

## บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานต่อการนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ในงาน  
ห้องเย็นของบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด ได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม  
จากกลุ่มประชากรจำนวน 21 ชุด โดยสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วน  
ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา  
ระยะเวลาการทำงานที่บริษัท ทำงานอยู่แผนกหรือฝ่ายใดของบริษัท ตำแหน่ง  
ในการทำงาน ตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 (ตารางที่ 1 ถึง  
ตารางที่ 7)
- ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในระบบ ISOมาตรฐาน 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี  
อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด (ตารางที่ 8 ถึงตารางที่ 15)
- ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการ ใช้ระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี  
บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด (ตารางที่ 16 ถึงตารางที่ 31)
- ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการ  
ดำเนินการระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์  
ฟู้ดส์ จำกัด (ตารางที่ 32 ถึงตารางที่ 39)
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี  
บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด (ตารางที่ 40 ถึงตารางที่ 64)

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

### ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	17	80.95
หญิง	4	19.05
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานของบริษัท เอ็น ที บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 80.95 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 19.05

### ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-25 ปี	3	14.29
26-35 ปี	11	52.38
36-45 ปี	3	14.28
46-55 ปี	4	19.05
56 ปีขึ้นไป	0	0
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.38 รองลงมาอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	4	19.05
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	9.52
มัธยมศึกษาตอนปลาย	2	9.52
ปวช. , ปวส.	6	28.57
ปริญญาตรี	5	23.81
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4.76
อื่นๆ เช่น กศน.	1	4.76
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. และ ปวส. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.57 รองลงมาที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.81 ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.05 ส่วนมัธยมศึกษาตอนต้นและปลาย มีอัตราเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 9.52 และสูงกว่าระดับปริญญาตรีและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 6 เดือน	1	4.76
ตั้งแต่ 6 เดือน - 1 ปี	2	9.52
มากกว่า 1ปี	18	85.71
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมามากกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 85.71 รองลงมาปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 6 เดือน - 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.52 และปฏิบัติงานมาต่ำกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 4.76 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแผนกของบริษัท

แผนกในบริษัท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ห้องเย็นและขนส่ง	2	9.52
ผลิตและคลังสินค้า	5	23.81
วิศวกรรม	2	9.52
บัญชีและการเงิน	2	9.52
อื่นๆ เช่น แผนกทั่วไป	10	47.62
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทำงานอยู่แผนกอื่นๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.62 รองลงมาเป็นพนักงานแผนกผลิตและคลังสินค้า คิดเป็นร้อยละ 23.81 และเป็นพนักงานแผนกห้องเย็นและขนส่ง วิศวกรรม และบัญชีและการเงิน คิดเป็นร้อยละ 9.52 เท่ากันตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งของบริษัท

ตำแหน่งของบริษัท	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่/พนักงาน	15	71.43
รองหัวหน้า/หัวหน้า	2	9.52
ผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ	3	14.29
กรรมการผู้จัดการ	1	4.76
รวม	21	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมาเป็นผู้ช่วยผู้จัดการ/ผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 14.29 และเป็นรองหัวหน้า/หัวหน้า คิดเป็นร้อยละ 9.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	จำนวน (คน)	ร้อยละ
MR	1	4.76
QMR	1	4.76
DDC	1	4.76
คณะกรรมการ	5	23.81
ไม่มีตำแหน่ง	13	61.90
อื่นๆ ไปรกระบุ	0	0
รวม	21	100.0

หมายเหตุ : MR = ผู้บริหารคุณภาพ  
 QMR = ตัวแทนบริหารฝ่ายคุณภาพ  
 DDC = หัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูล

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ไม่ได้ดำรงตำแหน่งใดๆ ในระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.90 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นคณะกรรมการระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.81 และดำรงตำแหน่ง MR QMR และ DDC จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.76 เท่ากันตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละและระดับความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความรู้ความเข้าใจที่มีต่อการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อความ	ผู้ตอบถูก		ระดับความเข้าใจ
	จำนวน	ร้อยละ	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	20	95.24	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร	21	100	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	20	95.24	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	10	47.62	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	15	71.43	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	13	61.90	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	21	100	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	18	85.71	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องคำนึงงานอย่างเป็นกระบวนการ	21	100	มากที่สุด
10. การปฏิบัติปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	13	61.90	มาก
11. ตำแหน่งฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด	21	100	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ	18	85.71	มากที่สุด
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ	19	90.48	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	15	71.43	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ	15	71.43	มาก
16. ในกรณีที่ทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร	20	95.24	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด	19	90.48	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ	21	100	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ประเภท	9	42.86	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร	20	95.24	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		83.10	มากที่สุด



จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10

ความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

ความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน และ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ประเภท

ตารางที่ 9 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ นำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัด จำแนกตามเพศ

ข้อความ		เพศ		ร้อยละ/ แปลผล
		ชาย	หญิง	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	94.12	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	94.12	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	41.10	75.00	47.62
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	70.58	75.00	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มาก	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	58.82	75.00	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	82.35	100	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องคำนึงงานอย่างเป็นกระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	58.82	75.00	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	มาก
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	82.35	100	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	88.24	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	70.59	100	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มาก



## ตารางที่ 9 (ต่อ)

ข้อความ		เพศ		ร้อยละ/ แปลผล
		ชาย	หญิง	
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	64.70	100	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มาก
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	94.12	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	88.24	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	41.18	50	42.86
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	94.12	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		81.17	92.50	83.10
ระดับความเข้าใจ		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูลส์ จำกัด มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการจัดทำและนำระบบ ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.50 และเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.17 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และ คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

เพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด และ ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

เพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

สำหรับเพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 15 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และ คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

เพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และการปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด

เพศหญิง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

**ตารางที่ 10** ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ  
นําระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด  
จำแนกตามอายุ

ข้อความ		อายุ					ร้อยละ/ แปลผล
		18-25ปี	26-35ปี	36-45ปี	46-55ปี	56ปี ขึ้นไป	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	100	100	100	-	95.24
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอา ระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบ คุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ อะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	90.91	100	100	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	45.46	66.67	25.00	-	47.62
	ความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง	มาก	น้อย	-	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มี ข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	81.82	66.67	50.00	-	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	-	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	72.73	66.67	25.00	-	61.90
	ความเข้าใจ	มาก	มาก	มาก	น้อย	-	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	72.73	100	100	-	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเรา จำเป็นต้องคำนึงงานอย่างเป็น กระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
10. การปฏิบัติกรปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	72.73	66.67	25.00	-	61.90
	ความเข้าใจ	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่ รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียม ระบบเอกสารคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	81.82	100	100	-	85.71
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด

## ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อความ		อายุ					ร้อยละ/ แปลผล
		18-25ปี	26-35ปี	36-45ปี	46-55ปี	56ปี ขึ้นไป	
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของ เอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	90.91	100	100	-	90.48
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้าง เอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	81.82	66.67	75.00	-	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบาย คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	72.73	66.67	75.00	-	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ ความสามารถควรดำเนินการ อย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	90.91	100	100	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่าย ควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรง กับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	90.91	66.67	100	-	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	-	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการ ตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ แบ่งออกเป็นกี่ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	0.00	45.46	100	25.00	-	42.86
	ความเข้าใจ	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย	-	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตาม ที่ดีควรเป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	90.91	100	100	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		80.00	84.10	88.33	80.00	-	83.10
ระดับความเข้าใจ		มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูดส์ จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ โดยรวมต่อการจัดทำและนาระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูดส์ จำกัดในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูดส์ จำกัดที่มีอายุระหว่าง 36 – 45 ปี และอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 88.33 และ 84.10 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18 – 25 และอายุ

ระหว่าง 46.55 มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 80.00 เท่ากัน และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

**อายุระหว่าง 18-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 10 เรื่องคือ วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

**อายุระหว่าง 18-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 9 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

**อายุระหว่าง 18-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

**อายุระหว่าง 26-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 15 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการ



อย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัตินี้ของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

**อายุระหว่าง 26-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

**อายุระหว่าง 26-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

**อายุระหว่าง 36-45 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัตินี้ของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

**อายุระหว่าง 36-45 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 7 เรื่อง คือการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และคุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด

**อายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเรา



จำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีที่ทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

**อายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

**อายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ

**อายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย** จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ และการจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ตารางที่ 11 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ นำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ร้อยละ/ แปลผล
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวศ.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	83.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	83.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	25.00	0.00	50.00	66.67	60.00	100	0.00	47.62
	ความเข้าใจ	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อยที่สุด	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	0.00	100	83.33	100	100	0.00	71.43
	ความเข้าใจ	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	25.00	0.00	100	66.67	100	100	0.00	61.90
	ความเข้าใจ	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	100	66.67	100	100	100	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. การปฏิบัติกรปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	25.00	0.00	100	66.67	100	100	0.00	61.90
	ความเข้าใจ	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มาก

## ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ร้อยละ/ แปลผล
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่ รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการ จัดเตรียมระบบเอกสาร คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	50.00	66.67	100	100	100	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของ เอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	66.67	100	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้าง เอกสารระบบคุณภาพคือ ข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	100	100	50.00	100	100	100	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบาย คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	50.00	50.00	66.67	100	100	100	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาด ความรู้ความสามารถควร ดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	50.00	100	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่าย ควบคุมเอกสารและข้อมูล ไม่ตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	75.00	100	50.00	100	100	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมี การตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตาม คุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	50.00	0.00	33.33	60.00	100	0.00	42.86
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อยที่สุด	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจ ติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	83.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		77.50	72.50	82.50	79.17	96.00	100	75.00	83.10
ระดับความเข้าใจ		มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ โดยรวมต่อการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาระดับมัธยมปลาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 100, 96.00 และ 82.50 ตามลำดับ ส่วนที่มีการศึกษาระดับ ปวช./ปวส. ระดับประถม ระดับอื่นๆ และระดับมัธยมต้น มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 79.17, 77.50, 75.00 และ 72.50 ตามลำดับ และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

