

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้และตามที่ปรารถนากับความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 / ISO 14000 โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ

1. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ของพนักงานระหว่าง องค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO
2. เพื่อเปรียบเทียบบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาของพนักงานระหว่างองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO
3. เพื่อเปรียบเทียบความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาของพนักงานในองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO
4. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายขององค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

นอกจากนี้ยังมีการศึกษาเพิ่มเติม โดยทำการวิเคราะห์แยกตามแต่ละประเภทขององค์การ ดังต่อไปนี้

1. องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000
2. องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14000
3. องค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000
5. องค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000

เพื่อให้ได้ผลการวิจัยโดยละเอียดและสามารถอธิบายสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้อย่างชัดเจนมากขึ้น

เงินมากขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานที่ทำงานในบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO และบริษัทที่ไม่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ในเขตนิคมอุตสาหกรรมลำพูน จังหวัดลำพูน จำนวน 500 คน การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างได้ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยเครื่องมือ 3 ชนิดคือ

1.แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (demographic data) ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการดำเนินการ และรายได้

2.แบบวัดบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การใน 9 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างขององค์การ (Structure) , ความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual responsibility) , ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) , การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) , ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Tolerance for conflict) , มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (expectation) , เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี (Organizational identity and group loyalty) , ความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) และ ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental awareness)

3. แบบวัดบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนา เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การใน 9 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างขององค์การ (Structure) , ความรับผิดชอบในงานของบุคคล (Individual responsibility) , ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and support) , การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) , ความอดทนต่อความขัดแย้ง (Tolerance for conflict) , มาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (expectation) , เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี (Organizational identity and group loyalty) , ความเสี่ยงในงาน (Risk and risk taking) และ ความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental awareness)

ซึ่งแบบวัดที่ 2 และ 3 ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามบรรยากาศองค์การ (Climate questionnaire) ของลิทวินและสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer, 1968)

สรุปผลการวิจัย

นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยด้านสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : SPSS) โดยใช้สถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) เช่น ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น เพื่อใช้สรุปลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เพศ และรายได้ ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of Variance หรือ ANOVA) และการวิเคราะห์การถดถอยโลจิสติก (Logit Probit Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1.องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001

2.องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาไม่แตกต่างจากองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001

3.องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาลดกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001

4.องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การมีอำนาจในการพยากรณ์ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ได้คิดเป็นร้อยละ 61.00 ($Nagelkerke - R^2 = .610$) โดยมีค่าเปอร์เซ็นต์รวมของการพยากรณ์ถูกต้องคือ 63.20% และมีองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

- 1.องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ
- 2.องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล
- 3.องค์ประกอบด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน
- 4.องค์ประกอบด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง
- 5.องค์ประกอบด้านความเครียดในงาน
- 6.องค์ประกอบด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยแยกตามสมมติฐานแต่ละข้อ ได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลการวิเคราะห์ที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001 โดยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO เพราะผลการวิจัยได้แสดงให้เห็นว่าบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO ได้มีการสร้างบรรยากาศองค์การให้แก่พนักงานในองค์การเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้พนักงานในองค์การได้รับรู้ในสิ่งที่บริษัทได้ให้กับพวกเขามากกว่าบริษัทที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานได้ดีเท่ากับบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO Littwin & Stringer (1968) ได้กล่าวว่า เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์การ ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องสร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของบุคคล Littwin & Stringer ได้ชี้ถึงความสำคัญของการบริหารจัดการ ในการสร้างการจูงใจในงาน โดยการสร้างบรรยากาศองค์การที่ทำให้บุคคลในองค์การพึงพอใจในงาน การที่บุคคลพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ จะทำให้บุคคลในองค์การรับรู้คุณค่าของงาน และมีความสุขกับการทำงาน และจะประสบความสำเร็จในงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความผูกพันในงาน (Ivancevich & Matteson, 1990) เช่นเดียวกับที่ ลอว์เลอร์ (Lawler, 1980) ได้ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าได้ทำงานที่เหมาะสมและประสบความสำเร็จในงาน จะมีความสุขพินในงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่มีส่วนร่วมในการผลิตสินค้า และได้ทำงานที่ไม่เหมาะสมกับตนเอง และสภาพแวดล้อมในโรงงาน

