับซ้อน (Complexity) การทดลองใช้ (Trial Ability) การสังเกตเห็นได้ (Observability) ซึ่งมีผลต่อการยอมรับ

ประเภทของผู้ยอมรับ หมายถึง กลุ่มผู้นำทางนวัตกรรม (Innovators) กลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรมได้ง่าย (Early Adopters) กลุ่มผู้ยอมรับได้เร็วส่วนมาก (Early Majority) กลุ่มผู้ยอมรับได้ช้าส่วนมาก (Late Majority) และกลุ่มล่าช้า (Laggards) ซึ่งมีผลต่อระยะเวลาที่ใช้ในการยอมรับ

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หมายถึง มาตรฐานระบบการบริหารงานขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วย นโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ ข้อกำหนดที่ 1-8 คู่มือคุณภาพ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา หมายถึง บุคลากรของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000

ลูกค้า หมายถึง ลูกค้าภายนอก ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรต่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย และลูกค้าภายใน ได้แก่ บุคลากรในหน่วยงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ศึกษาเฉพาะบุคลากรในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
2. ศึกษาเฉพาะการสื่อสารเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
3. ช่วงเวลาที่ศึกษา ระหว่าง เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ 2550

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบวิธีการสื่อสารภายในองค์กรที่เหมาะสมกับบุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2. ทำให้บุคลากรในหน่วยงานที่ได้รับการรับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต และมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทามีทัศนคติที่ดีในการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000
3. กระตุ้นให้มหาวิทยาลัยราชภัฏทั่วประเทศเห็นถึงการทำงานที่มีระบบคุณภาพ เพื่อส่งผลให้เกิดการยอมรับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ในอนาคต
4. เป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับให้กับองค์กรราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาประยุกต์ใช้