

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การเปิดรับสาร ความรู้ ทักษะคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติ "การบริหารคุณภาพโดยองค์รวม" ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ

1. เพื่อศึกษาการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะคติต่อ TQM และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM ความรู้เกี่ยวกับ TQM ทักษะคติต่อ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM กับทักษะคติต่อ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของ TQM กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM
7. เพื่อหาตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรได้มากที่สุด

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร
2. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร
3. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
4. ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
5. ทัศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
6. ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร
7. บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน
8. การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จำนวน 270 คน ใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่ออธิบายลักษณะทางประชากร การเปิดรับสาร ความรู้ ทัศนคติ และความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ส่วนการทดสอบสมมติฐาน ได้ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การหาความแตกต่างแบบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หาคู่ที่แตกต่างโดยวิธีของ Scheffe' และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยาย

1.1 ข้อมูลด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 270 คน แบ่งเป็นชาย ร้อยละ 39.6 และหญิง ร้อยละ 60.4 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 20-30 ปี ร้อยละ 45.6 รองมา เป็นช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 35.5 มีสถานภาพทั้งโสดและสมรสแล้วจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 48.1 และ 45.6 ตามลำดับ ด้านการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 47.4 อัตราเงินเดือน 5,000-10,000 บาท ร้อยละ 44.8 มีอายุการทำงานเกิน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 41.9 เมื่อพิจารณาถึงลักษณะของกลุ่มงานต่าง ๆ พบว่า ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 20) เป็นฝ่ายธุรการ วิชาการ เวชกรรมสังคมหรือจิตเวช และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ (ร้อยละ 69.6) ปฏิบัติ TQM มามากกว่า 6 เดือน

1.2 ลักษณะของ TQM

กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM ในสัดส่วนที่แตกต่างกัน โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางเห็นด้วยมากกว่าและพบในอัตราที่ค่อนข้างสูง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับลักษณะของ TQM ช่วยให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 52.2 ลักษณะของ TQM สอดคล้องกับวิธีการทำงานในปัจจุบัน ร้อยละ 62.6 เห็นด้วยว่า TQM เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 60.4 นอกจากนี้ยังสามารถเห็นผลการเปลี่ยนแปลงจากการนำ TQM มาปฏิบัติ ร้อยละ 63.3 และการได้ทดลองปฏิบัติ TQM เป็นบางส่วนก่อนลงมือปฏิบัติเต็มรูปแบบ คิดเป็นร้อยละ 64.8

1.3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM

กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคล ดังนี้ ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากวิทยากรอบรม นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 70.4 น้อยที่สุดคือไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM เลย คิดเป็นร้อยละ 1.9 เมื่อพิจารณาในด้านของผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43 น้อยที่สุด คือไม่ได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 2.2 นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากเพื่อนร่วมงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 33 และน้อยที่สุด คือ ไม่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM จากเพื่อนร่วมงานเลย ร้อยละ 5.9

กลุ่มตัวอย่างเปิดรับสารจากสื่อเฉพาะกิจ ดังนี้ การจัดอบรม บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.1 และน้อยที่สุด คือ การไม่ได้รับข่าวสารเลย คิดเป็นร้อยละ 0.7 ในด้านการประชุมในฝ่ายหรือกลุ่มงาน พบว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด ทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 39.6 และน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับเลย คิดเป็นร้อยละ 3 เมื่อพิจารณาผ่านเปิดประกาศ พบว่า ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด ทุกสัปดาห์เช่นกัน คิดเป็นร้อยละ 36.3 และน้อยที่สุด คือไม่ได้รับข่าวสารเลย คิดเป็นร้อยละ 3.7 และสุดท้าย เมื่อพิจารณาเสียงตามสาย พบว่า บุคลากรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM มากที่สุด นานกว่า 3 - 4 สัปดาห์ / ครั้ง และน้อยที่สุด คือ การไม่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ TQM เลย คิดเป็นร้อยละ 13.7

1.4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับ TQM อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.6 รองลงมาได้แก่ระดับสูง ร้อยละ 47.8 และระดับต่ำ ร้อยละ 2.6

1.5 ทักษะติดต่อ TQM

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทักษะติดต่อ TQM เป็นบวก ร้อยละ 80 รองลงมาเป็นกลาง ร้อยละ 14.8 และเป็นบวกมาก ร้อยละ 5.2 ไม่พบผู้มีทักษะติดต่อเป็นลบ

1.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในการปฏิบัติ TQM ร้อยละ 68.9 รองลงมาพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 18.5 และพึงพอใจมากที่สุด ร้อยละ 12.6 ไม่พบผู้ที่ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 5 ทศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ทศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่าง เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากกว่าเพศหญิง และพบว่า การปฏิบัติงานในฝ่ายหรือกลุ่มงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มงาน ศัลยกรรม-ออโรโธปิดิกส์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