นอกจากนี้บริษัทที่ให้ความสนใจกับพนักงานในองค์การ โดยการตอบสนองต่อความปรารถนาของพนักงานเป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การจะดีขึ้นขึ้นอยู่กับสมาชิกในองค์การ เพราะเมื่อสมาชิกในองค์การมีความผูกพันต่อองค์การแล้ว สมาชิกก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะพวกเขาจะคิดว่า

องค์การนี้เป็นของพวกเขา เขาจะต้องทำให้องค์การมีความเจริญเติบโตต่อไปได้ (อุทัย เลาหวิเชียร, 2530 ; อรุณ รักธรรม, 2537 ; Ivancevich & Matteson, 1990)

เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การตามการรับรู้ จะพบว่า บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO ได้ตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์การในด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง ด้านความเที่ยงในงานและด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ดีกว่าบริษัทที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ส่วนในด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน และด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีนั้น บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO และบริษัทที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ได้ตอบสนองความต้องการของพนักงานเหมือนกัน จึงไม่มีความแตกต่างกันในด้านดังกล่าวนี้ ซึ่งเป็นผลการวิจัยที่ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานอาจเป็นเพราะ ในด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน อาจมีความแตกต่างกันที่ตัวบุคคลมากกว่าที่จะมองถึงในระดับองค์การ พนักงานในองค์การอาจมีความสนิทสนมหรือมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันอยู่แล้ว ดังนั้นการช่วยเหลือซึ่งกันและกันทั้งในด้านส่วนตัวหรือการทำงานจึงอาจมีเหมือนกัน ในบริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO และบริษัทที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO จึงทำให้ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนนี้ไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งเมื่อมาพิจารณาคะแนนเฉลี่ยในตารางที่ 7 แล้ว จะพบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีคะแนนเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกันมากคือ 3.84 และ 3.82 จึงทำให้ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุนนี้ไม่มีความแตกต่างกัน

นอกจากนี้เมื่อทำการศึกษาโดยแบ่งแยกตามแต่ละประเภทขององค์การเป็น 4 กลุ่ม (องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 , องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 , องค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000) เพื่อให้ทราบถึงผลต่างระหว่างกลุ่ม สามารถสรุปได้ว่าในภาพรวมองค์การทั้ง 4 กลุ่มมีบรรยากาศองค์การตามการรับรู้แตกต่างกัน โดยเมื่อทำการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี LSD พบองค์การที่มีความแตกต่างกันดังนี้

1.องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000

2.องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000

3.องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000

4.องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนองค์กรที่ไม่มีบรรยากาศองค์กรตามการรับรู้แตกต่างกัน คือ

1.องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000

2.องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000

สมมติฐานที่ 2 องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์กรตามที่ปรารถนาไม่แตกต่างจากองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลการวิเคราะห์ที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 คือ องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์กรตามที่ปรารถนาไม่แตกต่างจากองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001 โดยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีบรรยากาศองค์กรตามที่ปรารถนาไม่แตกต่างจากองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO เนื่องจากความปรารถนาหรือความต้องการของมนุษย์ส่วนใหญ่ก็มีความคล้ายคลึงกัน พนักงานที่ทำงานในองค์กรต่างๆ ก็มีความปรารถนาที่เหมือนกัน ต่างก็ต้องการให้องค์กรหรือบริษัทที่ตนทำงานอยู่ตอบสนองต่อความต้องการของตนได้อย่างเหมาะสม แต่วัตถุประสงค์ในความปรารถนานั้นต่างกัน บางคนต้องการให้ตนมีความก้าวหน้าในการทำงาน บางคน

ต้องการความสะดวกสบาย บางคนต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับคนอื่น เป็นต้น นั่นคือพนักงานแต่ละคนมักมีความคาดหวังที่ที่แตกต่างกัน ดังนั้น แม้จะทำงานประเภทเดียวกันก็จะมีระดับความพึงพอใจในงานต่างกัน (Wanos, 1992)