การศึกษาระดับประถม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับประถม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด

การศึกษาระดับประถม มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

การศึกษาระดับประถม มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และการปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด



การศึกษาระดับมัธยมต้น มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง ร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับมัธยมต้น มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง ร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

การศึกษาระดับมัธยมต้น มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง ร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และการปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด

การศึกษาระดับมัธยมปลาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 14 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับมัธยมปลาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร และคุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด

การศึกษาระดับมัธยมปลาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

การศึกษาระดับปวช.,ปวส. มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 11 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับปวช.,ปวส. มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

การศึกษาระดับปวช.,ปวส. มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด

การศึกษาระดับปวช.,ปวส. มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท



การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 18 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 20 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุม

เอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

การศึกษาระดับอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 15 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่วงว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัตินี้ของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

การศึกษาระดับอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยจากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ

การศึกษาระดับอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขสอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ตารางที่ 12 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อความ		ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน			ร้อยละ/ แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6เดือน - 1ปี	มากกว่า 1 ปี	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	94.44	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	0.00	50.00	50.00	47.62
	ความเข้าใจ	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	66.67	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	55.56	61.90
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	88.89	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องคำนึงงานอย่างเป็นกระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. การปฏิบัติกรปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	0.00	66.67	61.90
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	น้อยที่สุด	มาก	มาก
11. ตำแหน่งฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	83.33	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	94.44	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	77.78	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	66.67	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก

## ตารางที่ 12 (ต่อ)

ข้อความ		อายุ			ร้อยละ/ แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6เดือน - 1ปี	มากกว่า 1 ปี	
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควร ดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	94.44	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและ ข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	88.89	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	0.00	0.00	50.00	42.86
	ความเข้าใจ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		90.00	75.00	83.89	83.10
ระดับความเข้าใจ		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ โดยรวมในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน และมากกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.00 และ 83.89 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 75.00 และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 18 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวอย่างการบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อ



ใคร ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ระยะเวลาการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ และในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด

ระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์

ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีที่ทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูล ไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 4 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักที่ข้อ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท



ตารางที่ 13 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ นำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามแผนกของบริษัท

ข้อความ		แผนกของบริษัท					ร้อยละ/ แปลผล
		ห้องเย็น และ ขนส่ง	ผลิต และ คลัง	วิศวกรรม	บัญชี และ การเงิน	อื่นๆ	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอา ระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบ คุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ อะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	90.00	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	80.00	50.00	100	20.00	47.62
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อยที่สุด	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มี ข้อกำหนดคนหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	100	50.00	100	60.00	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	100	50.00	100	40.00	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	100	100	80.00	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเรา จำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็น กระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. การปฏิบัติกรปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	60.00	100	100	50.00	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
11. หัวหน้าฝ่ายบริหารมีหน้าที่ รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียม ระบบเอกสารคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	50.00	100	90.00	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

## ตารางที่ 13 (ต่อ)

ข้อความ		แผนกของบริษัท					ร้อยละ/ แปลผล
		ห้องเย็น และ ขนส่ง	ผลิต และ คลัง	วิศวกรรม	บัญชี และ การเงิน	อื่นๆ	
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของ เอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	50.00	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้าง เอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	80.00	50.00	100	80.00	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบาย คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	80.00	50.00	100	70.00	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ ความสามารถควรดำเนินการ อย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่าย ควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรง กับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	50.00	80.00	100	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการ ตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพ แบ่งออกเป็นกี่ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	100	50.00	50.00	50.00	30.00	42.86
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตาม ที่ดีควรเป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	80.00	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		82.50	85.50	80.00	97.50	80.50	83.10
ระดับความเข้าใจ		มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ โดยรวมต่อการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานแผนกบัญชีและการเงิน แผนกผลิตและคลัง แผนกห้องเย็นและขนส่ง และแผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.50, 85.50, 82.50 และ 80.50 ส่วนพนักงานแผนกวิศวกรรมมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.00 และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

แผนกห้องเย็นและขนส่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง ร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์

หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

แผนกห้องเย็นและขนส่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และคุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด

แผนกผลิตและคลัง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 8 เรื่องคือ วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด และเพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ

แผนกผลิตและคลัง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 10 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

แผนการผลิตและคลัง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นที่ประเภท

แผนกวิศวกรรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด และในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

แผนกวิศวกรรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 8 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นที่ประเภท

แผนกบัญชีและการเงิน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 19 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเรา



จึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ใน ช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณี ที่ทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุม เอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และ คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

แผนกบัญชีและการเงิน มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง ร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

แผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของ การนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบ คุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่าย ใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่าย บริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใด ไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควร ดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุ ใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

แผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ใน ช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด และใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

แผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ และการ ปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด

แผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 และ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

แผนกอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 0.01 – 20.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน

ตารางที่ 14 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ นำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งปัจจุบัน

ข้อความ		ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง				ร้อยละ/ แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รองหัวหน้า/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ/ ผู้จัดการ	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	93.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	93.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	93.33	50.00	100	100	47.62
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	60.00	100	100	100	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	46.67	100	100	100	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	80.00	100	100	100	85.71
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องคำนึงงานอย่างเป็นกระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. การปฏิบัติกรปรับปรุงแก้ไขสอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	46.67	100	100	100	61.90
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการจัดเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	80.00	100	100	100	85.71
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	86.67	100	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	66.67	100	100	100	71.43
	ความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก



## ตารางที่ 14 (ต่อ)

ข้อความ		ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง				ร้อยละ/ แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รองหัวหน้า/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	60.00	100	100	100	71.43
	ความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
16. ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	93.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุม เอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	86.67	100	100	100	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจ ติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่ง ออกเป็นกี่ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	33.33	50.00	50.00	100	42.86
	ความเข้าใจ	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควร เป็นอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	93.33	100	100	100	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		80.67	95.00	97.50	100	83.10
ระดับความเข้าใจ		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด มีความรู้ความเข้าใจโดยรวมต่อการจัดทำและนาระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ผู้ช่วย/ผู้จัดการ รองหัวหน้า/หัวหน้า และเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 100, 97.50, 95.00 และ 80.67 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบัน ได้ดังนี้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นทางการ ตัวอย่างฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาด

ความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือหัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ตำแหน่งรองหัวหน้า/หัวหน้า มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 18 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่งรองหัวหน้า/หัวหน้า มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกึ่งขั้นตอน และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกึ่งประเภท

ตำแหน่งผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 19 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกึ่งขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่งผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกึ่งประเภท

ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 20 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกึ่งขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจร

คุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีที่ทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 15 ร้อยละและระดับของความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำ และ นำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูลส์ จำกัด จำแนกตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000						ร้อยละ/ แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะ กรรมการ	ไม่มีตำแหน่ง	อื่นๆ	
1. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	92.31	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. วัตถุประสงค์หลักของการนำเอา ระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามา ใช้ในโรงงานคืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. ประโยชน์ของการจัดทำระบบ คุณภาพ ISO 9001 : 2000 คือ อะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	92.13	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ ขั้นตอน	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	60.00	30.77	-	47.62
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	น้อย	-	ปานกลาง
5. ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มี ข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	53.85	-	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	-	มาก
6. ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	38.46	-	61.90
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	-	มาก
7. การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่าย ใดบ้าง	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
8. หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	76.92	-	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด
9. เหตุใดในระบบการบริหารเรา จำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็น กระบวนการ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
10. การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพ ของ Dr. Deming คือข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	38.46	-	61.90
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	-	มาก
11. ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่ รับผิดชอบตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
12. เหตุใดเราจึงต้องมีการ จัดเตรียมระบบเอกสาร คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	76.92	-	85.71
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด



## ตารางที่ 15 (ต่อ)

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000						ร้อยละ/ แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะ กรรมการ	ไม่มีตำแหน่ง	อื่นๆ	
13. ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของ เอกสารระบบคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	84.62	-	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
14. ในช่องว่างของโครงสร้าง เอกสารระบบคุณภาพคือ ข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	61.54	-	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
15. ใครเป็นผู้กำหนดนโยบาย คุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	53.85	-	71.43
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	-	มาก
16. ในกรณีที่ทีมงาน ISO ขาด ความรู้ความสามารถควร ดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	92.31	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
17. คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่าย ควบคุมเอกสารและข้อมูล ไม่ตรงกับข้อใด	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	84.62	-	90.48
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
18. เพราะเหตุใดเราจึงต้องมี การตรวจติดตามคุณภาพ	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	100	-	100
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
19. ระบบการตรวจติดตาม คุณภาพแบ่งออกเป็นกี่ ประเภท	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	40.00	30.77	-	42.86
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	น้อย	-	ปาน กลาง
20. คุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจ ติดตามที่ดีควรเป็น อย่างไร	ผู้ตอบถูก(%)	100	100	100	100	92.31	-	95.24
	ความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		100	100	100	95.00	74.99	-	83.10
ระดับความเข้าใจ		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด มีความรู้ความเข้าใจ โดยรวมต่อการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมร้อยละ 83.10 โดยพนักงานที่มีตำแหน่ง MR, QMR, DDC มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 100 เท่ากัน และคณะกรรมการ มี

ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.00 ส่วนที่ไม่มีตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 74.99 และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 20 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่ง QMR มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 20 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและ

ข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่ง DDC มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 20 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูล ไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่า มี 18 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไข สอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของ

หัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 1 เรื่องคือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่ามี 1 เรื่องคือ ระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท

ไม่ตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 80.01 – 100.00 พบว่ามี 11 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001:2000 คืออะไร วัตถุประสงค์หลักของการนำเอาระบบ ISO 9001 : 2000 เข้ามาใช้ในโรงงานคืออะไร ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 คืออะไร การจัดตั้งทีม ISO 9001 : 2000 ควรรวบรวมบุคลากรจากฝ่ายใดบ้าง เหตุใดในระบบการบริหารเราจำเป็นต้องดำเนินงานอย่างเป็นกระบวนการ ตัวแทนฝ่ายบริหารมีหน้าที่รับผิดชอบตรงกับข้อใด ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของเอกสารระบบคุณภาพ ในกรณีทีมงาน ISO ขาดความรู้ความสามารถควรดำเนินการอย่างไร คุณสมบัติของหัวหน้าฝ่ายควบคุมเอกสารและข้อมูลไม่ตรงกับข้อใด เพราะเหตุใดเราจึงต้องมีการตรวจติดตามคุณภาพ และคุณสมบัติที่ดีของผู้ตรวจติดตามที่ดีควรเป็นอย่างไร

ไม่ตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 60.01 – 80.00 พบว่ามี 3 เรื่องคือ หัวใจสำคัญในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 คืออะไร เหตุใดเราจึงต้องมีการเตรียมระบบเอกสารคุณภาพ และในช่องว่างของโครงสร้างเอกสารระบบคุณภาพคือข้อใด

ไม่ตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 40.01 – 60.00 พบว่ามี 2 เรื่องคือ ระบบคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ ใครเป็นผู้กำหนดนโยบายคุณภาพ

ไม่ตำแหน่ง มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 20.01 – 40.00 พบว่ามี 4 เรื่องคือ การจัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 แบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ใครทำหน้าที่เป็นผู้รับรองระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 การปฏิบัติการปรับปรุงแก้ไขสอดคล้องกับวงจรคุณภาพของ Dr. Deming คือข้อใด และระบบการตรวจติดตามคุณภาพแบ่งเป็นกี่ประเภท



ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นที่มีต่อการใช้ระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	จำนวน	0	0	0	7	14	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	33.33	66.67	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	จำนวน	0	0	2	7	12	4.48
	ร้อยละ	0	0	9.52	33.33	57.14	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	จำนวน	0	0	0	6	15	4.71
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	71.23	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	จำนวน	0	0	2	11	8	4.29
	ร้อยละ	0	0	9.52	52.38	38.10	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	จำนวน	0	0	0	8	13	4.62
	ร้อยละ	0	0	0	38.10	61.90	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	จำนวน	0	0	0	10	11	4.52
	ร้อยละ	0	0	0	47.62	52.38	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี	จำนวน	0	0	1	11	9	4.38
	ร้อยละ	0	0	4.76	52.38	42.86	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	จำนวน	0	0	1	10	10	4.43
	ร้อยละ	0	0	4.76	47.62	47.62	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	จำนวน	0	0	2	10	9	4.44
	ร้อยละ	0	0	9.52	47.62	42.56	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	จำนวน	0	1	5	5	10	4.14
	ร้อยละ	0	4.76	23.81	23.81	47.62	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	4.76	23.81	71.23	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	จำนวน	0	0	2	8	11	4.43
	ร้อยละ	0	0	9.52	38.10	52.38	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	4.76	23.81	71.23	มากที่สุด



## ตารางที่ 16 (ต่อ)

14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	จำนวน	0	0	3	6	12	4.43
	ร้อยละ	0	0	14.29	28.57	57.14	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	จำนวน	0	0	0	9	12	4.57
	ร้อยละ	0	0	0	42.86	57.14	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	จำนวน	0	1	4	12	4	3.90
	ร้อยละ	0	4.76	19.04	57.14	19.05	มาก
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี	จำนวน	0	0	2	11	8	4.29
	ร้อยละ	0	0	9.52	52.38	38.10	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	จำนวน	0	0	3	9	9	4.29
	ร้อยละ	0	0	14.29	42.86	42.86	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	จำนวน	0	0	0	11	11	4.52
	ร้อยละ	0	0	0	52.38	52.38	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	จำนวน	0	0	1	12	8	4.33
	ร้อยละ	0	0	4.76	57.14	38.10	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.44
ระดับความคิดเห็น							มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูดส์ จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูดส์ จำกัด อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 8 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการพัฒนาศักยภาพของงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสามัคคีที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นใน

องค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามเพศ

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.59	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.35	5.00	4.48
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	4.65	5.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.18	4.75	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	4.53	5.00	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.41	5.00	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.24	5.00	4.38
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	4.65	5.00	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	4.29	4.50	4.44
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	3.89	4.75	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.59	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.29	5.00	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	4.65	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.29	5.00	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.41	5.00	4.57
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.76	4.50	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก

## ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.12	5.00	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.18	5.00	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.35	5.00	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.18	5.00	4.33
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.33	4.93	4.44
ระดับความคิดเห็น		มาก	มากที่สุด	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.44 โดยพนักงานชายมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.33 และพนักงานหญิงมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.93 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

**เพศชาย** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 6 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล

**เพศชาย** ความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 14 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้

เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

เทศหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 19 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้า ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนางานองค์กรลดลดงานการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

เทศหญิง มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร



ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ พุดส์ จำกัดจำแนกตามอายุ

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.55	4.67	5.00	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.10	4.67	5.00	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.64	4.33	5.00	-	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.18	4.33	4.75	-	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	-	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.55	4.67	4.75	-	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.55	4.33	4.75	-	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	-	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.18	4.67	4.75	-	4.38
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.18	4.67	4.75	-	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.18	4.67	4.75	-	4.44
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.37	4.00	4.75	-	4.14
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	-	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.73	4.00	5.00	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	-	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ง่ายปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.36	4.00	5.00	-	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	-	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.45	5.00	5.00	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.27	5.00	4.50	-	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	-	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.36	4.67	4.75	-	4.57
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.37	4.33	4.75	-	3.90
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	-	มาก

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.09	4.67	4.75	-	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.67	3.91	5.00	4.75	-	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.27	4.67	4.75	-	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.27	4.33	4.75	-	4.33
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	-	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.45	4.23	4.53	4.81	-	4.44
ความคิดเห็น		มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยรวม 4.44 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี ระหว่าง 36-45 มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.81 และ 4.53 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 18-25 ปี ระหว่าง 26-35 ปี มีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.45 และ 4.23 ตามลำดับ และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 11 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้าง

จิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 5 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน และทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 2 เรื่องคือ ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า และป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมี

ประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 19 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ช่วยในการจัดเก็บดูแลเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ



**ตารางที่ 19** ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อความ		ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย	แปลผล
		ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.67	4.80	5.00	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถลดสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.67	4.20	5.00	3.00	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.83	4.60	5.00	5.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	5.00	4.00	4.20	4.00	3.00	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.67	4.40	5.00	5.00	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	5.00	4.50	4.20	5.00	5.00	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.17	4.20	5.00	4.00	4.38
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.33	4.20	5.00	4.00	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.17	4.60	4.00	3.00	4.44
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มาก
10. ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.00	5.00	4.83	3.20	4.00	3.00	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.50	4.67	4.80	5.00	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.50	4.50	4.40	5.00	3.00	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
13. เป็นการพัฒนากิจกรรมลดจนการดำเนินงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.50	4.67	4.60	5.00	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.50	4.50	4.40	5.00	3.00	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.00	4.67	4.40	5.00	4.00	4.57
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด



## ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี		อื่นๆ
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจาก ต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.00	3.83	3.60	4.00	3.00	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรร งานให้ตรงกับความสามารถของ พนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.00	4.33	3.80	5.00	4.00	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.50	3.80	5.00	3.00	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	5.00	4.33	4.00	5.00	4.00	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.50	4.50	4.33	4.00	5.00	4.00	4.33
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.65	4.47	4.52	4.46	4.22	4.80	3.80	4.44
ความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ประถมศึกษา และมัธยมปลาย มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.80, 4.65 และ 4.52 และพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น ปวช., ปวส. ปริญญาตรี และอื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.47, 4.46, 4.22 และ 3.80 ตามลำดับ และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ระดับประถม มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 12 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของ

พนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

**ระดับประถม** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

**ระดับมัธยมต้น** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 20 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรลดลดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

**ระดับมัธยมปลาย** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

**ระดับมัธยมปลาย** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 16 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่ม

ความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 8 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล และมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และเป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 11 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 16 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนางานองค์กรลดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 4 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า และป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ



ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ระดับอื่นๆมีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน



ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อความ		ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.44	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.67	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.28	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.56	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.50	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.44	4.38
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงาน เป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.50	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.39	4.44
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มาก
10. ลดข้อร้องเรียนจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	3.00	5.00	4.11	4.14
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและ ปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงาน ได้	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.39	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตาม มาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.72	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมี ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.33	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	4.50	4.57
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	4.06	3.90
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก

## ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อความ		ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับ ความสามารถของพนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.50	4.28	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่าง ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.00	4.44	4.29
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.50	4.50	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.50	4.33	4.33
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก
	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.37	4.44	4.44
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง ต่ำกว่า 6 เดือน, มากกว่า 1 ปี และ 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.50, 4.44 และ 4.37 ตามลำดับ และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล และช่วยในการจัดเก็บดูแลเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่องคือ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กร

สามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 3 เรื่องคือ ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 6 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 10 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้สามารถทวนสอบสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 4 เรื่องคือ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 5 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถทวนสอบสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล

ปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 15 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัด จำกัด ตามแผนกในบริษัท

ข้อความ		แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.40	5.00	5.00	4.70	4.67
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.40	4.50	5.00	4.40	4.48
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.80	5.00	5.00	4.60	4.71
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.20	3.50	5.00	4.30	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.60	4.50	5.00	4.50	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.60	4.00	5.00	4.50	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.00	5.00	4.40	4.38
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.50	5.00	4.40	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.50	4.50	4.30	4.44
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.60	4.00	5.00	3.80	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.60	5.00	5.00	4.70	4.67
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.60	4.00	5.00	4.40	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	5.00	5.00	4.50	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.60	3.50	5.00	4.30	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	4.50	5.00	4.20	4.57
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.60	3.50	4.50	3.90	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก



## ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อความ		แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.40	3.50	5.00	4.10	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.40	4.40	5.00	4.10	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.60	4.00	5.00	4.30	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.60	3.50	5.00	4.20	4.33
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.67	4.43	4.22	4.95	4.33	4.44
ความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูดส์ จำกัด มีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูดส์ จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพนักงานเป็นพนักงานแผนกบัญชี/การเงิน และห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.95 และ 4.67 และพนักงานแผนกผลิต/คลังสินค้า แผนกอื่นๆ และแผนกวิศวกรรมมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.43, 4.33 และ 4.22 ตามลำดับ และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 11 เรื่องคือ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

**แผนกห้องเย็น/ขนส่ง** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 9 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

**แผนกผลิต/คลังสินค้า** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 11 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

**แผนกผลิต/คลังสินค้า** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 9 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น และเป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 12 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 4 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 18 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่องคือ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร และป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวิเคราะห์ช่วง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 17 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ พูลส์ จำกัด จำกัจัดจำแนกตามตำแหน่งในบริษัท

ข้อความ		ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.53	5.00	5.00	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.47	4.00	4.67	5.00	4.48
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	4.73	4.50	5.00	4.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.27	4.50	4.33	4.00	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	4.60	4.50	5.00	4.00	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.53	4.50	4.67	4.00	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.50	4.67	4.00	4.38
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	4.40	4.50	4.67	4.00	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.50	4.33	4.00	4.44
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.00	4.00	4.14
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	4.00	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
13. เป็นการพัฒนาศักยภาพลดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	5.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	5.00	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	5.00	4.00	4.57
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.00	4.00	3.90
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก



## ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อความ		ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับ ความสามารถของพนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.67	4.00	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.33	5.00	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	4.00	4.52
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.67	4.00	4.33
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.76	4.40	4.65	4.00	4.44
ความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น ที บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น ที บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพนักงานตำแหน่ง เจ้าหน้าที่/พนักงาน และ ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.76 และ 4.65 และพนักงานตำแหน่งรองหัวหน้า และกรรมการผู้จัดการมีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.40 และ 4.00 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบันได้ดังนี้

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 15 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 5 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร

ตำแหน่งรองหัวหน้า มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น

ตำแหน่งรองหัวหน้า มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 17 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งรองหัวหน้า มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า

ตำแหน่งรองหัวหน้า มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 15 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการ

ควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งรอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 5 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 5 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 15 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

**ตารางที่ 23** ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัด จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000						ค่าเฉลี่ย แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มีตำแหน่ง	อื่นๆ	
1. เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	4.80	4.45	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด
2. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	4.40	4.46	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
3. ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	4.80	4.69	-	4.71
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	4.00	4.60	4.23	-	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	-	มาก
5. เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	4.60	4.62	-	4.62
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
6. ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.60	4.54	-	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
7. สามารถเชื่อมโยงการทำงานของทุกหน่วยงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.60	4.31	-	4.38
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
8. สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.60	4.38	-	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
9. สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	4.00	4.60	4.23	-	4.44
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	-	มาก
10. ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	4.00	4.20	4.23	-	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
11. ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	5.00	4.54	-	4.67
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
12. มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.80	4.31	-	4.43
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
13. เป็นการพัฒนาองค์กรลดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	4.60	4.69	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
14. ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	4.60	4.31	-	4.43
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
15. มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	4.60	4.46	-	4.57
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด



## ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000						ค่าเฉลี่ย แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มี ตำแหน่ง	อื่นๆ	
16. ป้องกันการกีดกันทางการค้าจาก ต่างประเทศ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	4.00	4.00	3.85	-	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
17. ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรร งานให้ตรงกับความสามารถของ พนักงานได้ดี	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.20	4.31	-	4.29
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
18. สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้อย่างชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.00	5.00	4.40	4.31	-	4.29
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
19. ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.60	4.46	-	4.52
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มากที่สุด
20. ป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.40	4.69	-	4.33
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	-	มาก
ค่าเฉลี่ย		4.25	4.35	4.80	4.55	4.40	-	4.44
ความคิดเห็น		มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟุตส์ จำกัดมีความคิดเห็นด้วยต่อประโยชน์ที่ได้รับในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟุตส์ จำกัดในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.44 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งเป็น DDC มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 และพนักงานที่มีตำแหน่งเป็นคณะกรรมการ ไม่มีตำแหน่ง QMR และ MR มีความคิดเห็นในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.55, 4.40, 4.35 และ 4.25 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 5 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 15 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่ม



และส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 7 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล และมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 13 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 16 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบ

ตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า และป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 13 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเชื่อมโยงการทำงาน of ทุกหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล ช่วยในการจัดเก็บคู่มือเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ และมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 7 เรื่องคือ ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 6 เรื่องคือ ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น เพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับบริษัทคู่แข่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน ทำให้สามารถทวนสอบหาสาเหตุของข้อบกพร่องและปัญหาที่เกิดขึ้น เป็นการพัฒนาองค์กรตลอดจนการทำงานที่มีระบบตามมาตรฐานสากล

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นที่มีต่อประโยชน์ในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 14 เรื่องคือ เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับบริการที่รวดเร็วและน่าประทับใจ สามารถเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละหน่วยงานได้ดี สร้างความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม สร้างจิตสำนึกเรื่องคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร ลดข้อเรียกร้องจากลูกค้า มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ ช่วยในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น ป้องกันการกีดกันทางการค้าจากต่างประเทศ ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดี สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างชัดเจน และทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหา และอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ	จำนวน	0	5	4	7	5	3.57
	ร้อยละ	0	23.81	19.05	33.33	23.81	มาก
2. ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	จำนวน	6	7	2	3	3	2.52
	ร้อยละ	28.57	33.33	9.52	14.29	14.29	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	จำนวน	0	4	6	6	5	3.57
	ร้อยละ	0	19.05	28.57	28.57	23.81	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	จำนวน	0	4	10	3	4	3.33
	ร้อยละ	0	19.05	47.62	14.29	19.05	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	จำนวน	0	4	9	4	4	3.38
	ร้อยละ	0	19.05	42.86	19.05	19.05	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	จำนวน	1	6	7	6	1	3.00
	ร้อยละ	4.76	28.57	33.33	28.57	4.76	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	จำนวน	1	11	3	2	4	2.86
	ร้อยละ	4.76	52.38	14.29	9.52	19.05	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	จำนวน	0	9	4	4	4	3.14
	ร้อยละ	0	42.86	19.05	19.05	19.05	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	จำนวน	1	5	8	6	1	3.05
	ร้อยละ	4.76	23.81	38.10	28.57	4.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม							2.76
ระดับความคิดเห็น							ปานกลาง

จากตารางที่ 24 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ และผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

ความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 7 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจาก

ผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตาม  
ข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการ  
ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่าย  
และเสียเวลา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดจำแนกตามเพศ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.76	2.75	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก
2. ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	2.82	1.25	2.52
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.65	3.25	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.47	2.75	3.33
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.00	3.38
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.24	2.00	3.00
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.59	2.00	2.86
	ความคิดเห็น	มาก	น้อย	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.24	2.75	3.14
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.25	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.36	2.55	2.76
ความคิดเห็น		ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 25 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานชายความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.36 ส่วนพนักงานหญิงความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.55 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ และขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

**เพศชาย** มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

**เพศหญิง** มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่องคือ งบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

**เพศหญิง** มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่องคือ การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

**เพศหญิง** มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 - 1.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

ตารางที่ 26 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูคส์ จำกัดจำแนกตามอายุ

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55ปี	56ปีขึ้นไป	
1.ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.55	3.33	3.50	-	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	-	มาก
2.ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	2.33	2.18	2.67	2.75	-	2.52
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.33	3.09	4.00	4.25	-	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	-	มาก
4.ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.67	3.18	3.33	4.00	-	3.33
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	-	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.36	3.33	3.75	-	3.38
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	-	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	2.33	3.36	2.67	2.75	-	3.00
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	2.64	4.00	3.25	-	2.86
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	-	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.00	2.73	3.00	3.75	-	3.14
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	-	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	2.33	2.91	3.33	3.75	-	3.05
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	-	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.33	3.00	3.29	3.53		2.76
ความคิดเห็น		ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก		ปานกลาง

จากตารางที่ 26 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูคส์ จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟูคส์ จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนพนักงานอายุระหว่าง 18 – 25 ปี, 36 – 45 ปี และ 26 – 35 ปี มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ด้วยค่าเฉลี่ย 3.33, 3.29 และ 3.00 ตามลำดับ