แต่ไม่พบความแตกต่าง ในเรื่องของลักษณะทางประชากร ต่อไปนี้

- อายุ
 - สถานภาพสมรส
 - ระดับการศึกษา
 - อัตราเงินเดือน
 - อายุการทำงาน
 - ระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM
- จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

สมมติฐานที่ 8 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จึงไม่ใช่ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 8

ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด คือ ทศนคติต่อ TQM รองลงมา คือ ลักษณะของ TQM และรองลงมาอีกคือ ความรู้เกี่ยวกับ TQM โดยพบว่า ตัวแปรทั้งสามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก (ตารางที่ 6) ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 1 สอดคล้องกับแนวคิดของเมอร์ริลล์และโลเวนสไตน์ (Merill and Lowenstein, 1971) ที่กล่าวถึงพฤติกรรมกรรมการเปิดรับสารว่า “การเปิดรับสารเกิดจากความอยากรู้อยากเห็น (เนื่องจากความรู้เกิดจากความอยากรู้) ตามปกติแล้วคนเราจะอยากรู้สิ่งที่ใกล้ตัว หรือเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองทั้งทางตรงและทางอ้อม”

แนวคิดของแคทซ์ (Katz, 1973) เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่สนับสนุนผลการวิจัย โดยมีแนวคิดว่า “คนที่มีการศึกษาสูงมากขึ้นจะเป็นผู้ที่เปิดรับข่าวสารต่าง ๆ มากสอดคล้องกับสิ่งที่เขามีความรู้” (อ้างถึงในบุครินทร์ หนูนักดี, 2534 :53)

สอดคล้องกับแนวคิดของซูมาลี ตั้งจิตต์ศิลป์ (2537 : 27) ที่กล่าวว่า “ความรู้ได้จากการเปิดรับจากสื่อต่าง ๆ”

นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้จากแนวคิดการเปิดรับสารของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960 : 19-25) ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างมากต่อโอกาสในการเปิดรับข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งความรู้ที่จะได้รับจากสื่อ โดยกระบวนการดังกล่าวประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การเลือกเปิดรับ การให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ในแต่ละขั้นตอนจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันเป็นลำดับขั้น กล่าวคือ ในขั้นแรกบุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารต่าง ๆ ตามความสนใจและความต้องการของตนเป็นสำคัญ ซึ่งในขั้นตอนนี้ ถ้าผู้รับสารไม่เลือกเปิดรับสารใด สารนั้นก็เข้าไม่ถึงผู้รับสาร ส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในขั้นตอนต่อ ๆ ไป ดังนั้น จากการเลือกเปิดรับ การให้ความสนใจ การเลือกรับรู้ และการเลือกจดจำ ในการเปิดรับสารจากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ จึงทำให้การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคคลากร

จากผลการวิจัย พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสื่อเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจมาก จะมีความรู้เกี่ยวกับ TQM มากด้วย

สมมติฐานที่ 2 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบทั้งสองค่าอยู่ในระดับต่ำมาก (ตารางที่ 7) ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 2 สอดคล้องกับแนวคิดการเปิดรับสารของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960) ที่กล่าวว่า “บุคคลมีแนวโน้มที่จะเปิดรับสื่อและข่าวสารตามความสนใจและความต้องการ ซึ่งสอดคล้องหรือเข้ากันได้กับทัศนคติและความเชื่อเดิมของตน”

อธิบายได้จากแนวคิดของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 64-65) ที่กล่าวว่า “การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้”

เสถียร เขยประทับ (2539 : 18) ได้กล่าวว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ในขณะที่สื่อสารสามารถแก้ไขและสร้างความเข้าใจให้ตรงกันได้ รวมถึงสามารถชักจูงใจให้เปลี่ยนทัศนคติเดิมที่เป็นอยู่ได้”

สอดคล้องกับแนวคิดของโรเจอร์ส (Rogers : 1971) ที่ว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ”

นอกจากนี้ยังสามารถอธิบายได้จากแนวคิดของแคทซ์และลาซาร์เฟลด์ (Katz and Lazarsfeld, 1955 : 27) ที่กล่าวว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับที่จะให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ฉะนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากในชั้นสูงใจ ส่วนสื่อมวลชนจะมีความสำคัญในชั้นของการให้ความรู้ ความเข้าใจ และอาจมีผลบ้างในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรู้มาก่อน”

ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศศิศิลป์ จิตนาวสาร (2536) เรื่องการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการมีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลนของประชาชนในเขตท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรป่าชายเลน

จากผลการวิจัย พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติต่อ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจมาก จะมีทัศนคติที่ดีต่อ TQM

สมมติฐานที่ 3 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบอยู่ในระดับต่ำถึงต่ำมาก (ตารางที่ 8) ดังนั้นความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

แนวคิดในเรื่องการเปิดรับสารนี้ ชแรมม์ (Schamm) อธิบายว่า “ข่าวสารที่เข้าถึงความสนใจของผู้รับสาร มีแนวโน้มที่จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