นอกจากนี้ McClelland- Atkinson (1961 cited in Litwin & Stirnger, 1968) ได้กล่าวว่า บุคคลมีความต้องการที่เหมือนกันแต่ต่างกันเล็กน้อยแตกต่างกันไป องค์การจึงต้องตอบสนองต่อความปรารถนาที่แตกต่างกันนั้นอย่างเหมาะสมที่สุด ระบบองค์การนั้นจะเน้นถึงปัจจัยที่องค์การเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการของสมาชิกในองค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ซึ่งสมาชิกในองค์การรับรู้และถือเป็นบรรยากาศขององค์การ และจะสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของสมาชิกในองค์การ ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่าง ๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การตามที่ปรารถนา พบว่าจะสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 บางส่วน นั่นคือ บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO มีองค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง มีความแตกต่างกับองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ส่วนด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล ความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี ด้านความเสี่ยงในงาน และด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม นั้นไม่มีความแตกต่างกัน

นั่นคือสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 บางส่วน แสดงให้เห็นว่าในด้านโครงสร้างขององค์การ , ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน , ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ และด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง พนักงานในองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO ย่อมมีความปรารถนาที่แตกต่างกับองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO ส่งผลให้ความปรารถนาของพนักงานในองค์การทั้ง 2 กลุ่มมีความปรารถนาที่แตกต่างกัน เพราะองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO แล้วต่างก็ตอบสนองต่อความปรารถนาของพนักงานอยู่ในระดับที่ดีกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO

นอกจากนี้เมื่อทำการศึกษาโดยแบ่งแยกตามแต่ละประเภทขององค์การเป็น 4 กลุ่ม (องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 , องค์การที่ประสบความสำเร็จ

ในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 , องค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และองค์การที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000) เพื่อให้ทราบถึงผลต่างระหว่างกลุ่ม สามารถสรุปได้ว่าในภาพรวมองค์การทั้ง 4 กลุ่มมีบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาแตกต่างกัน โดยเมื่อทำการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี LSD พบองค์การที่มีความแตกต่างกันดังนี้

- 1.องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000
- 2.องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000
- 3.องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000

ส่วนองค์การที่ไม่มีบรรยากาศองค์การตามที่ปรารถนาแตกต่างกัน คือ

- 1.องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000
- 2.องค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000
- 3.องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000

สมมติฐานที่ 3 องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาน้อยกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลการวิเคราะห์ที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 คือ องค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาน้อยกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.001 โดยอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ในภาพรวมสามารถสรุปได้ว่า ความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้กับตามที่ปรารถนาขององค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO มีน้อยกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO เนื่องจากองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ย่อมมีการสร้างบรรยากาศองค์การที่ตอบสนองต่อความปรารถนาของพนักงานได้มากกว่าองค์การที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO ทำให้มีความเหลื่อมล้ำระหว่างบรรยากาศองค์การตามการรับรู้และตามที่ปรารถนาน้อยกว่า ซึ่งการที่องค์การที่มีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศองค์การน้อย ย่อมแสดงให้เห็นว่าการบริหารจัดการภายในองค์การในด้านต่างๆเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์การโดยรวม พนักงานในองค์การที่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ได้รับรู้ว่าสิ่งที่ตนปรารถนากับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงในองค์การนั้นมีความใกล้เคียงกัน สอดคล้องกัน ซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานและมีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การที่ทำงานอยู่ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและการไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน Sheldon (1971) กล่าวว่า การที่องค์การจะบรรลุผลสำเร็จในการจัดทำสิ่งใดก็ตาม องค์การจะต้องพยายามมุ่งใจสมาชิกในองค์การให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยต้องจัดสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในองค์การให้มีสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของแต่ละบุคคลให้มากที่สุด ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้สมาชิกในองค์การได้รับรู้ว่าบรรยากาศในองค์การของตนนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเขา ทำให้เขาสามารถทำงานในสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้อย่างเต็มความสามารถ เมื่อองค์การได้สร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การเป็นอย่างดีแล้ว พนักงานจะมีความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ และจะรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของ ซึ่งจะทำให้พนักงานตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุความสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้