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 5 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ

ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 - 2.50 พบว่า มี 3 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 8 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่องคือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 7 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 5 เรื่องคือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก ไม่มีการติดตาม

ประเมิผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 4 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a traditional Thai lamp (Lampang) on its back. Above the lamp are three rays of light. The elephant is flanked by two decorative floral motifs. The outer ring of the logo contains the text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' at the top and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' at the bottom.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟุตส์ จำกัด จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวศ.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.00	3.50	3.83	4.00	2.00	3.00	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก
2.ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	2.00	2.83	2.00	1.00	3.00	2.52
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.25	3.50	3.00	4.00	3.20	2.00	4.00	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.25	3.50	3.00	3.83	3.20	2.00	3.00	3.33
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.50	3.50	3.33	3.40	3.00	3.00	3.38
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	2.50	3.00	3.50	3.00	3.20	3.00	3.00	3.00
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	2.50	3.50	2.50	3.83	2.00	2.00	3.00	2.86
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	น้อย	มาก	น้อย	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.75	3.50	2.50	3.83	2.20	2.00	2.00	3.14
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	น้อย	มาก	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	3.25	3.50	3.50	2.50	3.40	3.00	2.00	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.28	3.33	3.00	3.44	2.95	2.22	2.89	2.76
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 27 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟุตส์ จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟุตส์ จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับ ปวช., ปวศ., มัธยมศึกษา, ประถมศึกษา, มัธยมปลาย, ปริญญาตรี และอื่นๆ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.44, 3.33, 3.28, 3.00, 2.95 และ 2.89 ส่วนโดยพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.22

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่องคือ การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

ระดับมัธยมต้น มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 9 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับมัธยมปลาย มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับมัธยมปลาย มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 3 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 5 เรื่องคือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่าง

จริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่า มี 1 เรื่องคือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ตารางที่ 28 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พาคส์ จำกัด จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อความ		ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	3.39	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
2. ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	2.44	2.52
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.50	3.56	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	5.00	3.17	3.33
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	3.17	3.38
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.50	2.94	3.00
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	2.00	5.00	2.67	2.86
	ความคิดเห็น	น้อย	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	2.00	5.00	2.94	3.14
	ความคิดเห็น	น้อย	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	4.00	1.50	3.17	3.05
	ความคิดเห็น	มาก	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.11	4.17	3.05	2.76
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 28 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พาคส์ จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พาคส์ จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงาน ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 เดือน - 1 ปี มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.17 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 6 เดือน และ มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.11 และ 3.05 ตามลำดับ

ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 - 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้



สอดคล้องกับระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 7 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความ

ยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน  
อย่างค่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ระยะเวลาการทำงานระหว่าง 6 เดือน - 1 ปี มีความคิดเห็นค่อปัญหาและอุปสรรคในระดับ  
น้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 - 2.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่าง  
จริงจัง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัดจำแนกตามแผนกในบริษัท

ข้อความ		แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
1.ขาดงบประมาณในการปรับปรุง ต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.00	5.00	2.00	3.50	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก
2.ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่าง จริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.00	3.50	1.00	2.70	2.52
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ในระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.00	4.50	3.00	3.60	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจาก ผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	2.50	3.40	3.50	3.00	3.50	3.33
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึก คุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.80	2.50	2.00	3.70	3.38
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	น้อย	น้อย	มาก	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนด ของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	2.50	3.40	3.50	2.00	3.00	3.00
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	2.00	3.40	3.50	2.00	2.80	2.86
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.40	4.00	2.00	3.50	3.14
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้ เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.60	2.00	3.00	3.50	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		2.94	3.22	3.55	2.22	3.31	2.76
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 29 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัดมีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ ฟู้ดส์ จำกัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานแผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนพนักงานแผนกอื่นๆ แผนกผลิต/คลังสินค้า และแผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.31, 3.22 และ 2.94 ตามลำดับ และพนักงานแผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.22

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบมีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ การจัดทำเอกสาร และบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงาน ทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา



ตารางที่ 30 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัคจำแนกตามตำแหน่งในบริษัท

ข้อความ		ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.80	2.50	3.00	4.00	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก
2. ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	1.00	1.33	2.00	2.52
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจ ในระบบ	ค่าเฉลี่ย	3.80	3.00	3.00	4.00	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงาน อย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.00	3.00	3.00	3.33
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมี ความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	3.60	2.50	2.67	4.00	3.38
	ความคิดเห็น	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของ ระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.13	2.00	3.00	3.00	3.00
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	3.20	2.00	2.00	2.00	2.86
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.47	2.00	2.33	2.00	3.14
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	น้อย	น้อย	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสีย ค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	3.07	3.00	2.67	4.00	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.39	2.33	2.55	3.11	2.76
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

จากตารางที่ 30 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.39, 3.11 และ 2.55 ตามลำดับ ส่วนพนักงานตำแหน่งรอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.33

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟิวส์ จำกัด จำกัจัดจำแนกตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000						ค่าเฉลี่ย แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มี ตำแหน่ง	อื่นๆ	
1. ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆให้สอดคล้องกับระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	2.00	2.80	3.85	-	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	-	มาก
2. ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.00	1.00	1.40	3.15	-	2.52
	ความคิดเห็น	น้อย	น้อย	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	ปานกลาง	-	ปานกลาง
3. ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	2.00	3.00	3.92	-	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	-	มาก
4. ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.00	2.00	3.20	3.46	-	3.33
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
5. การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.00	3.00	2.80	3.62	-	3.38
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	-	ปานกลาง
6. การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากซับซ้อน	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.00	3.00	2.80	3.00	-	3.00
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
7. ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	2.00	2.00	2.00	4.00	3.38	-	2.86
	ความคิดเห็น	น้อย	น้อย	น้อย	มาก	ปานกลาง	-	ปานกลาง
8. ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	2.00	3.00	2.00	4.00	3.69	-	3.14
	ความคิดเห็น	น้อย	ปานกลาง	น้อย	มาก	มาก	-	ปานกลาง
9. การฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา	ค่าเฉลี่ย	4.00	2.00	3.00	3.40	2.92	-	3.05
	ความคิดเห็น	มาก	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		3.11	3.22	2.22	3.04	3.44		2.76
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง		ปานกลาง

จากตารางที่ 31 พบว่าพนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟิวส์ จำกัด มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001:2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟิวส์ จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 2.76 โดยพนักงานที่ไม่มีตำแหน่งในระบบ ISO 9001:2000 ตำแหน่ง QMR ตำแหน่ง MR และตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยคือ 3.44, 3.22, 3.11 และ 3.04 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ย 2.22

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.51 – 2.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่าง



จริงจัง ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 6 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 1.00 – 1.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ขาดงบประมาณในการปรับปรุงต่างๆ ให้สอดคล้องกับระบบ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระบบ การจัดทำเอกสารและบันทึกคุณภาพมีความยุ่งยาก และ ไม่มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่าง 2.51 – 3.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ผู้บริหารไม่ร่วมสนับสนุนอย่างจริงจัง ไม่ได้ได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง การปฏิบัติงานตามข้อกำหนดของระบบ มีความยุ่งยากและซับซ้อน ขาดแบบอย่างที่ดีในการปฏิบัติงาน และการฝึกอบรมของพนักงานทำให้เสียค่าใช้จ่ายและเสียเวลา

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ตารางที่ 32 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	0	0	3	11	7	4.19
	ร้อยละ	0.0	0.0	14.29	52.38	33.33	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด	จำนวน	0	0	4	10	7	4.14
	ร้อยละ	0.0	0.0	19.05	47.62	33.33	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	0	0	8	9	5	4.05
	ร้อยละ	0.0	0.0	38.10	42.86	23.81	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	จำนวน	3	6	6	4	2	2.81
	ร้อยละ	14.29	28.57	28.57	19.05	9.52	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	จำนวน	0	0	2	11	8	4.28
	ร้อยละ	0.0	0.0	9.52	52.38	38.10	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	5	1	7	4	4	3.05
	ร้อยละ	23.81	4.67	33.33	19.05	19.05	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	4	2	8	2	5	3.10
	ร้อยละ	19.05	9.52	38.10	9.52	23.81	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	จำนวน	2	1	6	7	5	3.57
	ร้อยละ	9.52	4.67	28.57	33.33	23.81	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	0	3	3	8	7	3.90
	ร้อยละ	0.0	14.29	14.29	38.10	33.33	มาก
10. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท	จำนวน	1	2	5	6	7	3.76
	ร้อยละ	4.67	9.52	23.81	28.57	33.33	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							3.68
ระดับความคิดเห็น							มาก

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดมีความคิดเห็นโดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ใน

บริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และเมื่อจำแนกออกเป็นรายข้อความพบว่า

ความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติงานง่าย และโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกัคจำแนกตามเพศ

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทําระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.50	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.75	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.59	4.50	4.05
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	2.59	3.75	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.24	4.50	4.28
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.76	4.25	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.76	4.50	3.10
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.35	4.50	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.76	4.50	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
10. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.53	4.75	3.76
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		3.47	4.45	3.68
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	มาก	มาก

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานหญิงในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และพนักงานชายในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

**เพศชาย** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติงานง่าย และโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**เพศชาย** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**เพศหญิง** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด

**เพศหญิง** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 9 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท



ตารางที่ 34 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.09	4.33	4.00	-	4.19
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	-	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.67	3.91	4.67	4.00	-	4.14
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	-	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.33	3.55	4.00	4.25	-	4.05
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	2.67	2.82	3.67	2.25	-	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	-	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.33	4.10	4.67	4.50	-	4.28
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	-	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.33	3.18	4.00	2.50	-	3.05
	ความคิดเห็น	น้อย	มาก	มาก	น้อย	-	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.33	3.18	3.67	3.00	-	3.10
	ความคิดเห็น	น้อย	มาก	มาก	ปานกลาง	-	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.55	4.00	3.75	-	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	-	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.73	3.33	3.75	-	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	-	มาก
10. ท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.45	5.00	4.00	-	3.76
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	-	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.57	3.57	4.13	3.60	-	3.68
ระดับความคิดเห็น		มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก

จากตารางที่ 34 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีอายุระหว่าง 36 – 45, 46 – 55, 18 – 25 และ 26 – 35 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.13, 3.60 และ 3.57 ตามลำดับ และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51-2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

อายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 8 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

อายุ 25-35 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 7 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51-2.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 35 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระดับการศึกษา

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ประถม	มัธยมต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการ จัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.50	3.50	4.00	4.33	4.00	5.00	4.00	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนด ของระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.00	4.00	4.33	3.80	5.00	3.00	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	ปาน กลาง	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การ ทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.00	3.50	4.33	2.80	4.00	3.00	4.05
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	ปาน กลาง	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรม ระบบ ISO 9001:2000 อยู่ เสมอ	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.00	4.00	2.33	3.00	4.00	2.00	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	มาก	น้อย	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็น อย่างดี กับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	3.50	4.17	4.20	5.00	4.00	4.28
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอ วิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.25	1.50	3.00	3.00	3.40	4.00	3.00	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปาน กลาง	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.50	3.00	3.17	3.40	5.00	1.00	3.10
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.75	3.00	4.00	3.50	3.80	5.00	1.00	3.57
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อย ที่สุด	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับ ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.25	4.00	4.00	4.00	3.60	5.00	2.00	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย	มาก
10. ท่านปฏิบัติตามนโยบาย แนวทางตามนโยบายคุณภาพ ของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.00	3.50	3.17	4.00	5.00	2.00	3.76
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มากที่สุด	น้อย	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.97	3.30	3.65	3.63	3.60	4.70	2.50	3.68
ระดับความคิดเห็น		มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	น้อย	มาก



จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดมีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70 ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีการศึกษาระดับประถม รองลงมาคือ การศึกษาระดับมัธยมปลาย การศึกษาระดับ ปวช. , ปวส. และ การศึกษาระดับปริญญาตรี ด้วยค่าเฉลี่ย 3.97, 3.65, 3.63 และ 3.60 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งมีการศึกษาระดับมัธยมต้น ด้วยค่าเฉลี่ย 3.30 พนักงานมีความคิดเห็นในระดับน้อย ซึ่งมีการศึกษาระดับอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 2.50 และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านบันทึก และตรวจสอบผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

ระดับมัธยมต้น มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท



**ระดับมัธยมต้น** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 และท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**ระดับมัธยมต้น** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

**ระดับมัธยมต้น** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.00-1.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

**ระดับมัธยมปลาย** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**ระดับมัธยมปลาย** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**ระดับปวช.,ปวส.** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**ระดับปวช.,ปวส.** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**ระดับปวช.,ปวส.** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

**ระดับปริญญาตรี** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 6 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**ระดับปริญญาตรี** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

**ระดับสูงกว่าปริญญาตรี** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 7 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 และท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.00-1.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 36 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อความ		ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	4.11	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.50	4.39	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.50	3.83	4.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	3.00	1.50	2.94	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.50	4.28	4.28
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	3.06	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	3.11	3.10
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.00	3.67	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
9. ท่านมีการ พัฒนาการ ทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.50	4.00	3.90
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
10. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพ ของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.50	3.83	3.76
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.30	3.60	3.72	3.68
ระดับความคิดเห็น		ปานกลาง	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 36 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดมีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี และระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และ 3.60 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งมี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาค่ากว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาค่ากว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 7 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000

ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท



ระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.00-1.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

ตารางที่ 37 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามแผนกในบริษัท

ข้อความ		แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการ จัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.60	5.00	4.00	3.80	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.40	4.50	4.50	3.70	4.14
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงาน ให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.20	4.50	4.50	3.10	4.05
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.00	3.00	3.00	4.00	2.50	2.81
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.20	5.00	4.00	4.10	4.28
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.40	2.50	4.00	2.70	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกัน ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	3.60	2.00	4.00	2.90	3.10
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	น้อย	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.50	3.80	3.00	4.00	3.50	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.00	4.50	4.00	3.60	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
10. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทาง ตามนโยบายคุณภาพของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	3.00	4.50	3.40	3.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		4.25	3.92	3.70	4.15	3.33	3.68
ระดับความคิดเห็น		มาก	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก

จากตารางที่ 37 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดมีความคิดเห็นเห็นด้วยโดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมี

ความคิดเห็นในระดับมาก เป็นพนักงานแผนกห้องเย็น/ขนส่ง รองลงมาคือพนักงานแผนกบัญชี/การเงิน พนักงานแผนกผลิต/คลังสินค้า และพนักงานแผนกวิศวกรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.25, 4.15, 3.92 และ 3.70 ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง เป็นพนักงานแผนกอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 3.33 และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

**แผนกห้องเย็น/ขนส่ง** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**แผนกห้องเย็น/ขนส่ง** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**แผนกห้องเย็น/ขนส่ง** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**แผนกผลิต/คลังสินค้า** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000

**แผนกผลิต/คลังสินค้า** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**แผนกผลิต/คลังสินค้า** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**แผนกวิศวกรรม** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

**แผนกบัญชี/การเงิน** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 10 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงาน

อย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติง่าย โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ



ตารางที่ 38 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในบริษัท

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.20	3.50	4.67	4.00	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.13	3.50	4.67	4.00	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.93	3.50	4.00	3.00	4.05
	ความคิดเห็น	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	2.60	3.00	3.67	3.00	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.26	4.00	4.67	4.00	4.28
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.80	2.00	4.33	5.00	3.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	2.80	2.50	4.33	5.00	3.10
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	3.33	3.50	4.33	5.00	3.57
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.87	2.50	4.33	5.00	3.90
	ความคิดเห็น	มาก	น้อย	มาก	มากที่สุด	มาก
10. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.47	3.50	5.00	5.00	3.76
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		3.54	3.15	4.40	4.30	3.68
ระดับความคิดเห็น		มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก

จากตารางที่ 38 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดมีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งมีตำแหน่งเป็นผู้ช่วย/ผู้จัดการ รองลงมาคือ ตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่/พนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, 4.30 และ 3.54 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความ

คิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งมีตำแหน่งเป็นรอง/หัวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบันได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 6 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**ผู้ช่วย/ผู้จัดการ** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**ผู้ช่วย/ผู้จัดการ** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 6 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

**กรรมการผู้จัดการ** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

**กรรมการผู้จัดการ** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

**กรรมการผู้จัดการ** มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 และท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

**ตาราง 39** ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000

ข้อความ		ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000						ค่าเฉลี่ย แปลผล
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มี ตำแหน่ง	อื่นๆ	
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการ จัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	3.80	4.23	-	4.19
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
2. ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของ ระบบอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	5.00	4.00	3.77	-	4.14
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
3. ท่านสามารถประยุกต์การ ทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	3.00	4.00	4.00	3.60	4.00	-	4.05
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก	-	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	3.00	2.00	4.00	3.80	2.38	-	2.81
	ความคิดเห็น	ปานกลาง	น้อย	มาก	มาก	น้อย	-	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	4.00	4.31	-	4.28
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
6. ท่านมีส่วนในการนำเสนอ วิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.00	3.20	2.69	-	3.05
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
7. ท่านมีการนำเสนอวิธีการ ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับ ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.00	5.00	3.40	2.69	-	3.10
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	-	ปานกลาง
8. ท่านบันทึก และตรวจผลการ ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.00	5.00	4.00	3.23	-	3.57
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	-	มาก
9. ท่านมีการพัฒนาการทำงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับ ระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	3.60	3.85	-	3.90
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มาก	-	มาก
10. ท่านปฏิบัติงานฯ โดยยึด แนวทางคณนโยบายคุณภาพของ บริษัท	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	3.60	3.46	-	3.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	-	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม		4.30	3.90	4.70	3.70	3.46		3.68
ระดับความคิดเห็น		มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง		มาก



จากตารางที่ 39 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดมีความคิดเห็นเห็นด้วย โดยรวมต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินตามระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์ฟู้ดส์ จำกัดอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีตำแหน่งเป็น DDC ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีตำแหน่งเป็น MR รองลงมาคือตำแหน่ง QMR และตำแหน่งคณะกรรมการ ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30, 3.90 และ 3.70 พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ไม่มีตำแหน่งในระบบ ISO 9001:2000 ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 5 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด และท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 และท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบ



อย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 7 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 8 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000 และท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 และท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51-4.50 พบว่ามี 5 เรื่อง คือ ท่านให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000 ท่านปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบอย่างเคร่งครัด ท่านสามารถประยุกต์การทำงานให้เข้ากับระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน และท่านมีพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้สอดคล้องกับระบบ ISO 9001:2000

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51-3.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านมีการนำเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ ISO 9001 : 2000 ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัท

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อการประยุกต์ใช้และการมีส่วนร่วมในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ท่านได้เข้าร่วมการอบรมระบบ ISO 9001 : 2000

ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อข้อเสนอแนะในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จ

ตารางที่ 40 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด

ลำดับที่	ผู้ดำเนินการในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001:2000 มาใช้ให้ประสบความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็น
1	ด้านการบริหารและจัดการ	มากที่สุด
2	ด้านการปฏิบัติงาน	มากที่สุด
3	ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	มากที่สุด