เหตุผลในการที่บุคคลเลือกรับข่าวสาร ไฟรด์สัน (Friedson) ไรเลย์ (Riley) และฟลาวเวอร์แมน (Flowerman) เห็นว่า “แรงจูงใจที่ต้องการเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นสิ่งช่วยกำหนดความสนใจในการเปิดรับข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน”

สอดคล้องกับแนวคิดของเดวิดสัน (Davidson) ซึ่งกล่าวว่า “บุคคลมีความต้องการเลือกใช้สื่อหรือรับข่าวสาร เพื่อสนองความพึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม” (อ้างถึงใน พัทธนี เหยจรรยาและคณะ, 2530 : 123)

นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายได้จากแนวคิดเรื่อง การติดต่อสื่อสารของกิลเมอร์ (Gilmer, 1971 : 280-283) ซึ่งกล่าวว่า "การติดต่อสื่อสาร เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน การขาดการติดต่อสื่อสาร อาจเป็นสาเหตุของความไม่พึงพอใจในงาน โดยองค์ประกอบนี้จะมีความสำคัญมากในระดับที่มีการศึกษาสูง"

ในส่วนของการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยของชมภูนุช ปฏิมาประกร (2533) : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางประชากร พฤติกรรมการเปิดรับสารและการให้ความสำคัญในเรื่องรูปแบบการจูงใจ กับความเข้าใจและความพึงพอใจในงานโฆษณา เพื่อส่งเสริมสังคมทางวิทยุโทรทัศน์ของประชาชนในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเปิดรับสารมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจและความพึงพอใจในโฆษณาเพื่อส่งเสริมสังคม

จากผลการวิจัย พบว่า การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีการเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจมาก จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากด้วย

สมมติฐานที่ 4 ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4 อย่างไรก็ตามค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าค่อนข้างต่ำ (ตารางที่ 9) ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วจึงเป็นเพียงส่วนน้อยเท่านั้น

อธิบายได้จากงานวิจัยของภาวณา เขมะรัตน์ (2533) เรื่อง : ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานยืม-คืนของห้องสมุดมหาวิทยาลัย ในเรื่องปัจจัยความก้าวหน้า พบว่า การให้ความรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากร ยังไม่สนับสนุนความก้าวหน้าเท่าที่ควร บุคลากรจึงเกิดความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ จากทฤษฎีการบริหารงานบุคคลทั่วไป ในการบริหารบุคคลสมัยใหม่ การพัฒนาบุคลากรโดยการให้ความรู้ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้นเป็นสิ่งสำคัญ หากเจ้าหน้าที่ห้องสมุดขาดการส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองแล้ว การที่จะสามารถเพิ่มคุณภาพของงานที่ปฏิบัติอยู่จึงทำได้ยาก เป็นเหตุให้โอกาสของความก้าวหน้าลดลง ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามมา

สอดคล้องกับงานวิจัยของอศวฤทธิ์ อุทัยรัตน์ (2537) ที่ว่า : ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร ได้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา สารสันติสุข (2533) ซึ่งพบว่า การได้รับความรู้สูงขึ้น และได้รับความรู้ที่ตรงกับหน่วยงานต้องการ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการใช้ความรู้จากการศึกษามากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามมา

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสากล จริยวิทยานนท์ (2522) เรื่อง : ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ พบว่า อาจารย์มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะด้านอาชีพการสอนและการวิจัย ส่วนตัวแปรด้านระดับการศึกษา ซึ่งเป็นความรู้ที่ต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้เกี่ยวกับ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีความรู้เกี่ยวกับ TQM สูง จะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากด้วย

สมมติฐานที่ 5 ทศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ทศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 โดยค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าปานกลางค่อนข้างสูง (ตารางที่ 10) ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วเป็นระดับปานกลางค่อนข้างสูง

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 5 สอดคล้องกับแนวคิดของนิวคอมบ์ (Newcomb, 1954 : 128) กล่าวว่า "ทัศนคติของบุคคลนั้นจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติเชิงบวก (positive attitude) และความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ทัศนคติเชิงลบ (negative attitude)

สอดคล้องกับแนวคิดของแอปเปิลไวท (Applewhite, 1965 : 8) โดยกล่าวว่า "ความพึงพอใจในงาน รวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย"

เช่นเดียวกับแนวคิดของกู๊ด (Good, 1973 : 13) ที่กล่าวว่า "คุณภาพหรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน" แต่แนวคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้น ขัดแย้งกับแนวคิดของสแตสและเซเลย์ (Stuass and Sayles, 1960 : 119-121) ซึ่งกล่าวว่า "ความพึงพอใจในงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับผลประโยชน์ตอบแทนในการทำงาน"

นอกจากนี้ ยังสามารถอธิบายได้จากแนวคิดของบลัมและเนย์เลอร์ (Blum and Naylor, 1968 : 365) ที่กล่าวว่า "ทัศนคติที่ดีทั่ว ๆ ไปต่องาน ซึ่งเป็นผลรวมของทัศนคติหลาย ๆ อย่าง เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน"

จากผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีต่อ TQM จะรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากด้วย

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร ผลการวิจัยพบว่า

ลักษณะความเป็นนวัตกรรมของ TQM ในสายตาของบุคลากร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 6 โดยค่าสหสัมพันธ์ที่พบมีค่าปานกลาง (ตารางที่ 11) ดังนั้น ความสัมพันธ์ตามที่กล่าวแล้วเป็นระดับปานกลาง

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 6 สอดคล้องกับแนวคิดของโรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971 : 137-156) ในเรื่องของลักษณะของนวัตกรรมทั้ง 5 ประการ คือ ประโยชน์เชิงเทียบ ความสอดคล้อง สามารถนำไปทดลองใช้ได้ และการสังเกตเห็นผลได้ ลักษณะนวัตกรรมทั้ง 4 นี้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอัตราการยอมรับนวัตกรรม ยกเว้นความยุ่งยากหรือความซับซ้อนซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอัตราการยอมรับ เมื่อบุคลากรเห็นว่า TQM มีลักษณะความเป็นนวัตกรรมสูง จึงจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัตินวัตกรรม นับได้ว่าจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมตามมา ซึ่งเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก

จากผลการวิจัย พบว่า ลักษณะของ TQM มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรเห็นว่าลักษณะของ TQM มีความเป็นนวัตกรรมสูง จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM สูง

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรที่มีลักษณะทางประชากรแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่าง เพศชายและหญิงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากกว่าเพศหญิง (ตารางที่ 12.1) และพบว่า การปฏิบัติงานในฝ่ายหรือหน่วยงานต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มงานคลังกรรม-ออร์โธปิดิกส์ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM มากที่สุด (ตารางที่ 12.7) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 7

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 7 สอดคล้องกับแนวคิดของวิลโฮ โกลด์ฮาเบอร์ และเยทส์ (Wilo Goldhabors and Yates) ที่กล่าวว่า “เพศหญิงมีแนวโน้มและความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น โดยมีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับข่าวสารนั้นด้วย” เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชนินาต เจริญผล (2537) เรื่องการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป ผลการวิจัยพบว่า องค์กรประกอบทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คือ เพศ โดยเพศชายมีความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมากกว่าเพศหญิง

ในเรื่องของลักษณะฝ่ายหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติ เป็นการปฏิบัติงานภายใต้กรอบโครงสร้างระเบียบกฎเกณฑ์ และลักษณะการทำงานที่แตกต่างกัน จะเป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดการ

รับรู้และเป็นแหล่งกดดันพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มงานนั้น ๆ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในกลุ่มงานที่ปฏิบัติย่อมไม่มีความกดดันใด ๆ เมื่อองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงโดยนำการบริหารแบบ TQM เข้ามาปฏิบัติ บุคลากรจะให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี เนื่องจากมีความผูกพันกับกลุ่มงาน ในทางกลับกัน บุคลากรที่ไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มงานเป็นทุนเดิมอยู่แล้ว เมื่อมีการนำการบริหารแบบ TQM เข้ามาปฏิบัติ บุคลากรจะรู้สึกไม่พึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539) : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะของงานอยู่ในอันดับแรก

เช่นเดียวกับมิลตัน (Miltion, 1981 : 159) กล่าวว่า “ลักษณะของงาน อันหมายถึง ความน่าสนใจ ความแปลก โอกาสที่จะได้เรียนรู้ งานที่ได้ใช้ความรู้ความสามารถ เป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน”

เฮร์ซเบอร์ก (Herzberg, 1959 : 113 - 115) เป็นอีกท่านที่สนับสนุนแนวคิดดังกล่าว โดยพูดถึงลักษณะของงานว่า “ลักษณะงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ งานที่ต้องใช้ความคิด ประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ แบบใหม่ ๆ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ”

สอดคล้องกับแนวคิดของบาร์นาร์ด (Barnard, 1986 : 142 - 149) ที่กล่าวว่า “การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะกับวิธีการและทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับปรุงวิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน เป็นสิ่งจูงใจที่จะใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน”

ในส่วนของงานวิจัย นันญา พันธุ์เจริญ : ความคาดหวังและความพึงพอใจในการทำงานของนักข่าวสตรีในองค์กรหนังสือพิมพ์รายวัน ผลการวิจัยพบว่า นักข่าวสตรีมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในด้านลักษณะงานมากที่สุด