Johns (1983) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับทฤษฎีความไม่สอดคล้อง (Discrepancy theory) ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากความไม่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่บุคคลต้องการกับสิ่งที่เขาได้รับจริงจากงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าความไม่สอดคล้องมีมาก จะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานมีน้อย พนักงานก็เลยไม่อยากที่จะทำงานเพื่อองค์กร การทำงานของพนักงานก็จะไม่ดี ในทางตรงกันข้ามถ้าความไม่สอดคล้องมีน้อย ย่อมส่งผลให้ระดับความพึงพอใจมีมากขึ้น พนักงานก็จะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นด้วย ความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจึงเป็นผลของความสอดคล้องระหว่างสถานการณ์ในการทำงานกับตัวผู้ทำงาน โดยองค์ประกอบหรือประสบการณ์ในงานด้านต่าง ๆ จะมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ โดยเฉพาะนโยบายหรือการปฏิบัติขององค์กร บุคคลที่ร่วมทำงาน รวมไปถึงลักษณะงาน พนักงานแต่ละคนมักมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน ดังนั้น แม้จะทำงานประเภทเดียวกันก็จะมีระดับความพึงพอใจในงานต่างกัน หากความต้องการของเขากับสภาพการทำงานที่แท้จริงแตกต่างกัน กล่าวคือไม่สอดคล้องกันก็จะส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในงานลดลงด้วย และส่งผลให้การขาดงาน การลางาน ของพนักงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในองค์กรได้ (Wanos, 1992)

Warren (1999) ได้ศึกษาอิทธิพลของการจัดการในองค์กรและลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานต่อทัศนคติ พฤติกรรมและความสำเร็จในองค์กร โดยเป็นการประเมินถึงบรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ลักษณะข้อมูลพื้นฐานของประชากร ปัจจัยส่วนบุคคลและความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับองค์กร (person - organization: p-o fit) พบว่าความเหมาะสมระหว่างบุคคลกับองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานในองค์กร Warren ได้อธิบายว่า การที่องค์กรได้สร้างความเหมาะสมในองค์กรกับพนักงาน นั่นคือตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานต้องการ จะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร ส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานจะแสดงพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ออกมาให้แก่องค์กร

เมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบทั้ง 9 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร พบว่าความไม่สอดคล้องระหว่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO กับองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO มีองค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง และด้านความเครียดในงาน ที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี และด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมไม่มีความแตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าในด้านเหล่านี้ องค์กรทั้ง 2 กลุ่มได้ตอบสนองต่อความปรารถนาของพนักงานในองค์กรได้อย่างเหมาะสมเหมือนกัน จึงทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าคุณค่าได้รับความสนใจจากองค์กรที่ตนทำงานอยู่เป็นอย่างดี

นอกจากนี้เมื่อทำการศึกษาโดยแบ่งแยกตามแต่ละประเภทขององค์กรเป็น 4 กลุ่ม (องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 , องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 , องค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และองค์กรที่กำลังดำเนินการเพื่อขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000) เพื่อให้ทราบถึงผลต่างระหว่างกลุ่ม สามารถสรุปได้ว่าในภาพรวมองค์กรทั้ง 4 กลุ่มมีความไม่สอดคล้องระหว่างบรรยากาศขององค์กรตามการรับรู้และตามที่ปรารถนาแตกต่างกัน โดยเมื่อทำการทดสอบหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี LSD พบองค์กรที่มีความแตกต่างกันดังนี้

1. องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000
2. องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000
3. องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000

ส่วนองค์กรที่ไม่มีบรรยากาศขององค์กรตามที่ปรารถนาแตกต่างกัน คือ

1. องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000
2. องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000 กับองค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000
3. องค์กรที่กำลังดำเนินการขอการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 กับองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการได้รับรองมาตรฐาน ISO 9000

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยโลจิสติกที่ได้สนับสนุนสมมติฐานที่ 3 บางส่วน โดยแยกอภิปรายผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่ไม่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO

ผลการวิจัยส่วนที่ 1 พบว่า องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล องค์ประกอบด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน องค์ประกอบด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง องค์ประกอบด้านความเสี่ยงในงาน และองค์ประกอบด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ จากผลการวิจัยพบว่าโครงสร้างขององค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่าหากองค์การมีโครงสร้างขององค์การที่ไม่ดีแล้ว องค์การก็จะมีความโน้มเอียงไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ลดลง สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่ทำงานในองค์การที่มีการปกครองแบบเผด็จการ ไม่เปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น มีกฎระเบียบข้อบังคับที่เข้มงวดเกินไป การบริหารงานในระดับต่างๆ ไม่มีประสิทธิภาพ มีการควบคุมในการทำงานอย่างใกล้ชิด การนิเทศงานมีความคลุมเครือไม่ชัดเจน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการทำงาน ประสิทธิภาพขององค์การก็จะลดลง ทำให้ไม่ประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เพราะพนักงานต่างปรารถนาให้องค์การมีโครงสร้างองค์การที่ดี เช่น อยากแสดงความคิดเห็นต่อหัวหน้า อยากให้มีการนิเทศงานที่ชัดเจน อยากได้หัวหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของพนักงาน Frishman & Hamis (1962 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่า การที่องค์การคอยชี้ทิศทางให้บุคลากร หรือมีลักษณะการทำงานแบบสั่งการ หรือมีโครงสร้างที่ค่อนข้างมาก จะมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับการขาดงาน และการลางาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสภาพงานขาดการไว้วางใจและขาดการยอมรับซึ่งกันและกัน ก็จะมีความสัมพันธ์กันสูงขึ้น

McGreger (1960 cited in Litwin & Stringer, 1968) ได้กล่าวว่าการที่โครงสร้างขององค์การที่มีมากมายมีการควบคุมความเคร่งครัดต่อกฎระเบียบ และขาดความยืดหยุ่นของงาน ทำให้เกิดการไร้ประสิทธิภาพในองค์การ จะทำให้เกิดบรรยากาศเคร่งเครียด และไม่สนใจใ้บุคลากรชื่นชอบองค์การ ความคาดหวังและลักษณะของโครงสร้างจะทำให้แรงจูงใจด้านความต้องการเพื่อความสำเร็จของบุคคลเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ การสนใจในด้านความต้องการมีอำนาจของบุคคล จะเกิดความสำคัญในสถานการณ์ที่มีการลำดับขั้นของโครงสร้างหรือในสถานการณ์ที่มีการแข่งขัน เพื่อให้ได้มาซึ่งการยอมรับในตำแหน่งหรือสถานภาพของบุคคล โดยทั่วไปแล้วโครงสร้างจะมีลักษณะเป็นทางการ มีสายการบังคับบัญชาหรือมีกฎระเบียบแสดงให้เห็นชัดเจน จะมีระยะห่างระหว่างบุคคล หรือระยะห่างระหว่างสังคมเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลต่อระดับบรรยากาศองค์การด้านนี้ และจะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มได้

องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล จากผลการวิจัยพบว่าความรับผิดชอบในงานของบุคคลมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่า หากองค์การให้ความสำคัญเป็นอิสระในการปฏิบัติงานและการตัดสินใจของสมาชิกในองค์การ ไม่กดดันพนักงานมากเกินไปแล้ว องค์การก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เพิ่มขึ้น สามารถอธิบายได้ว่าพนักงานที่ทำงานในงานที่มีความท้าทาย มีความรู้สึกว่างานที่ตนทำอยู่มีความสำคัญที่จะต้องรับผิดชอบสูงและจะทำงานด้วยความสามารถของตนเอง โดยไม่ได้รับการบีบบังคับจากองค์การว่าจะต้องมีความสำเร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบของบุคคล ก็จะนำไปสู่ความสนใจในการทำงานที่ดี พนักงานก็จะทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้งานที่ตนรับผิดชอบอยู่ประสบความสำเร็จ Horowitz (1961 cited in Litwin & Stringer, 1968) ศึกษาพบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในความต้องการความสำเร็จสูง จะชอบทำงานที่ต้องรับผิดชอบเอง หรือบุคคลที่มีความรับผิดชอบมักทำงานที่สามารถทำงานด้วยความสามารถของตนเอง มากกว่าที่จะรอโอกาสให้ผ่านมา ถึงแม้จะมีโอกาสในการประสบผลสำเร็จเท่ากัน และมักต้องการข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการทำงาน เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของตนเอง โอกาสหรือแรง จูงใจภายในเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ จากสถานการณ์ที่บุคคลได้รับ รับผิดชอบในงานและรู้สึกรู้ว่ามีความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ซึ่งจะทำให้บรรยากาศในด้านนี้ดีขึ้น แต่ถ้าสถานการณ์นั้นบีบบังคับว่าจะต้องมีความสำเร็จ โดยไม่ได้คำนึงถึงความรับผิดชอบของบุคคล ก็จะทำให้คุณค่าของแรงจูงใจภายในของบุคคลลดลงถึงแม้ว่างานจะประสบผลสำเร็จก็ตาม