จากตารางที่ 40 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นด้วยในด้านการบริหารและการจัดการ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ ว่ามีผลต่อการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ ISO 9001 : 2000 มาใช้ให้ประสบความสำเร็จในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 4.59 และ 4.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 41 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ในด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ด้านการบริหารและจัดการ	จำนวน	0	0	0	7	14	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	33.33	66.67	มากที่สุด
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	23.81	71.43	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	23.81	71.43	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	23.81	71.43	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	จำนวน	0	0	0	8	13	4.62
	ร้อยละ	0	0	0	38.10	61.90	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.66
ระดับความคิดเห็น							มากที่สุด

จากตารางที่ 41 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และจำแนกออกเป็นรายข้อความได้ดังนี้

มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 42 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ด้านการปฏิบัติงาน	จำนวน	0	0	0	4	17	4.81
	ร้อยละ	0	0	0	19.05	80.95	มากที่สุด
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	จำนวน	0	0	0	6	14	4.48
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	66.67	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	จำนวน	0	1	0	6	14	4.48
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	66.67	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	จำนวน	0	0	1	6	14	4.48
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	66.67	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม							4.59
ระดับความคิดเห็น							มากที่สุด

จากตารางที่ 42 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และจำแนกออกเป็นรายข้อความ ได้ดังนี้

มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง



ตารางที่ 43 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ		ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	จำนวน	0	0	1	5	15	4.67
	ร้อยละ	0	0	0	23.81	71.43	มากที่สุด
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	จำนวน	0	0	0	5	16	4.76
	ร้อยละ	0	0	0	23.81	0	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	จำนวน	0	0	0	6	15	4.71
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	71.43	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	จำนวน	0	0	0	6	15	4.71
	ร้อยละ	0	0	0	28.57	71.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม							4.68
ระดับความคิดเห็น							มากที่สุด

จากตารางที่ 43 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และจำแนกออกเป็นรายข้อความได้ดังนี้

มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตารางที่ 44 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำกััดจำแนกตามเพศด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
ด้านการบริหารและจัดการ	ค่าเฉลี่ย	4.59	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	4.59	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	4.59	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	4.59	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.53	4.00	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.57	4.00	4.66
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 44 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานชาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก เป็นพนักงานหญิง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 45 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการที่มีข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด จำแนกตามเพศด้านการปฏิบัติ

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
ด้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.00	4.81
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	4.47	4.00	4.48
	ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	4.53	4.00	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.56	4.00	4.59
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.56	4.00	4.59
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 45 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานชาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับมาก เป็นพนักงานหญิง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 46 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามเพศด้านสนับสนุนจากรัฐ

ข้อความ		เพศ		ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ชาย	หญิง	
ด้านการสนับสนุนจากรัฐ	ค่าเฉลี่ย	4.59	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	4.71	4.00	4.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.65	4.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	4.65	4.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.65	4.00	4.68
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 46 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานชาย ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับมาก เป็นพนักงานหญิง ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพิจารณาตามเพศได้ดังนี้

เพศชาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

เพศหญิง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตารางที่ 47 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุค้ำบริหารและจัดการ

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
ด้านการบริหารและจัดการ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.45	4.67	5.00	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.55	5.00	4.50	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.45	5.00	4.75	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.36	4.67	5.00	-	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.45	4.83	4.81	-	4.66
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		5.00	4.45	4.83	4.81	-	4.66
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 47 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีอายุระหว่าง 18 – 25 ปี, 36 – 45 ปี และ 46 – 55 ปี ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 5.00, 4.83 และ 4.81 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี ด้วยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน



อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

ตารางที่ 48 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัด จำแนกตามอายุด้านปฏิบัติงาน

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.72	5.00	5.00	-	4.81
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.55	4.67	5.00	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.45	4.67	5.00	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.67	4.45	4.67	5.00	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.78	4.57	4.78	5.00		4.59
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		มากที่สุด

จากตารางที่ 48 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 18 - 25 ปี และ 36 - 45 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78 เท่ากัน อายุระหว่าง 26 - 35 ด้วยค่าเฉลี่ย 4.57 และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 - 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 - 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

**ตารางที่ 49** ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด จำแนกตามอายุด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ		อายุ					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		18-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56ปี ขึ้นไป	
<b>ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ</b>	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.72	5.00	5.00	-	4.67
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.55	4.67	5.00	-	4.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.45	4.67	5.00	-	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	4.66	4.57	4.78	5.00	-	4.68
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.66	4.57	4.78	5.00	-	4.68
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 49 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีอายุระหว่าง 46 - 55 ปี, 36 - 45 ปี, 18 - 25 ปี และ 26 - 35 ปี คิวค่าเฉลี่ย 5.00, 4.78, 4.66 และ 4.57 ตามลำดับ และพิจารณาตามอายุได้ดังนี้

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 - 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

อายุ 18-25 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 - 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 - 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 และ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

อายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

อายุ 36-45 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

อายุ 46-55 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย



ตารางที่ 50 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระดับการศึกษาด้านการบริหารจัดการ

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
<b>ด้านการบริหารและจัดการ</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.00	4.83	4.60	5.00	4.00	4.67
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจนมีการ	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.50	4.83	4.80	5.00	4.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	4.50	4.83	4.80	5.00	3.00	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.83	4.40	5.00	4.00	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.94	4.12	4.37	4.83	4.65	5.00	3.75	4.66
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 50 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการ ในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับประถมศึกษา การศึกษาระดับ ปวช., ปวส. และการศึกษาในระดับปริญญาตรี ด้วยค่าเฉลี่ยที่เรียงจากมากไปหาน้อย คือ 5.00, 4.94, 4.83 และ 4.65 ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีความคิดเห็นในระดับมาก มีการศึกษาระดับมัธยมปลาย มัธยมต้น และ การศึกษาระดับอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ยคือ 4.37, 4.12 และ 3.75 ตามลำดับ และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับมัธยมต้น มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับมัธยมต้น มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

ระดับมัธยมปลาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51 – 3.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ มีการวางแผนการทำงาน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 51 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระดับการศึกษาด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา						ค่าเฉลี่ยแปลผล	
		ประถม	มัธยมต้น	มัธยมปลาย	ปวช., ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี		อื่นๆ
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.50	4.67	5.00	5.00	5.00	4.81
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการ ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.33	4.80	5.00	4.00	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างค่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.50	4.50	4.67	4.80	5.00	3.00	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.83	4.50	4.50	4.56	4.87	5.00	4.00	4.59
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 51 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับประถม การศึกษาระดับปวช., ปวส. ด้วยค่าเฉลี่ยที่คือ 5.00, 4.87, 4.83 และ 4.56 ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีการศึกษาระดับ มัธยมต้น และมัธยมปลาย ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 เท่ากัน รองลงมาที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างค่อเนื่อง





ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับปานกลาง จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 2.51 – 3.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 52 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระดับการศึกษาด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ		ระดับการศึกษา							ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ประถม	มัธยม ต้น	มัธยม ปลาย	ปวช., ปวศ.	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	อื่นๆ	
<b>ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	5.00	4.33	5.00	5.00	4.00	4.67
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.00	5.00	4.83	5.00	5.00	4.00	4.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	4.75	4.00	5.00	4.83	4.80	5.00	4.00	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.83	4.17	5.00	4.66	4.93	5.00	4.00	4.68
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 52 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ซึ่งมีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี การศึกษาระดับมัธยมปลาย ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี การศึกษาระดับประถม และการศึกษาระดับปวช.,ปวศ. ด้วยค่าเฉลี่ย 4.93, 4.83 และ 4.66 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีการศึกษาระดับ มัธยมต้น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาที่มีการศึกษาระดับอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.00 และพิจารณาตามระดับการศึกษาได้ดังนี้

ระดับประถม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับมัธยมต้น มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับมัธยมปลาย มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับปวช.,ปวส. มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000

ระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระดับอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มี

ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้อง  
กับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

ตารางที่ 53 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
<b>ด้านการบริหารและจัดการ</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	4.00	5.00	4.61	4.67
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	5.00	5.00	4.61	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	5.00	5.00	4.61	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	4.00	5.00	4.61	4.62
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.50	5.00	4.61	4.66
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 53 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือมีระยะเวลามากกว่า 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.50 และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน



ระยะเวลาทำงาน 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ระยะเวลาทำงาน มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 54 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>	<b>ค่าเฉลี่ย</b>	5.00	4.50	4.83	4.81
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	5.00	3.50	4.67	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.61	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		5.00	4.17	4.70	4.59
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 54 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือมีระยะเวลามากกว่า 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.17 และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาทำงาน 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ระยะเวลาทำงาน 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการ

ปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

ระยะเวลาทำงาน มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a flame-like element above its head. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. There are also decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**ตารางที่ 55** ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ระยะเวลาการทำงาน			ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ต่ำกว่า 6 เดือน	6 เดือน- 1 ปี	มากกว่า 1 ปี	
<b>ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.50	4.72	4.67
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.72	4.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	4.67	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		5.00	4.83	4.70	4.68
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 55 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 6 เดือน ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 เดือน – 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.83 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 1 ปี ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70 ตามลำดับ และพิจารณาตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

ระยะเวลาทำงานต่ำกว่า 6 เดือน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระยะเวลาทำงาน 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ระยะเวลาทำงาน 6 เดือน – 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000

ระยะเวลาทำงาน มากกว่า 1 ปี มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. Above the elephant is a traditional Thai umbrella (parasol). The entire emblem is enclosed within a circular border. The Thai text 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' is written along the top inner edge of the circle, and 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written along the bottom inner edge. There are decorative floral motifs on either side of the elephant.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved



ตารางที่ 56 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามแผนกในบริษัทด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
<b>ด้านการบริหารและจัดการ</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	2.00	5.00	4.40	4.67
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน ในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงาน ที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	4.50	5.00	4.50	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	4.50	5.00	4.10	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงาน อย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.50	4.80	4.50	5.00	4.50	4.62
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.87	4.80	3.87	5.00	4.37	4.66
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

จากตารางที่ 56 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานแผนก บัญชี/การเงิน ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือพนักงานแผนกห้องเย็น/ขนส่ง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.87 และพนักงานแผนกผลิต/คลังสินค้า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.80 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก เป็นพนักงานแผนกอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมาคือพนักงานแผนกวิศวกรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.87 ตามลำดับ และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

แผนกผลิต/คลังสินค้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 57 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ตส์ จำกัดตามแผนกในบริษัทด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ		แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ		
ด้านการปฏิบัติงาน		ค่าเฉลี่ย	5.00	4.60	2.00	5.00	4.80	4.81
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ		ค่าเฉลี่ย	4.50	4.20	4.50	5.00	4.70	4.48
		ความคิดเห็น	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง		ค่าเฉลี่ย	4.50	4.60	4.50	5.00	4.60	4.48
		ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม			4.67	4.67	3.66	5.00	4.70	4.59
ระดับความคิดเห็น			มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 57 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ตส์ จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ตส์ จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานแผนก บัญชี/การเงิน ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือพนักงานแผนกอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.70 และพนักงานแผนกห้องเย็น/ขนส่ง กับพนักงานแผนกผลิต/คลังสินค้า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน ส่วนพนักงานในระดับมาก เป็นพนักงานแผนกวิศวกรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 3.66 และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

แผนกผลิต/คลังสินค้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับน้อย จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 1.51 – 2.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 58 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ตามแผนกในบริษัทด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	แผนก					ค่าเฉลี่ย แปลผล
		ห้องเย็น/ ขนส่ง	ผลิต/ คลังสินค้า	วิศวกรรม	บัญชี/ การเงิน	อื่นๆ	
<b>ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.80	4.00	5.00	4.70	4.67
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	4.50	5.00	5.00	5.00	4.60	4.76
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	4.50	5.00	5.00	5.00	4.50	4.71
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>		4.67	4.93	4.67	5.00	4.60	4.68
<b>ระดับความคิดเห็น</b>		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 58 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นพนักงานแผนก บัญชี/การเงิน ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือพนักงานแผนกผลิต/คลังสินค้า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.93 และพนักงานแผนกห้องเย็น/ขนส่ง กับพนักงานแผนกวิศวกรรม ด้วยค่าเฉลี่ย 4.67 เท่ากัน พนักงานแผนกอื่นๆ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และพิจารณาตามแผนกของบริษัท ได้ดังนี้

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000

แผนกห้องเย็น/ขนส่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย



แผนกผลิต/คลังสินค้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

แผนกวิศวกรรม มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000

แผนกบัญชี/การเงิน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

แผนกอื่นๆ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตารางที่ 59 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในบริษัทด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ		ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ		
<b>ด้านการบริหารและจัดการ</b>		ค่าเฉลี่ย	4.60	5.00	5.00	4.00	4.67
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน		ค่าเฉลี่ย	4.60	5.00	4.67	5.00	4.67
		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน		ค่าเฉลี่ย	4.60	5.00	4.67	5.00	4.67
		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ		ค่าเฉลี่ย	4.60	4.50	4.67	5.00	4.62
		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			4.60	4.87	4.75	4.75	4.66
ระดับความคิดเห็น			มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 59 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นระดับรอง/หัวหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.87 รองลงมาคือ กรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วย/ผู้จัดการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 เท่ากัน และระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.60 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบันได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และมีการวางแผนการทำงาน

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 60 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัดตามตำแหน่งในบริษัทด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ	
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>	ค่าเฉลี่ย	4.73	5.00	5.00	5.00	4.81
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	4.47	5.00	4.67	5.00	4.48
	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	4.53	5.00	4.67	5.00	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		4.58	5.00	4.78	5.00	4.59
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 60 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด มีความคิดเห็น โดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พุดส์ จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นระดับกรรมการผู้จัดการและระดับรอง/หัวหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.78 และระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.58 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบันได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

อย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง



ตารางที่ 61 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในบริษัทด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ		ตำแหน่ง				ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		เจ้าหน้าที่/ พนักงาน	รอง/ หัวหน้า	ผู้ช่วย/ ผู้จัดการ	กรรมการ ผู้จัดการ		
ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ		ค่าเฉลี่ย	4.60	5.00	5.00	5.00	4.67
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ		ค่าเฉลี่ย	4.67	5.00	5.00	5.00	4.76
		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย		ค่าเฉลี่ย	4.67	4.50	5.00	5.00	4.71
		ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม			4.65	4.83	5.00	5.00	4.68
ระดับความคิดเห็น			มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 61 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เป็นระดับกรรมการผู้จัดการและระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือระดับรอง/หัวหน้า ด้วยค่าเฉลี่ย 4.83 และระดับเจ้าหน้าที่/พนักงาน ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งปัจจุบันได้ดังนี้

เจ้าหน้าที่/พนักงาน มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

รอง/หัวหน้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 และมีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ

รองหัวหน้า มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ผู้ช่วย/ผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

กรรมการผู้จัดการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตารางที่ 62 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ด้านการบริหารและจัดการ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000					ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มีตำแหน่ง		อื่นๆ
ด้านการบริหารและจัดการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	5.00	5.00	4.80	4.62	-	4.67
1. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ	ความคิดเห็น	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	5.00	4.54	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	5.00	4.54	-	4.67
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
4. มีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	4.80	4.54	-	4.62
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		4.75	4.25	5.00	4.90	4.56	-	4.66
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 62 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีตำแหน่งเป็น DDC ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 รองลงมาคือตำแหน่ง คณะกรรมการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.90 ตำแหน่ง MR ด้วยค่าเฉลี่ย 4.75 และ ไม่มีตำแหน่ง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.56 ตามลำดับ ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีตำแหน่งเป็น QMR ด้วยค่าเฉลี่ย 4.25 และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่า มี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 4 เรื่อง คือ ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ ควรมีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน มีการวางแผนการทำงาน และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ

ตารางที่ 63 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ด้านการปฏิบัติงาน

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000					ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มี ตำแหน่ง		อื่นๆ
<b>ด้านการปฏิบัติงาน</b>	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	5.00	4.69	-	4.81
1. ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	5.00	4.38	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
3. มีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง	ค่าเฉลี่ย	5.00	4.00	5.00	5.00	4.46	-	4.48
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	-	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม		5.00	4.33	5.00	5.00	4.51		4.59
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด		มากที่สุด

จากตารางที่ 63 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเตอร์พูลส์ จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีตำแหน่งเป็น MR, DDC และคณะกรรมการ ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือ ไม่มีตำแหน่ง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.51 ส่วนพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก มีตำแหน่งเป็น QMR ด้วยค่าเฉลี่ย 4.33 และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง



ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 1 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนควรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมาก จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 3.51 – 4.50 พบว่ามี 2 เรื่อง คือ ผู้ปฏิบัติงานควรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ และมีการทบทวนระบบอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 64 ค่าเฉลี่ยและระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อข้อเสนอแนะในการนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัดตามตำแหน่งในระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ตำแหน่งในระบบ ISO 9001: 2000					ค่าเฉลี่ย แปลผล	
		MR	QMR	DDC	คณะกรรมการ	ไม่มี ตำแหน่ง		อื่นๆ
ด้านการสนับสนุนจากภาครัฐ	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	5.00	4.54	-	4.67
1. การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001:2000	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
2. มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001:2000 อยู่เสมอ	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	5.00	4.62	-	4.76
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
3. มีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001:2000 อย่างแพร่หลาย	ค่าเฉลี่ย	5.00	5.00	5.00	4.80	4.62	-	4.71
	ความคิดเห็น	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม		5.00	5.00	5.00	4.93	4.59	-	4.68
ระดับความคิดเห็น		มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 64 พบว่า พนักงานบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด มีความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการดำเนินการในการจัดทำและนำระบบ มาตรฐาน ISO 9001 : 2000 มาใช้ในบริษัท เอ็น พี บี อินเทอร์เน็ต จำกัด ให้ประสบความสำเร็จอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 โดยพนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากที่สุด มีตำแหน่งเป็น MR, DDC และ QMR ด้วยค่าเฉลี่ย 5.00 เท่ากัน รองลงมาคือตำแหน่ง คณะกรรมการ ด้วยค่าเฉลี่ย 4.93 และไม่มีตำแหน่ง ด้วยค่าเฉลี่ย 4.59 ตามลำดับ และพิจารณาตามตำแหน่งในระบบมาตรฐาน ISO 9001: 2000 ได้ดังนี้

ตำแหน่ง MR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตำแหน่ง QMR มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่า มี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตำแหน่ง DDC มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ตำแหน่งคณะกรรมการ มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย

ไม่มีตำแหน่ง มีความคิดเห็นต่อข้อเสนอแนะในระดับมากที่สุด จากเกณฑ์การวัดระหว่างร้อยละ 4.51 – 5.00 พบว่ามี 3 เรื่อง คือ การสนับสนุนด้านเงินทุนในการจัดทำระบบ ISO 9001 : 2000 มีผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำแนะนำในระบบ ISO 9001 : 2000 อยู่เสมอ และมีสื่อและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบ ISO 9001 : 2000 อย่างแพร่หลาย