ทั้งนี้ ไม่พบความแตกต่างลักษณะทางประชากรในเรื่องของ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุการทำงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 7 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินาถ เจริญผล (2537) เรื่องการศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย : รัฐวิสาหกิจที่กำลังจะแปรรูป ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบทางสังคมอื่นๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของสากล จริยวิทยานนท์ (2522) : ความพึงพอใจในงานของอาจารย์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรด้านอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในเรื่องอายุที่แตกต่างกัน แต่ไม่พบความแตกต่างของความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM (ตารางที่ 12.2) ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีลักษณะทางประชากร ที่กล่าวว่า “อายุเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อย มักจะเป็นคนที่ยึดถืออุดมการณ์กว่า ใจร้อนกว่า และมองโลกในแง่ดีกว่า ในขณะที่คนอายุมากมักจะเป็นคนที่ยึดถือการปฏิบัติมากกว่า มีความระมัดระวังและมองโลกในแง่ร้าย” (ปรมะ สตะเวทิน , 2540 : 113) เช่นเดียวกับแนวคิดของไมเยอร์ ไมเยอร์ (Myer Myer, 1982 : 5) ที่กล่าวว่า “อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารต่างจากคนที่มีอายุน้อยกว่า และเมื่อคนเรามีอายุมากขึ้น พฤติกรรมการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารก็จะเปลี่ยนไป” และในงานวิจัยของสาลห์ ดี ซูครีย์ และเจย์ แอล โอดิส (Saleh D. Shoukry and Jay L. Otis, 1964) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุของบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า บุคคลที่มีอายุมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย โดยความพึงพอใจในการทำงานจะสูงขึ้นตามอายุ

ที่เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับงานวิจัยของเมลทเซอร์ (Meltzer, 1981) ศึกษาเรื่องเดียวกัน โดยให้เหตุผลว่า บุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้น ความคาดหวังเรื่องต่าง ๆ จะลดน้อยลง ประกอบกับมีประสบการณ์มากขึ้น ทำให้สามารถปรับตัวต่อสภาพการทำงานได้ดีขึ้น ตรงข้ามกับคนที่มีอายุน้อย ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานต่ำกว่า ทั้งนี้เนื่องจากยังมีความคาดหวังสูงและการปรับตัวไม่เหมาะสม

ผลการวิจัยเรื่องอายุที่ไม่สอดคล้องกับแนวคิดและงานวิจัยดังกล่าว ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการเก็บข้อมูล ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี และ 31-40 ปี ซึ่งช่วงอายุนี้นับได้ว่าไม่แตกต่างกันมากนัก ทำให้ความคิดและพฤติกรรมไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ไม่แตกต่างกัน

ในเรื่องของสถานภาพสมรส (ตารางที่ 12.3) จากทฤษฎีลักษณะทางประชากร ที่กล่าวไว้ว่า “ผู้ที่สมรสแล้ว ผู้ที่เป็นโสด และผู้ที่เป็นหม้ายหรือหย่าร้าง ย่อมมีพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ของตน ที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ในเรื่องสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานไม่แตกต่างกันมากนัก มีลักษณะงานคล้ายกัน เนื่องจากอยู่ในองค์กรเดียวกัน อีกทั้งการบริหารแบบ TQM เป็นการปฏิบัติในการทำงานทั่ว ๆ ไป ไม่ส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัว

ผลการวิจัยเรื่องระดับการศึกษา (ตารางที่ 12.4) ขัดแย้งกับแนวคิดของเบอร์กูน (Burgoon) ซึ่งกล่าวว่า “คนที่มีการศึกษาสูงหรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจศัพท์มาก และมีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่าย ๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนเหล่านี้” (อ้างถึงในปรมะ สตะเวทิน , 2540 : 116-117) แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิเกียรติ ทองเพิ่ม (2539) : ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายบริหารวิชาการและธุรการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานตามระดับการศึกษา ไม่มีความ

แตกต่าง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสำรวจส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล) ส่วนการศึกษาที่ต่ำกว่ามัธยมปลายหรือสูงกว่าปริญญาตรีพบจำนวนน้อยมาก ดังนั้นระดับการศึกษาจึงไม่แตกต่างกันมากนัก ส่งผลให้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจกับการปฏิบัติ TQM

ผลการวิจัยเรื่องอัตราเงินเดือน (ตารางที่ 12.5) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM จึงเป็นอีกตัวแปรที่ขัดแย้งกับแนวคิดที่ว่า "อัตราเงินเดือน (รายได้) เป็นเครื่องกำหนดความต้องการ ตลอดจนกำหนดความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ และพฤติกรรม" (ประมะสตะเวทิน , 2540 : 116)

ผลการวิจัยเรื่องอายุการทำงาน (ตารางที่ 12.6) สอดคล้องกับงานวิจัยของนรรษา สุขกาล (2537) : ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจจากความคาดหวังในงานกับความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน ความพึงพอใจไม่ต่าง (ตารางที่ 12.8) แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ราชแมน (Rachman, 1964) ซึ่งพบว่า ระยะเวลาของการทำงานมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลนั้น