องค์ประกอบด้านความอบอุ่นและการสนับสนุน จากผลการวิจัยพบว่าความอบอุ่นและการสนับสนุนมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่า หากองค์การมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของสมาชิกในองค์การดีแล้ว องค์การก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เพิ่มขึ้น สามารถอธิบายได้ว่า ความอบอุ่นและการสนับสนุนที่มีอยู่ภายในองค์การจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวกับงานลงได้ ในการปฏิบัติงานและสัมพันธภาพที่ดีจะนำไปสู่ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จได้ องค์การที่มีสมาชิกในองค์การมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี แสดงว่าพนักงานในองค์การมีความสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และยิ่งความสัมพันธ์ระหว่างลูกน้องกับหัวหน้าเป็นไปด้วยดีแล้ว การทำงานในองค์การย่อมเกิดประสิทธิภาพ เพราะต่างร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้้องค์การไปสู่ความสำเร็จในการ ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO Atkinson, Heyns & Veroff (1958 cited in Litwin & Stringer, 1968) กล่าวว่า การได้รับการคำนึงถึงและการสนับสนุนระดับประคองจะเป็นปัจจัยสำคัญของการพึงพอใจในงาน การเน้นการสร้างสัมพันธภาพที่มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันภายในองค์การนั้น จะปลุกเร้าให้เกิดแรงจูงใจด้านความสัมพันธ์กัน เพราะสมาชิกส่วนใหญ่มักจะมีสัมพันธ์กันอยู่แล้ว และบุคคลจะชอบบรรยากาศที่มีความอบอุ่นและการเป็นมิตร ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การเคารพและให้ความอบอุ่นต่อผู้ใต้บังคับบัญชา นอกจากนั้น การสร้างบรรยากาศขององค์การที่มีความอบอุ่น การสนับสนุน เกื้อกูลกัน จะช่วยกระตุ้นส่งเสริมให้สมาชิกมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความเข้มแข็งอดทน รวมทั้งมีทัศนคติที่ดีในการร่วมมือ มีความใจกว้างซึ่งกันและกัน และเกิดความเชื่อมั่นผูกพันต่อองค์การ

องค์ประกอบด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวัง จากผลการวิจัยพบว่ามาตรฐานของการปฏิบัติงานและความคาดหวังมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่า หากองค์การใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป องค์การก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ลดลง สามารถอธิบายได้ว่า การที่้องค์การได้ตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานภายในองค์การ เพื่อเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจทางด้านความสำเร็จของพนักงานใน้องค์การ ้องค์การใดที่สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานและความคาดหวังไว้สูงหรือต่ำเกินไป จะส่งผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคคลและก่อให้เกิดการรับรู้ถึงบรรยากาศของ้องค์การที่แตกต่างกันได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานลดลง จนทำให้เป็นสาเหตุหนึ่งของความล้มเหลวในการทำงาน ปิยนันท์ เหมศรีชาติ (2542) พบว่าพนักงานที่ทำงานในกะดึก จะมีความเหนื่อยล้า ความห่างเหินทางสังคม และการขาดงานมากกว่าพนักงานที่ทำงานในกะเช้า

และกะบ่าย แสดงให้เห็นว่าการที่องค์กรได้คาดการณ์ให้พนักงานทำงานในกะดึกให้ได้ผลดีเทียบเท่ากับการทำงานในเวลาทำงานปรกติ นั้น จะทำให้เกิดผลเสียตามมา ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานที่ลดลง ความผูกพันต่อองค์กรลดลง