จากแนวคิดของวาฟฟอร์ด (Wafford and others, 1977 อ้างถึงใน สมศรี ศาลติเกษม, 2529 : 19) "บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูง มีแนวโน้มที่จะได้รับข่าวสารที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้มากกว่าบุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรต่ำกว่า" ซึ่งบุคคลที่มีระดับตำแหน่งสูงดังกล่าว ส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มีอายุการทำงานมานาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติ TQM มากกว่า ผลการวิจัยที่พบว่าอายุการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติ TQM ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎี ทั้งนี้สามารถอธิบายได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจากการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรในหน่วยงานราชการ พบว่าบุคลากรที่มีอายุการทำงานมาก ไม่ใช่บุคคลที่มีระดับตำแหน่งภายในองค์กรสูง (จากอัตราเงินเดือน) เนื่องจากตามธรรมชาติของระบบราชการ คนที่ทำงานในระบบนี้มักจะทำงานอยู่ยาวนาน ซึ่งต่างจากระบบเอกชน ดังนั้น

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานนาน แต่กลับพบว่าเป็นผู้เปิดรับสารน้อย อาจทำให้ไม่เข้าใจวิธีการบริหารแบบ TQM อย่างแท้จริง จึงไม่พบความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM

สรุปได้ว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะทางประชากร โดยมีสมมติฐานว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM แตกต่างกัน แต่จากผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทางประชากรคล้ายกัน ดังนั้น ย่อมจะมีทัศนคติและพฤติกรรมคล้ายคลึงกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ไม่แตกต่าง

สมมติฐานที่ 8 การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้มากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า

การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น การเปิดรับสารเกี่ยวกับ TQM จากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ จึงไม่ใช่ตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด (ตารางที่ 13.1 และ 13.2) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 8

ตัวแปรอิสระที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด คือ ทัศนคติ รองลงมา คือ ลักษณะของ TQM และรองลงมาอีก คือ ความรู้เกี่ยวกับ TQM โดยพบว่า ตัวแปรทั้งสามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ 8 อธิบายได้ว่า ทัศนคติเป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ของบุคลากรได้ดีที่สุดซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนิวคอมป์ (Newcomb, 1954 : 128) กล่าวว่า "ทัศนคติของบุคคลนั้นจะแสดงออกมาทางพฤติกรรม ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทศนคติเชิงบวก (positive attitude) และ ความไม่พึงพอใจเรียกว่า ทศนคติเชิงลบ (negative attitude)" นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ลักษณะของ TQM เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายได้จากแนวคิดของโรเจอร์สและชูเมคเกอร์ (Rogers and Shoemaker, 1971 : 137-156) ในเรื่องของลักษณะของนวัตกรรมทั้ง 5 ประการ เมื่อนุคกลาง เห็นว่า TQM มีลักษณะความเป็นนวัตกรรมสูง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัตินวัตกรรม อันจะก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมตามมา และในเรื่องความรู้เกี่ยวกับ TQM ได้ผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรา สารสันติสุข (2533) ซึ่งพบว่า การได้รับความรู้สูงขึ้น และได้รับความรู้ที่ตรงกับหน่วยงานต้องการ จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในด้านการใช้ความรู้ จากการศึกษามากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานตามมา

สำหรับเรื่องการเปิดรับสาร เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดการเปิดรับสารของแคลปเปอร์ (Klapper, 1960) ที่กล่าวว่า เมื่อนุคกลางเปิดรับข่าวสาร จะมีการเลือกรับรู้และติดตามประสพการณ์ ให้มีทิศทางเป็นที่พึงพอใจของตน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าแหล่งข่าวสารเกี่ยวกับ TQM ทั้งจากสื่อระหว่างบุคคล อันได้แก่ วิทยากรอบรม ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสื่อเฉพาะกิจ อันได้แก่ การจัดอบรม การประชุมในฝ่ายหรือกลุ่มงาน แผ่นปิดประกาศ เสียงตามสายยังมีความถี่น้อยในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ TQM ดังนั้นจึงควรเพิ่มความถี่ของทุกสื่อให้มากขึ้น นอกจากนี้ อาจมีการศึกษาอิทธิพลที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงด้านเนื้อหาสาร (เสถียร เขยประทับ , 2525 : 253) ดังนี้

1. การนำเสนอสารต้องมีการเสนอทั้งสองด้าน (ทั้งด้านบวกและด้านลบ) โดยกล่าวว่า สารที่เผยแพร่ที่มีข้อเสียอยู่ด้วย อย่างไรก็ตาม แต่ข้อเสียที่มีอยู่นั้นเป็นเพียงส่วนเล็กน้อยเมื่อเทียบกับประโยชน์ที่จะได้รับ สารลักษณะนี้จะทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมได้ง่าย