องค์ประกอบด้านความเสี่ยงในงาน จากผลการวิจัยพบว่าความเสี่ยงในงานมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่าหากองค์กรมีความเสี่ยงในงานมากแล้ว องค์กรก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ลดลง สามารถอธิบายได้ว่าในองค์ประกอบด้านความเสี่ยงในงาน ถ้าองค์กรไม่มีความมั่นคง ทำให้พนักงานในองค์กรรู้สึกว่าการที่ตนทำอยู่ไม่มีความมั่นคงแน่นอน บริษัทอาจล้มละลายเมื่อไรก็ได้ งานที่ทำอยู่ก็มีความเสี่ยงในด้านความปลอดภัย บริษัทไม่มีนโยบายในเรื่องความปลอดภัยที่ดีพอ องค์กรก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ลดลง

องค์ประกอบด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม จากผลการวิจัยพบว่าความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อมมีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO โดยพบว่า หากองค์กรมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพในกระบวนการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรแล้ว องค์กรก็จะมีแนวโน้มในการไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO เพิ่มขึ้น องค์ประกอบด้านนี้เป็นองค์ประกอบที่วัดความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 โดยเฉพาะ เนื่องจากการที่องค์กรจะไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 ได้ ซึ่งเป็นมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรนั้น องค์กรต้องมีการสร้างจิตสำนึกที่ดีในการรักษาสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร รวมทั้งการป้องกันกระบวนการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่จะส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรด้วย องค์กรใดที่สามารถสร้างจิตสำนึกที่ดีในการคำนึงถึงผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมแก่พนักงานได้ องค์กรนั้นก็จะมีศักยภาพในการที่จะควบคุมผลกระทบที่จะมีต่อสิ่งแวดล้อมที่มาจากกระบวนการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กรเอง Meade (1997) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้มาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 พบว่า ระบบมาตรฐานการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14000 เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อธุรกิจอุตสาหกรรมทุกประเภท เนื่องจากจะช่วยในการลดมลพิษทั้งในน้ำ อากาศ และพื้นดิน และจะช่วยให้ทรัพยากรยังคงดำรงอยู่ต่อไป Thailand Environment Institute และคณะ (1999) ได้สำรวจบริษัทในประเทศไทย ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14001 ว่าได้ให้ประโยชน์อะไรต่อธุรกิจบ้าง จากการศึกษาพบว่า เหตุผลที่บริษัทต่างๆ นำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเข้ามาใช้ในบริษัท เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม เป็นนโยบายของบริษัท สร้างภาพพจน์ที่ดี เพิ่มโอกาสการแข่งขันในตลาด

และช่วยลดต้นทุนการผลิต ผลที่ได้รับหลังจากการ นำระบบไปใช้คือ ภาพพจน์ของบริษัทดีขึ้น ปรับปรุงการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม ลดต้นทุนการผลิต ลดปัญหาสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดข้อเรียกร้องจากชุมชน

ผลการวิจัยส่วนที่ 2 พบว่า องค์ประกอบด้านการให้รางวัลและการลงโทษ องค์ประกอบด้านความอดทนต่อความขัดแย้ง และองค์ประกอบด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี เป็นตัวแปรที่ไม่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO อาจเนื่องมาจากองค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนั้น อาจไม่ใช่ปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO การมีบรรยากาศองค์การในด้านดังกล่าวค่านั้น อาจเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้บางส่วนแต่ไม่ทั้งหมด ซึ่งเมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 3 นี้แล้ว อาจจะเป็นไปได้ว่าปัจจัยภายในตัวพนักงาน เช่น ความรู้ ความชำนาญ ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตน ฯลฯ จะทำให้องค์ประกอบทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ไม่สามารถที่จะทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ได้ เพราะงานวิจัยนี้เป็นการวัดจากองค์ประกอบภายนอกตัวบุคคล นั่นคือเป็นการวัดถึงบรรยากาศในองค์การ โดยไม่มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในของตัวพนักงานแต่ละคน

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาต่อโดยแยกพิจารณาตามประเภทขององค์การที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 สามารถแยกอภิปรายผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ
2. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล
3. องค์ประกอบด้านการให้รางวัลและการลงโทษ
4. องค์ประกอบด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี

2. องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ
2. องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล
3. องค์ประกอบด้านการให้รางวัลและการลงโทษ
4. องค์ประกอบด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม

จะเห็นว่าเมื่อแยกพิจารณาตามประเภทขององค์การที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 พบว่าองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การที่มีอำนาจในการทำนวยความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9000 และ ISO 14000 เหมือนกันคือ องค์ประกอบด้านโครงสร้างขององค์การ องค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในงานของบุคคล และองค์ประกอบด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ส่วนที่แตกต่างกันคือองค์ประกอบด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี ใน ISO 9000 และองค์ประกอบด้านความตระหนักด้านสิ่งแวดล้อม ใน ISO 14000 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์การที่จะประสบความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 14000 ได้นั้น ควรที่จะต้องตระหนักในด้านสิ่งแวดล้อมเป็นสำคัญ ส่วนองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การอื่นๆ ที่ไม่มีอำนาจในการทำนวยความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ทั้ง ISO 9000 และ ISO 14000 อาจเนื่องมาจากแบบวัดที่ใช้ในการเก็บข้อมูลยังไม่มีประสิทธิภาพดีพอ ในบางข้อคำถามอาจไม่สามารถวัดในสิ่งที่ต้องการได้ และการเก็บกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนที่น้อยเกินไป ซึ่งอาจทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนได้ อีกทั้งการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้เป็นเพียงการวัดจากองค์ประกอบภายนอกของตัวบุคคล โดยไม่ได้สนใจถึงปัจจัยภายในของตัวบุคคล เช่น ความรู้ ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตน ความเครียด เป็นต้น จึงทำให้องค์ประกอบของบรรยากาศองค์การบางองค์ประกอบไม่สามารถที่จะทำนายความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

ผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์และเพิ่มทางเลือกให้แก่ผู้บริหารในองค์การที่จะนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ดังนี้

1. เมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ผู้บริหารในองค์การควรให้ความสำคัญกับการจัดบรรยากาศองค์การให้สอดคล้องกับความปรารถนาของพนักงาน โดยให้ข่าวสารและความรู้ที่ชัดเจนแก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานได้เกิดความรู้และความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ
2. การนำองค์การไปสู่ความสำเร็จในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ผู้บริหารในองค์การควรให้พนักงานในทุกระดับได้ตระหนักถึงความจำเป็นขององค์การในการได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO และให้พนักงานในทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์การ เช่น การวางแผนนโยบายและวัตถุประสงค์ร่วมกัน

3.ผู้บริหารในองค์กรควรให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่างๆของบรรยากาศองค์การ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์การ มุ่งจะทำให้องค์การเจริญเติบโตและพัฒนามากขึ้น

4.ในความเป็นจริงแล้ว การที่องค์การจะตอบสนองต่อความปรารถนาของพนักงาน ในองค์การทุกคนให้ได้เต็มร้อยเปอร์เซ็นต์นั้นเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ สิ่งที่องค์การทำได้ก็คือ การลดความไม่สอดคล้องระหว่างสิ่งที่องค์การได้ให้กับสิ่งที่พนักงานมีความปรารถนานั้นให้น้อยที่สุด และตอบสนองต่อพนักงานในส่วนรวมให้มากที่สุด

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1.ควรทำการศึกษาถึงปัจจัยภายในของบุคคล เช่น ความรู้ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพของตน ความเครียด เป็นต้น ซึ่งในองค์ประกอบบางอย่างอาจมีปัจจัยภายในเข้ามาเป็นตัวแปรแทรกอยู่ด้วย

2.ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบในหลายๆหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิสาหกิจ เพราะการศึกษานี้เป็นการศึกษาเพียงภาคเอกชนเท่านั้น

3.ควรทำการศึกษาโดยแยกเป็นประเภทของอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมการแปรรูปสินค้า ฯลฯ หรือทำการศึกษาโดยแยกตามขนาดของอุตสาหกรรม เช่น อุตสาหกรรมขนาดเล็ก อุตสาหกรรมขนาดกลาง และอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อให้ผลของการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงที่สุด