2. การเสนอสารก่อนหรือหลัง อะไรจะมีประสิทธิภาพในการจูงใจผู้รับสารให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้มากกว่ากันนั้น ขึ้นอยู่กับช่วงระยะเวลาระหว่างการได้รับสารและการประเมินทัศนคติของผู้รับสาร
3. สารที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติของผู้รับสารในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการจูงใจ ส่วนสารที่มีความขัดแย้งกับทัศนคติของผู้รับสารมากเกินไปหรือน้อยเกินไป ไม่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร
4. การกล่าวสรุปสารที่ส่งจะทำให้ผู้รับสารเกิดการจดจำได้ง่ายขึ้น เช่น การนำเสนอคำขวัญที่ว่า “ โรงพยาบาลมาตรฐาน บริการประทับใจ เทคโนโลยีทันสมัย ห่วงใยผู้ใช้บริการ ”
5. ความใหม่ของสาร สารที่มีเนื้อหาเป็นนวัตกรรมที่ใหม่ไปจากเดิม จะมีประสิทธิภาพในการจูงใจผู้รับสารมากกว่าสารที่ผู้รับสารคุ้นเคยอยู่แล้ว
6. การส่งสารซ้ำ โดยทั่วไปการส่งสารซ้ำจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของสารนั้น เช่น การเผยแพร่การบริหารแบบ TQM ผ่านสื่อต่าง ๆ บ่อย ๆ จะทำให้นุคนุลากรเกิดความสนใจมากขึ้น มีความเข้าใจถูกต้องต่อแนวทางปฏิบัติ ส่งผลให้นำการบริหารแบบ TQM ไปปฏิบัติด้วยความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ผลการวิจัยพบว่า การเปิดรับสารจากสื่อระหว่างบุคคลและสื่อเฉพาะกิจ ไม่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติ TQM ได้มากที่สุด พบว่า การเผยแพร่ข่าวสารเรื่อง TQM ยังมีความถี่ค่อนข้างน้อย จึงควรเพิ่มความถี่ให้สูงขึ้น และอาจมีการใช้สื่อที่ให้ทั้งภาพและเสียง (เนื่องจากยังไม่มีการใช้สื่อนี้มาก่อน) เช่น โทรทัศน์วงจรปิดหรือวิดีโอทัศน์ เพื่อกระตุ้นความสนใจผู้รับสารให้มากขึ้น

2. ผลการวิจัยพบว่า สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ การอบรมมีความถี่ในการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับ TQM น้อยที่สุด เมื่อเทียบกับสื่ออื่นที่ใช้ในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ดังนั้น จึงควรจัดการอบรมเกี่ยวกับ TQM ให้มากขึ้น เนื่องจากการอบรมมีความสำคัญ คือ

- ทำให้บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับ TQM
- ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ให้บุคลากรมีความคิดที่ดีเกี่ยวกับการปฏิบัติ TQM และหน่วยงาน ทำตัวให้เข้ากับหน่วยงานได้ดี
- เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มทักษะให้ดีขึ้น ทั้งด้านแนวความคิดและความสามารถของแต่ละคน ที่จะเชื่อมโยงให้สัมพันธ์กัน กับการปฏิบัติ TQM

3. ข้อมูลจากการพูดคุยและการเขียนเสนอแนะในตอนท้ายของแบบสอบถาม พบว่า บุคลากรส่วนหนึ่งยังยึดติดอยู่กับค่านิยมที่ว่า เราคือผู้ให้ ลูกค้ำคือผู้ที่มาขอรับบริการ เป็นผู้ที่มาขอความช่วยเหลือ สัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่กับลูกค้ำจึงยังคงเป็นลักษณะจากบนลงล่าง ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิด TQM ดังนั้นจึงต้องเปลี่ยนทัศนคติและค่านิยมของบุคลากร โดยพยายามให้นับว่าใจและชี้ให้เห็นว่า ลูกค้ำสำคัญที่สุด ถ้าไม่มีลูกค้ำ เราก็จะไม่มีการทำ แม้จะพบว่า มีเพียงส่วนน้อยเท่านั้นที่มีความรู้สึกและทำที่ทางลบต่อ TQM แต่ด้วยเหตุที่ว่า ทัศนคติมีอิทธิพลสำคัญต่อความคิดและพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อสมาชิกคนอื่น ๆ ของหน่วยงานและต่อการทำงานร่วมกัน ดังนั้น ต้องพยายามปรับทัศนคติของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เมื่อเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานเนื่องมาจากทัศนคติ ต้องพยายามวิเคราะห์สาเหตุของความขัดแย้งแต่

ละครั้งให้ตรงจุดที่สุด นำเหตุผลจากข้อคิดเห็นมาพิจารณา แล้วหาข้อยุติที่จะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นสำคัญ

4. ข้อมูลจากการพูดคุยเพิ่มเติม พบว่า บุคลากรระดับอาวุโส จะมีทัศนคติฝังลึกต่อการปฏิบัติงาน ถือว่าเป็นงานประจำ ซึ่งเคยปฏิบัติอย่างไรก็จะปฏิบัติอย่างนั้น เมื่อมีการนำนวัตกรรมเข้ามาปฏิบัติ บุคลากรกลุ่มนี้จะไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร เนื่องจากคิดว่าเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก เป็น การสร้างภาระให้เพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่ฝังลึกต้องจัดโครงการพิเศษ หรือแยกกิจกรรมให้มากขึ้นกว่าปกติ โดยใช้การสื่อสารแบบตัวต่อตัวเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ข้อควรคำนึง คือ สื่อระหว่างบุคคลที่จะใช้ดำเนินการ ควรเป็นผู้ที่มีทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิ เพราะถ้า สื่อระหว่างบุคคลไม่มีคุณสมบัติดังกล่าว อาจทำให้ผู้รับสารไม่เชื่อถือ ขาดความศรัทธา จึงถูก ปฏิเสธ ส่งผลให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จ อย่างไรก็ตาม การนำการเปลี่ยนแปลงใด ๆ เข้ามา ในองค์กร ควรคำนึงถึง

- การชี้แจงให้บุคลากรทราบวัตถุประสงค์ของการเปลี่ยนแปลงว่าทำเพื่ออะไร เป็น ลักษณะใด รวมถึงผลความก้าวหน้าเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงแล้ว
- ก่อนเริ่มการเปลี่ยนแปลง ควรให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อ แผนการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อย่างไรก็ตาม มีข้อควรระวังว่า การมีส่วนร่วมเป็นการแก้ปัญหที่ดีในสถานการณ์นั้นหรือไม่ เพราะในด้านการบริหารแล้วอาจนำไปสู่ความยุ่งยากภายหลังได้
- การเปลี่ยนแปลงควรเป็นไปทีละน้อย เพื่อให้บุคลากรปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงนั้นได้

5. จากการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม พบว่า การประเมินผลการปฏิบัติ TQM ยังขาดความต่อเนื่องเป็นระบบ โดยมีเพียงการติดตามผลการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะ ๆ เท่านั้น เนื่องจากการประเมินผลเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ อีกทั้งทำให้ผู้บริหารได้รับทราบจุดเด่นจุดด้อย ใช้นุคนลให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ เหมาะกับงาน ลดค่าใช้จ่าย ช่วยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการปรับปรุงและเป็นประโยชน์ในการแก้ปัญหา ดังนั้น จึงควรมีการประเมินผลการปฏิบัติ TQM เป็นระบบอย่างต่อเนื่อง โดยเริ่มตั้งแต่การประเมินก่อนดำเนินการ เป็นการประเมินพฤติกรรม สภาพในการทำงาน ปัญหา ทักษะคนดี พื้นฐานการเรียนรู้ของบุคลากร การประเมินผลความก้าวหน้า (Formative Evaluation) เพื่อทราบแนวโน้มความสำเร็จหรืออุปสรรค จะได้แก้ไขทัน และการประเมินผลสำเร็จ (Summative Evaluation) เมื่อสิ้นสุดแผนการปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. การศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณภาพโดยองค์กรรวม (TQM) นอกจากจะศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติ TQM แล้ว ถ้ามองมุมกลับกัน อาจจะเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้า เพราะจากแนวคิด TQM ที่กล่าวว่า ลูกค้าสำคัญที่สุด โดยศึกษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าผู้มารับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และองค์กรในภาพรวมเป็นอย่างไร

2. การพัฒนาคุณภาพโดยองค์กรรวม (TQM) เป็นกลยุทธ์ในโครงการ "โรงพยาบาลคุณภาพ" ของกระทรวงสาธารณสุข การนำ TQM มาปฏิบัติในหน่วยงานจึงเป็นเรื่องของนโยบาย เป็นแนวทางใหม่ที่จะนำการเปลี่ยนแปลงมาสู่องค์กร จึงอาจได้รับการต่อต้านจากคนที่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงหรือไม่รับนวัตกรรม ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาถึงการยอมรับ (Acceptance) ของบุคลากร เพื่อเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในหน่วยงาน ให้ตระหนักถึงความสำคัญของคำว่า "โรงพยาบาลคุณภาพ" เพื่อการพัฒนาคุณภาพต่อบุคลากรและต่อโรงพยาบาลโดยรวม

3. TQM เป็นกลยุทธ์หนึ่งของการพัฒนาคุณภาพในระบบภาคีพัฒนาโรงพยาบาล (Hospital Accreditation : HA) ซึ่งการมุ่งสู่ระบบ HA ต้องอาศัยกลยุทธ์ที่เน้นการปรับกระบวนการอย่างต่อเนื่อง กลยุทธ์ที่อยู่ในมิตินี้ได้แก่ ISO 9000 / 14000 ซึ่งอาศัยพื้นฐานจากการทำกลุ่ม QC การทำ 5ส และการทำระบบข้อเสนอแนะ (Sugesstion System) เนื่องจากการเข้าสู่ระบบการพัฒนาอย่างต่อเนื่องต้องใช้กลยุทธ์อื่นร่วมด้วย ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาในเรื่องการเปิดรับสาร ความรู้ ทัศนคติและความพึงพอใจในการปฏิบัติกลยุทธ์อื่น ๆ ด้วย เพื่อการเรียนรู้ร่วมกันและนำมาปรับในส่วนที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาคุณภาพ



สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย