

บทที่ 4

รายงานผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานบริษัท ไทยสปอร์ตการ์เมนต์ จำกัด ที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นพนักงานของบริษัทฯ จำนวน 250 คน โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้จะเรียงลำดับตามหัวข้อที่ได้กำหนด ต่อเนื่องกันไปตามแบบสอบถาม (อ้างอิง : แบบสอบถามภาคผนวก)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา แผนกในการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ระยะเวลาการทำงาน กรรมการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ประสพการณ์การเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 (ตารางที่ 1 – ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 (ตารางที่ 9 – ตารางที่ 43) ดังนี้

1. องค์กรที่เน้นลูกค้า
2. ความเป็นผู้นำ
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน
4. การดำเนินการเป็นกระบวนการ
5. ความเป็นระบบในการบริหาร
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ
8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ส่วนที่ 3 ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ (ตารางที่ 43)

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	52	20.8
หญิง	198	79.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 ส่วนเพศชายมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	7	2.8
มากกว่า 20 - 25 ปี	44	17.6
มากกว่า 25 - 30 ปี	51	20.4
มากกว่า 30 - 35 ปี	80	32.0
35 ปี ขึ้นไป	68	27.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง มากกว่า 30 - 35 ปี มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาอายุ 35 ปีขึ้นไป มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 อายุมากกว่า 25 - 30 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 อายุมากกว่า 20 - 25 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 และอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	103	41.2
มัธยมศึกษาตอนต้น	72	28.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย	43	17.2
ปวช. หรือ ปวส.	18	7.2
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	14	5.6
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมา มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 17.2 ปวช. หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.2 และปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกการทำงาน

แผนก	จำนวน	ร้อยละ
บริหารกลาง	27	10.8
ผลิต	223	89.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในแผนกผลิต คิดเป็นร้อยละ 89.2 และ แผนกบริหารกลาง คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานรายวันปฏิบัติการ	208	83.2
พนักงานรายเดือนปฏิบัติการ	23	9.2
หัวหน้าทีม	11	4.4
หัวหน้าหน่วยขึ้นไป	8	3.2
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมาพนักงานรายเดือนปฏิบัติการ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9.2 หัวหน้าทีม มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4 และหัวหน้าหน่วยขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลา	จำนวน	ร้อยละ
0 – 1 ปี	39	15.6
มากกว่า 1 ปี - 2 ปี	38	15.2
มากกว่า 2 ปี - 3 ปี	22	8.8
มากกว่า 3 ปี - 4 ปี	30	12.0
มากกว่า 4 ปี ขึ้นไป	121	48.4
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมา 0 – 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.6 ระยะเวลา มากกว่า 1 ปี – 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.2 ระยะเวลา มากกว่า 3 ปี – 4 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ ระยะเวลา มากกว่า 2 ปี - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นคณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ

คณะกรรมการ	จำนวน	ร้อยละ
เป็น	15	6.0
ไม่เป็น	235	94.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เป็นคณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 และเป็นคณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งที่ได้รับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000

จำนวนครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	119	47.6
2 ครั้ง	52	20.8
3 ครั้ง	13	5.2
4 ครั้ง	19	7.6
มากกว่า 4 ครั้ง	32	12.8
ไม่เคย	15	6.0
รวม	250	100.0

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานเกี่ยวกับ ISO 9001 : 2000 จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.6 รองลงมา 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.8 จำนวนมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.8 จำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.6 ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 6.0 และจำนวน 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2. ข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

หลักการที่ 1 องค์กรที่เน้นลูกค้า

ตารางที่ 9 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการองค์กรที่เน้นลูกค้า

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าในด้านราคาและคุณภาพสินค้าเท่านั้น	154	61.6
บริษัทต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก แต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของชุมชน	206	82.4
บริษัทต้องใช้นโยบายในการดำเนินไม่ก่อให้เกิดการสื่อสารถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าให้ได้รับรู้	205	82.0
บริษัทต้องมีการวัด วิเคราะห์ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการประเมินผลในความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินงานของบริษัทที่ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า	201	80.4
บริษัทต้องมีการบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดี	213	85.2

หมายเหตุ : เกณฑ์ที่ใช้ 91-100% คะแนน 5 คือมากที่สุด 81-90% คะแนน 4 คือมาก 71-80% คะแนน 3 คือปานกลาง 61-70% คะแนน 2 คือน้อย ต่ำกว่า 60% คะแนน 1 คือน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ
องค์กรที่เน้นลูกค้า

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	120	48.0
4 (มาก)	81 – 90 %	0	0.0
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	78	31.2
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	52	20.8
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.01 (มาก)

หมายเหตุ : เกณฑ์ที่ใช้ 91-100% คะแนน 5 คือมากที่สุด 81-90% คะแนน 4 คือมาก 71-80%
คะแนน 3 คือปานกลาง 61-70% คะแนน 2 คือน้อย ต่ำกว่า 60% คะแนน 1 คือน้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหาร
ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 1 องค์กรที่เน้นลูกค้า โดยรวมอยู่ใน
ระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.01 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี
ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 48.0 ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางมีค่า
เฉลี่ยร้อยละ 31.2 และระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 20.8

แต่เมื่อพิจารณาตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถาม
ย่อยตามลำดับดังนี้ บริษัทต้องมีการบริหารกระบวนการที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าที่ดีในระดับ
มากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ บริษัทต้องทำความเข้าใจในความ
ต้องการของลูกค้าในด้านราคาและคุณภาพสินค้า ในระดับน้อยที่สุด

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

ตารางที่ 11 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการความเป็นผู้นำ

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้นำต้องสร้างบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและ ดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างกับพนักงาน	185	74.0
ผู้นำต้องทำความเข้าใจแต่ไม่ได้กล่าวถึงการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาพแวดล้อมในบริษัท	202	88.0
ผู้นำต้องสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า เจ้าของ พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชนและสังคม	171	68.4
ผู้นำต้องสร้างวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ชัดเจน	180	72.0
ผู้นำต้องสร้างคุณค่าความร่วมมือแต่ไม่ได้กล่าวถึงบทบาททางจริย ธรรมในทุกระดับของบริษัท	199	79.6
ผู้นำต้องสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ แต่ไม่ได้กล่าวถึงแนวทางปฏิบัติ งานที่ถูกต้องให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน	190	76.0
ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรอย่างเพียงพอ และอิสระแต่ไม่ได้กล่าวถึง ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นแบบอย่างแก่พนักงาน	198	79.2
ผู้นำต้องสร้างขวัญแต่ไม่ได้กล่าวถึงการให้กำลังใจกับพนักงาน	181	72.4
ผู้นำต้องสร้างการสื่อสารภายในบริษัทเท่านั้น	189	75.6
ผู้นำต้องให้การศึกษฝึกรอบรมแต่ไม่ได้กล่าวถึงการสอนงานแก่ พนักงาน	144	57.6
ผู้นำต้องกำหนดจุดหมายและเป้าหมายที่ท้าทายของบริษัท	144	57.6
ผู้นำต้องดำเนินการใช้ยุทธศาสตร์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายแต่ไม่ได้กล่าว ถึงจุดหมาย	163	65.2

ตารางที่ 12 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ความเป็นผู้นำ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	152	60.8
4 (มาก)	81 – 90 %	10	4.0
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	8	3.2
2 (น้อย)	61 – 70 %	9	3.6
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	71	28.4
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.53 (มากที่สุด)

จากตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.53 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 60.8 ระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 28.4 ระดับความรู้ความเข้าใจมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.0 ระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.6 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.2

แต่เมื่อพิจารณาตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับดังนี้ ผู้นำต้องทำความเข้าใจในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมในบริษัทในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ผู้นำต้องให้การศึกษาฝึกอบรมและการสอนงานแก่พนักงาน ในระดับน้อยที่สุด

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

ตารางที่ 13 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
พนักงานต้องยอมรับในหน้าที่ความรับผิดชอบ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการแก้ไขปัญหาของบริษัทร่วมกัน	163	65.2
พนักงานต้องแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงตนเองเท่านั้น	176	70.4
พนักงานต้องแสวงหาความรู้แต่ไม่ได้กล่าวถึงความรู้ ประสบการณ์ของพนักงาน	167	66.8
พนักงานต้องแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มเท่านั้น	200	80.0
พนักงานต้องมีการคิดสร้างสรรค์สิ่งที่มีคุณค่าให้แก่ลูกค้า	166	66.4
พนักงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของบริษัทเท่านั้น	141	56.4
พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทเมื่ออยู่ต่อหน้าลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าวถึงต่อหน้าชุมชน สังคม	165	66.0
พนักงานมีความพอใจกับงานที่ทำ	175	70.0
พนักงานมีความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทเท่านั้น	110	44.0

ตารางที่ 14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	84	33.6
4 (มาก)	81 – 90 %	28	11.2
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	37	14.8
2 (น้อย)	61 – 70 %	14	5.6
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	87	34.8
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.01 (มาก)

จากตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.01 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 34.8 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 33.6 ระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 14.8 ระดับความรู้ความเข้าใจมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 11.2 และระดับความรู้ความเข้าใจน้อยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 5.6

แต่เมื่อพิจารณาตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับดังนี้ พนักงานต้องแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มพนักงานต่างๆ อย่างเป็นอิสระในระดับที่มากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ พนักงานมีความรู้สึกและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัทในระดับน้อยที่สุด

หลักการที่ 4 การดำเนินการเป็นกระบวนการ

ตารางที่ 15 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการดำเนินการเป็นกระบวนการ

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องกำหนดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด	176	70.4
บริษัทต้องมีการกำหนดดัชนีวัดปัจจัยนำเข้า พร้อมทั้งผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการต่างๆเท่านั้น	150	60.0
บริษัทต้องกำหนดการที่พึงปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ แต่ไม่ได้กล่าวถึงการเชื่อมโยงอย่างเป็นรูปธรรมกับส่วนงานของบริษัท	190	76.0
บริษัทต้องประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากผลกระทบของกระบวนการต่างๆ ที่มีต่อลูกค้าและ ผู้ขายเท่านั้น	146	58.4
บริษัทต้องกำหนดความรับผิดชอบแต่ไม่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการบริหารกระบวนการ	171	68.4
บริษัทต้องระบุนความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าแต่ไม่ได้กล่าวถึงผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ของกระบวนการ	154	61.6
การออกแบบกระบวนการบริษัทต้องพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ แต่ไม่ได้กล่าวถึงข้อมูลสารสนเทศ วัสดุ ทรัพยากรอื่นๆ ที่ทำเป็นการไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ให้เกิดสัมฤทธิ์ในผลลัพธ์ที่ต้องการ	108	43.2

ตารางที่ 16 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการดำเนินการเป็นกระบวนการ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	84	33.6
4 (มาก)	81 – 90 %	30	12.0
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	14	5.6
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	122	48.8
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.31 (มาก)

จากตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 4 การดำเนินการเป็นกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.31 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 48.8 ระดับความรู้ความเข้าใจมากมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 33.6 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 12.0 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 5.6

แต่เมื่อพิจารณาตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับดังนี้ บริษัทต้องกำหนดกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ การออกแบบกระบวนการบริษัทต้องพิจารณาเกี่ยวกับขั้นตอนของกระบวนการ ข้อมูลสารสนเทศ วัสดุทรัพยากรอื่นๆ ที่ทำให้เป็นการไหลของกิจกรรม การควบคุม ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ให้เกิดสัมฤทธิ์ในผลลัพธ์ที่ต้องการในระดับน้อยที่สุด

All rights reserved

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

ตารางที่ 17 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการความเป็นระบบการบริหาร

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องปรับปรุง พัฒนาระบบการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เท่านั้น	143	57.2
บริษัทต้องวาง โครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลไม่ได้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์แนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด	150	60.0
บริษัทต้องความเข้าใจในการเชื่อมโยงกระบวนการต่างๆของระบบเท่านั้น	142	56.8
บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึงการอาศัยระบบ การวัดและการประเมินมาเป็นหลักในการปฏิบัติ	126	50.4
บริษัทต้องจัดสรรทรัพยากรตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการเท่านั้น	168	67.2

ตารางที่ 18 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการ ความเป็นระบบในการบริหาร

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	97	38.8
4 (มาก)	81 – 90 %	0	0.0
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	37	14.8
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	116	46.4
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.38 (มาก)

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมากซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.38 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 46.4 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 38.8 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 14.8

เมื่อพิจารณาตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับระดับดังนี้ บริษัทต้องวางโครงสร้างระบบเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลเป็นไปตามวัตถุประสงค์แนวทางที่มีประสิทธิภาพอย่างสูงสุดในระดับมากที่สุด และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการอาศัยระบบการวัดและการประเมินมาเป็นหลักในการปฏิบัติ ในระดับน้อยที่สุด

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 19 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในเรื่องของผลิตภัณฑ์ กระบวนการแต่ไม่ได้กล่าวถึงระบบต่างๆ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัท	171	68.4
บริษัทต้องมีการใช้แนวคิดในการปรับปรุงเบื้องต้นเกี่ยวกับการปรับปรุงเท่านั้น	155	62.0
บริษัทต้องกำหนดการประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์สูงสุดเพื่อให้สามารถชี้แจงพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุงไว้เท่านั้น	117	46.8
บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องแต่ไม่ได้กล่าวถึงการป้องกันกระบวนการ	175	70.0
บริษัทต้องกำหนดให้มีกิจกรรมการป้องกันการเกิดปัญหาที่เป็นรูปธรรมอย่างต่อเนื่องเท่านั้น	156	62.4
บริษัทต้องมีการตรวจวัดและกำหนดเป้าหมาย แต่ไม่ได้ใช้ข้อมูลของระดับการปรับปรุง	147	58.8
บริษัทต้องตระหนักและรับรู้ว่าการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เท่านั้น	122	48.8

ตารางที่ 20 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	78	31.2
4 (มาก)	81 – 90 %	17	6.8
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	16	6.4
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	139	55.6
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		3.82 (มาก)

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.82 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 55.6 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 31.2 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.8 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.4

เมื่อพิจารณาตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับระดับดังนี้ บริษัทต้องให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและการป้องกันกระบวนการ ในระดับที่มากที่สุดและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจบริษัทต้องกำหนดการประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์สูงสุดเพื่อให้สามารถชี้บ่งพื้นที่ซึ่งมีแนวโน้มที่จะต้องปรับปรุง ในระดับที่น้อยที่สุด

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

ตารางที่ 21 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องทำการวัด รวบรวมข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศตามวัตถุประสงค์ของบริษัท	185	74.0
บริษัทต้องมีความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้เท่านั้น	170	68.0
บริษัทต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ไม่ได้กล่าวถึงสารสนเทศโดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น	173	69.2
บุคลากรต้องมีความเข้าใจ เห็นคุณค่าในเรื่องสารสนเทศเท่านั้น	186	74.4
บริษัทต้องมีการตัดสินใจและการปฏิบัติที่อยู่บนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์กับประสบการณ์	184	73.6

ตารางที่ 22 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	144	57.6
4 (มาก)	81 – 90 %	0	0.0
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	16	6.4
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	90	36.0
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		4.44 (มาก)

จากตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานเพื่อการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.44 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 57.6 ระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 36.0 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.4

เมื่อพิจารณารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับระดับดังนี้ บุคลากรต้องมีความเข้าใจ เห็นคุณค่าในเรื่องสารสนเทศ ในระดับที่มากที่สุดและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ บริษัทต้องมีความมั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศมีความถูกต้องเชื่อถือได้และสามารถเข้าถึงเพื่อใช้งานได้ ในระดับที่น้อยที่สุด

หลักการที่ 8 สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ตารางที่ 23 แสดงผลการตอบถูกของแบบสอบถามตามหลักการสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ประเด็นคำถาม	ตอบได้ถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทเท่านั้น	161	64.4
บริษัทต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ในแต่ละช่วงแต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของสังคม	158	63.2
บริษัทต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบเท่านั้น	147	58.8
บริษัทต้องกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบที่มีความสำคัญต่อบริษัทเท่านั้น	161	64.4

All rights reserved

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก	
	จำนวน(คน)	ร้อยละ
บริษัทต้องมีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบมีความสมดุลระหว่างผลประโยชน์ในแต่ละช่วงแต่ไม่ได้กล่าวถึงผลประโยชน์ของสังคม	158	63.2
บริษัทต้องมีการสื่อสารที่ชัดเจน เปิดเผยระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบเท่านั้น	147	58.8
บริษัทต้องสร้างความร่วมมือระหว่างของบริษัทร่วมกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์แต่ไม่ได้กล่าวถึงกระบวนการ	148	59.2
บริษัทต้องร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการเท่านั้น	158	63.2
บริษัทต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสาร กับผู้ส่งมอบแต่ไม่ได้กล่าวถึงแผนงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบ	123	49.2
บริษัทต้องยอมรับการปรับปรุง ดำเนินงานกับผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพอใจของทั้งสองฝ่ายเท่านั้น	161	64.4

ตารางที่ 24 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเกณฑ์ที่ใช้กับหลักการสัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค

ระดับความรู้ความเข้าใจ	เกณฑ์ที่ใช้	ความถี่	ร้อยละ
5 (มากที่สุด)	91 – 100 %	88	35.2
4 (มาก)	81 – 90 %	14	5.6
3 (ปานกลาง)	71 – 80 %	12	4.8
2 (น้อย)	61 – 70 %	0	0.0
1 (น้อยที่สุด)	ต่ำกว่า 60 %	136	54.4
รวม		250	100.0
	ค่าเฉลี่ย		3.65 (มาก)

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 8 สัมพันธ์กับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่เสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.65 ในรายละเอียดของแต่ละระดับพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 54.4 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 35.2 ระดับความรู้ความเข้าใจมากที่สุดที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 5.6 และระดับความรู้ความเข้าใจปานกลางที่มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.8

เมื่อพิจารณาตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นคำถามย่อยตามลำดับระดับดังนี้ บริษัทต้องขอรับการปรับปรุง ดำเนินงานกับผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพอใจของทั้งสองฝ่าย ในระดับที่มากที่สุดและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจบริษัทต้องมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกันระหว่างบริษัทกับผู้ส่งมอบ ในระดับที่น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.2 ด้านความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

หลักการที่ 1 องค์การที่เน้นลูกค้า

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	1	0.4	8	3.2	58	23.2	115	46.0	68	27.2	3.96	มาก	2
บริษัทสร้างความสะดวกของความต้องการและความคาดหวังกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น ลูกค้า สังคมโดยรวม	14	5.6	16	6.4	98	39.2	103	41.2	19	7.6	3.39	ปานกลาง	5
บริษัทมีการสื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้อย่างทั่วถึงองค์กร	9	3.6	12	4.8	80	32.0	104	41.6	45	18.0	3.69	มาก	4

ตารางที่ 25 (ต่อ)

การดำเนินงาน	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการตรวจวัดความพึงพอใจของผู้ค้าและการดำเนินการ	5	2.0	19	7.6	76	30.4	94	37.6	56	22.4	3.71	มาก	3
บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	1	0.4	10	4.0	60	24.0	97	38.8	82	32.8	4.0	มาก	1
รวม	30	2.4	65	5.2	372	29.8	513	41.0	270	21.6	3.75	มาก	

หมายเหตุ ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 มากที่สุด 3.50 – 4.49 มาก 2.50 – 3.49 ปานกลาง 1.50 – 2.49 น้อย 1.00 – 1.49 น้อยที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 1 องค์กรมุ่งเน้นที่ลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามดังนี้ บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า บริษัทมีการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินการ และบริษัทมีการสื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทสร้างความสมดุลของความต้องการและความคาดหวังกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น เจ้าของ สังคมโดยรวม ตามลำดับ

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ

ตารางที่ 26 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ผู้นำมีการกระตุ้นให้ต้นตัวและเป็นแบบอย่าง	6	2.4	18	7.2	71	28.4	97	38.8	58	23.2	3.73	มาก	1
ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร	2	0.8	23	9.2	77	30.8	105	42.0	43	17.2	3.66	มาก	4
ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้ององค์กร	2	0.8	18	7.2	101	40.4	85	34.0	44	17.6	3.60	มาก	6
ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร	10	4.0	16	6.4	89	35.6	88	35.2	47	18.8	3.58	มาก	7
ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง	5	2.0	13	5.2	82	32.8	101	40.4	49	19.6	3.70	มาก	3
ผู้นำสร้างความสำเร็จไว้วางใจ	3	1.2	19	7.6	78	31.2	96	38.4	54	21.6	3.72	มาก	2

ตารางที่ 26 (ต่อ)

การดำเนินการ	พหุคูณน้อยที่สุด		พหุคูณน้อย		พหุคูณปานกลาง		พหุคูณมาก		พหุคูณมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน	11	4.4	27	10.8	81	32.4	94	37.6	37	14.8	3.48	มาก	9
ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	12	4.8	30	12.0	70	28.0	93	37.2	45	18.0	3.52	ปานกลาง	8
ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน	6	2.4	27	10.8	78	31.2	95	38.0	44	17.6	3.58	มาก	7
ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน	4	1.6	22	8.8	85	34.0	93	37.2	46	18.4	3.62	มาก	5
ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ท้าทาย	12	4.8	32	12.8	100	40.0	86	34.4	20	8.0	3.28	ปานกลาง	11
ผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมาย	7	2.8	33	13.2	87	34.8	93	47.2	30	12.0	3.42	ปานกลาง	10
รวม	76	2.7	278	9.3	999	33.3	1126	38.4	517	17.2	3.57	มาก	

เลขหมู่.....
 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

015113
 558 562
 015113

c.3

จากตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ในรายละเอียดแต่ละปีจ้ะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่าง ผู้นำสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ท้าทาย ผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมายตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a circular border containing the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964". On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

ตารางที่ 27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานยอมรับในหน้าที่และร่วมมือในการแก้ปัญหา	7	2.8	10	4.0	90	36.0	96	38.4	47	18.8	3.66	มาก	4
พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4	1.6	11	4.4	102	40.8	85	34.0	48	19.2	3.65	มาก	6
พนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา	1	0.4	23	9.2	94	37.6	84	33.6	48	19.2	3.62	มาก	8
พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม	2	1.2	19	7.6	95	38.0	85	34.0	48	19.2	3.62	มาก	7
พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ต่อดูกค้า	2	0.8	19	7.6	83	33.2	95	38.0	51	20.4	3.70	มาก	3

ตารางที่ 27 (ต่อ)

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีการวางตัว ประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล	4	1.6	17	6.8	82	32.8	105	42.0	42	16.8	3.66	มาก	5
พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีของ องค์กรต่อสายตามุคคัลลกาย นอก	6	2.4	13	5.2	91	36.4	89	35.6	51	20.4	3.66	มาก	4
พนักงานมีความพึงพอใจใน งานที่ทำ	5	2.0	11	4.4	77	30.8	104	41.6	53	21.2	3.76	มาก	1
พนักงานมีความภาคภูมิใจที่ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3	1.2	14	5.6	89	35.6	90	36.0	54	21.6	3.71	มาก	2
รวม	34	1.6	137	6.1	803	35.7	833	37.0	442	19.6	3.67	มาก	

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากตามดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ดีต่อลูกค้า พนักงานยอมรับในหน้าที่และร่วมมือในการแก้ปัญหา พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรต่อสายตาคลภายนอก พนักงานมีการวางวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม และพนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความสามารถตลอดเวลา ตามลำดับ

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

ตารางที่ 28 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ	5	2.0	9	3.6	68	27.2	105	42.0	63	25.2	3.85	มาก	1
บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ	2	0.8	22	8.8	76	30.4	104	41.6	46	18.4	3.68	มาก	3
บริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อระหว่างกระบวนการกับหน้าที่	2	0.8	20	8.0	91	36.4	98	39.2	39	15.6	3.61	มาก	4
บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดต่อกระบวนการ	5	2.0	24	13.6	80	32.0	103	41.2	28	11.2	3.46	ปานกลาง	6
บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน	2	0.8	18	7.2	65	26.0	116	46.4	49	19.6	3.77	มาก	2

ตารางที่ 28 (ต่อ)

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการระบุลูกค้าภายใน ภายนอกตลอดจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งกับกระบวนการ	9	3.6	23	9.2	93	37.2	97	38.8	28	11.2	3.45	ปานกลาง	7
บริษัทมีการออกแบบกระบวนการ การโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ	11	4.4	22	8.8	79	31.6	108	43.2	30	12.0	3.50	ปานกลาง	5
รวม	36	2.1	138	9.5	552	31.5	731	41.8	283	16.2	3.57	มาก	

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดนี้ บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการและบริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อระหว่างกระบวนการกับหน้าที่ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจจะเกิดต่อกระบวนการ บริษัทมีการระบุลูกค้าภายใน ภายนอกตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ และบริษัทมีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

ตารางที่ 29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระชับด้วยวัตถุประสงค์	4	1.6	32	12.8	98	39.2	89	35.6	27	10.8	3.41	ปานกลาง	4
บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ	2	0.8	15	6.0	95	38.0	93	37.2	45	18.0	3.66	มาก	2
บริษัทมีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ	5	2.0	15	6.0	100	40.0	102	40.8	28	11.2	3.53	มาก	3
บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง	2	0.8	17	6.8	81	32.4	106	42.4	44	17.6	3.69	มาก	1
บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ	6	2.4	23	9.2	91	36.4	93	37.2	37	14.8	3.53	มาก	3
รวม	19	1.5	102	8.2	465	37.2	483	34.2	181	14.5	3.56	มาก	

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ และบริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ ตามลำดับและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ บริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ ตามลำดับ

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a flame or a crown. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light gray color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 30 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง	2	0.8	18	7.2	86	34.4	99	39.4	45	18.0	3.67	มาก	1
บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น	11	4.4	30	12.0	70	28.0	107	42.8	32	12.8	3.48	ปานกลาง	7
บริษัทมีการตรวจสอบประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด	5	2.0	26	10.4	78	31.2	100	40.0	1	16.4	3.58	มาก	6
บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง	4	1.6	21	8.4	86	34.4	99	39.6	40	16.0	3.60	มาก	4

ตารางที่ 30 (ต่อ)

การดำเนินการ	พื่อน้อยที่สุด		พื่อน้อย		พื่อนปานกลาง		พื่อนมาก		พื่อนมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทให้การศึกษาคู่มืออบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง	8	3.2	23	9.2	76	30.4	95	38.0	48	19.2	3.61	มาก	3
บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง	4	1.6	17	6.8	86	34.4	96	38.4	47	18.8	3.66	มาก	2
บริษัทรับรู้และยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	6	2.4	16	6.4	94	37.6	91	36.4	43	17.2	3.60	มาก	5
รวม	40	2.3	151	8.6	576	32.9	687	39.2	256	16.9	3.60	มาก	

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง บริษัทให้การศึกษ ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง บริษัทรับรู้และยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sun-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ

ตารางที่ 31 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์	7	2.8	20	8.0	94	37.6	98	39.2	31	12.4	3.50	มาก	3
บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้	5	2.0	22	8.8	81	32.4	122	48.8	20	8.0	3.52	มาก	2
บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม	5	2.0	26	10.4	83	33.2	123	49.2	13	5.2	3.45	ปานกลาง	4
บุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ	7	2.8	31	12.4	91	36.4	91	36.4	30	12.0	3.42	ปานกลาง	5

ตารางที่ 31 (ต่อ)

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติตามพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์	3	1.2	25	10.0	87	34.8	108	43.2	27	10.8	3.52	มาก	1
รวม	27	2.2	124	9.9	436	34.9	542	43.4	121	9.7	3.38	ปานกลาง	



จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ในรายละเอียดแต่ละปัจจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดนี้ บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติตามพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์ บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้ และบริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม และบุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ ตามลำดับ

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's head 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

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน

ตารางที่ 32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	พอใจน้อยที่สุด		พอใจน้อย		พอใจปานกลาง		พอใจมาก		พอใจมากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	เบี่ยงเบน	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดและจัด เลือกผู้ส่งมอบ	1	0.4	19	7.6	90	36.0	109	43.6	31	12.4	3.60	มาก	5
บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผล ประโยชน์	4	1.6	23	9.2	91	36.4	100	40.0	32	12.8	3.43	ปานกลาง	7
บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ ส่งมอบ	6	2.4	14	5.6	107	42.8	98	39.2	25	10.0	3.49	ปานกลาง	6
บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่ง มอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิต ภัณฑ์และกระบวนการ	1	0.4	20	8.0	85	34.0	109	43.6	35	14.0	3.63	มาก	4

ตารางที่ 32 (ต่อ)

การดำเนินการ	พหุเจ็น้อยที่สุด		พหุเจ็น้อย		พหุเจ็ปานกลาง		พหุเจ็มาก		พหุเจ็มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า	1	0.4	19	7.6	69	27.6	119	47.6	42	16.8	3.73	มาก	1
บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ	1	0.4	11	4.4	81	32.4	126	50.4	31	12.4	3.70	มาก	2
บริษัทมีการขอรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ	4	1.6	13	5.2	87	34.8	113	45.2	33	13.2	3.63	มาก	3
รวม	18	1.0	119	6.8	610	34.9	774	44.2	229	13.1	3.60	มาก	

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.60

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ บริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และบริษัทมีการกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง คือ บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ และบริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผลประโยชน์ ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.3 คำนพบติกรรมมีส่วนร่วมในการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

หลักการที่ 1 องค์การที่เน้นลูกค้า

ตารางที่ 33 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนคำถามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า	7	2.8	9	3.6	77	30.8	114	45.6	43	17.2	3.71	มาก	1
บริษัทสร้างความสะดวกของความต้องการและความและความคิดเห็นกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น เช่น เจ้าของ สังคมโดยรวม	13	5.2	24	9.6	88	35.2	104	41.6	21	8.4	3.38	ปานกลาง	5
บริษัทการสื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร	7	2.8	16	6.4	109	43.6	81	32.4	37	14.8	3.50	มาก	4

ตารางที่ 33 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินการ	8	3.2	14	5.6	86	34.4	103	41.2	39	15.6	3.60	มาก	3
บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	9	3.6	11	4.4	78	31.2	102	40.8	50	20.0	3.69	มาก	2
รวม	44	3.5	74	5.9	438	35.0	504	40.3	190	15.2	3.56	มาก	

จากตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 1 องค์กร มุ่งเน้นที่ลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับ มากดังนี้ บริษัทเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์ กับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง บริษัทการตรวจวัดความพึงพอใจของลูกค้าและการดำเนินการ บริษัทการ สื่อสารความต้องการและความคาดหวังให้รับรู้ทั่วทั้งองค์กร และบริษัทสร้างความสมดุลของความ ต้องการและความคาดหวังกับผู้มีส่วนได้เสียอื่น ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a white elephant standing and facing left. Above the elephant's head is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The elephant's trunk is curled upwards towards the lamp. The entire emblem is set against a light gray background. The text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' is written in a circular path around the bottom half of the emblem. At the top, there is Thai text: 'มหาวิทยาลัยเชียงใหม่' (Mahavithayalai Chiang Mai University).

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 2 ความเป็นผู้มี

ตารางที่ 34 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการบริหารร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ผู้นำมีการกระตุ้นให้ต้นตัวและเป็นแบบอย่าง	10	4.0	15	6.0	80	32.0	99	39.6	46	18.4	3.62	มาก	2
ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร	8	3.2	4	1.6	113	45.2	87	34.8	38	15.2	3.57	มาก	5
ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้ององค์กร	7	2.8	19	7.6	105	42.0	86	34.4	33	13.2	3.48	ปานกลาง	9
ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร	7	2.8	20	8.0	94	37.6	94	37.6	35	14.0	3.52	มาก	7
ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง	9	3.6	15	6.0	90	36.0	93	37.2	43	17.2	3.58	มาก	3

ตารางที่ 34 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
ผู้นำสร้างความสำเร็จไว้วางใจ	7	2.8	9	3.6	84	33.6	113	45.2	37	14.8	3.66	มาก	1
ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน	7	2.8	23	9.2	91	36.4	94	37.6	35	14.0	3.51	มาก	8
ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	10	4.0	14	5.6	85	34.0	102	40.8	39	15.6	3.58	มาก	3
ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน	13	5.2	12	4.8	90	36.0	98	39.2	37	14.8	3.54	มาก	6
ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานแก่พนักงานหรือเพื่อนร่วมงาน	7	2.8	19	7.6	85	34.0	101	40.4	38	15.2	3.58	มาก	4
ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ท้าทาย	12	4.8	20	8.0	87	34.8	103	41.2	28	11.2	3.46	ปานกลาง	10
ผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมาย	10	4.0	27	10.8	87	34.8	94	37.6	32	12.8	3.44	ปานกลาง	11
รวม	107	3.6	197	6.6	1091	36.4	1164	38.8	441	14.7	3.55	มาก	

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 2 ความเป็นผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ ผู้นำสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ ผู้นำมีการกระตุ้นให้ตื่นตัวและเป็นแบบอย่าง ผู้นำสร้างคุณค่าของความร่วมมือและเป็นแบบอย่าง ผู้นำสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ผู้นำให้การฝึกอบรมและสอนงานแก่พนักงานหรือเพื่อนร่วมงาน ผู้นำเข้าใจและตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร ผู้นำส่งเสริมการสื่อสารที่ชัดเจน ผู้นำสร้างวิสัยทัศน์ที่แจ่มชัดในองค์กร ผู้นำต้องจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและมีอิสระให้แก่พนักงาน ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ ผู้นำพิจารณาความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อองค์กร ผู้นำตั้งเป้าหมายและจุดหมายที่ทำทาบ และผู้นำใช้ยุทธศาสตร์เพื่อบรรลุเป้าหมายและจุดหมาย ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน

ตารางที่ 35 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานยอมรับในหน้าที่ และร่วมมือในการแก้ปัญหา	9	3.6	15	6.0	86	34.4	94	37.6	46	18.4	3.61	มาก	6
พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	6	2.4	12	4.8	89	35.6	95	38.0	48	19.3	3.67	มาก	4
พนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ตลอดเวลา	7	2.8	13	5.2	89	35.6	92	36.8	49	19.6	3.65	มาก	5
พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม	3	1.2	15	6.0	80	32.0	107	42.8	45	18.0	3.70	มาก	2
พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ดีต่อลูกค้า	7	2.8	15	6.0	76	30.4	108	43.2	44	17.6	3.67	มาก	4

ตารางที่ 35 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
พนักงานมีการวางวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล	16	6.4	12	4.8	81	32.4	94	37.6	47	18.8	3.58	มาก	7
พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรต่อสายตาบุคคลภายนอก	13	5.2	17	6.8	83	33.2	89	35.6	48	19.2	3.57	มาก	8
พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ	6	2.4	18	7.2	66	26.4	108	43.2	52	20.8	3.73	มาก	1
พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	7	2.8	15	6.0	78	31.2	98	39.2	52	20.8	3.69	มาก	3
รวม	74	3.3	132	5.9	728	32.4	885	35.3	430	19.2	3.65	มาก	

จากตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 3 การมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ พนักงานแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในกลุ่มและทีม พนักงานมีความภาคภูมิใจที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พนักงานแสวงหาโอกาสในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง พนักงานมีการสร้างสรรค์คุณค่าที่ดีต่อลูกค้า พนักงานแสวงหาโอกาสเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถตลอดเวลา พนักงานยอมรับในหน้าที่และร่วมมือในการแก้ปัญหา พนักงานมีการวางวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรก้าวไกล และพนักงานเป็นตัวแทนที่ดีขององค์กรต่อสายตาบุคคลภายนอก ตามลำดับ

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a stylized floral or sun-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัตถ์การที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ

ตารางที่ 36 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ	9	3.6	13	5.2	66	26.4	104	41.6	58	23.2	3.76	มาก	1
บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ	9	3.6	19	7.6	65	26.0	125	50.0	32	12.8	3.61	มาก	2
บริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อระหว่างกระบวนการกับหน้าที่	12	4.8	20	8.0	90	36.0	101	40.4	27	10.8	3.44	ปานกลาง	5
บริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อกระบวนการ	9	3.6	23	9.2	112	44.8	85	34.0	21	8.4	3.34	ปานกลาง	7
บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน	8	3.2	26	10.4	87	34.8	104	41.6	25	10.0	3.45	ปานกลาง	4

ตารางที่ 36 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการระบุลูกค้าภายในภายนอกตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเกี่ยวกับกระบวนการ	8	3.2	22	8.8	98	39.2	98	39.2	24	9.6	3.43	ปานกลาง	6
บริษัทมีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ	8	3.2	20	8.0	90	36.0	105	42.0	27	10.8	3.49	ปานกลาง	3
รวม	63	3.6	143	8.2	608	34.7	722	41.3	214	12.2	3.50	มาก	

จากตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 4 การดำเนินงานเป็นกระบวนการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการกำหนดกระบวนการให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทมีการระบุและตรวจปัจจัยนำเข้าที่มีผลต่อกระบวนการ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทมีการออกแบบกระบวนการโดยพิจารณาขั้นตอน กิจกรรม องค์ประกอบต่างๆ บริษัทมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน บริษัทมีการระบุจุดที่เชื่อมต่อระหว่างกระบวนการกับหน้าที่ บริษัทมีการระบุลูกค้าภายใน ภายนอกตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการ และบริษัทมีการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดต่อกระบวนการ ตามลำดับ

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's head is a crown-like structure. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there is a decorative floral or sunburst-like symbol.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หัตถการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร

ตารางที่ 37 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระชับต่อวัตถุประสงค์	13	5.2	15	6.0	101	40.4	99	39.6	22	8.8	3.41	ปานกลาง	5
บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ	10	4.0	11	4.4	88	35.2	116	46.4	25	10.0	3.54	มาก	1
บริษัทมีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ	9	3.6	25	10.0	83	33.2	110	44.0	23	9.2	3.45	ปานกลาง	3
บริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง	9	3.6	19	7.6	88	35.2	105	42.0	29	11.6	3.50	มาก	2
บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ	13	5.2	18	7.2	87	34.8	112	44.8	20	8.0	3.43	ปานกลาง	4
รวม	54	4.3	85	7.0	447	35.8	542	43.4	119	9.5	3.47	ปานกลาง	

จากตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 5 ความเป็นระบบในการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการวางโครงสร้างระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และบริษัทมีการตรวจวัดและประเมินระบบอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับและพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทมีความเข้าใจในการเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ บริษัทมีการเตรียมทรัพยากรให้พร้อมตามที่กำหนดก่อนการดำเนินการ และบริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ และบริษัทมีการกำหนดกระบวนการที่กระทบต่อวัตถุประสงค์ ตามลำดับ

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's head is a traditional Thai decorative element, possibly a crown or a ceremonial object. The elephant is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964'. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols. The entire logo is rendered in a light, semi-transparent grey color.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 38 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนคำถามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง	8	3.2	17	6.8	80	32.0	103	41.2	42	16.8	3.62	มาก	1
บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น	8	3.2	21	8.4	89	35.6	97	38.8	35	14.0	2.52	ปานกลาง	6
บริษัทมีการตรวจสอบประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุด	4	1.6	18	7.2	78	31.2	129	51.6	21	8.4	3.58	มาก	2
บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง	5	2.0	15	6.0	95	38.0	102	40.8	33	13.2	3.57	มาก	3

ตารางที่ 38 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทให้การศึกษาฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง	9	3.6	16	6.4	91	36.4	102	40.8	32	12.8	3.53	มาก	5
บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง	7	2.8	23	9.2	86	34.4	96	38.4	38	15.2	3.54	มาก	4
บริษัทปรับปรุงและยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	7	2.8	14	5.6	98	39.3	91	36.4	40	16.0	3.57	มาก	3
รวม	48	2.7	124	7.1	617	35.3	720	41.1	241	13.8	3.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 6 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุดนี้ บริษัทมีการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง บริษัทมีการตรวจประเมินเป็นระยะๆ โดยเปรียบเทียบเกณฑ์ขั้นสูงสุด บริษัทมีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการป้องกันอย่างต่อเนื่อง บริษัทรับรู้และยอมรับการปรับปรุงและการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริษัทใช้การตรวจวัดและกำหนดเป้าหมายเป็นแนวทางการปรับปรุง และบริษัทให้การศึกษา ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมืออย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทใช้แนวคิดแบบค่อยเป็นค่อยไปตามลำดับขั้น ตามลำดับ

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a detailed illustration of an elephant standing and facing left. The elephant is surrounded by a decorative border. Below the elephant, the text "CHIANG MAI UNIVERSITY 1964" is written in a circular path. On either side of the elephant, there are stylized floral or sunburst-like symbols.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

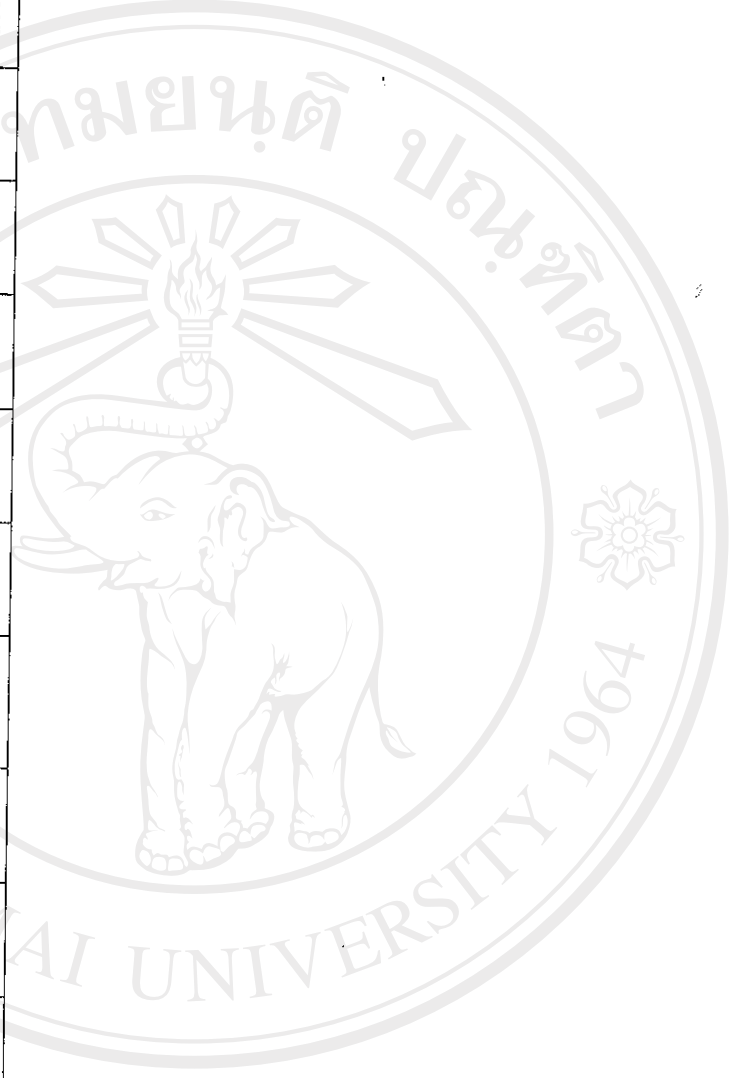
หลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ

ตารางที่ 39 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์	11	4.4	22	8.8	90	36.0	100	40.0	27	10.8	3.44	ปานกลาง	4
บริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้	6	2.4	20	8.0	94	37.6	94	37.6	36	14.4	3.54	มาก	2
บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม	9	3.6	16	6.4	90	36.0	95	38.0	40	16.0	3.56	มาก	1
บุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ	10	4.0	26	10.4	84	33.6	96	38.4	34	13.6	3.47	ปานกลาง	3

ตารางที่ 39(ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
บริษัทตัดสินใจและปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์	12	4.8	25	10.0	83	33.2	110	44.0	20	8.0	3.40	5
รวม	48	3.8	109	8.7	441	35.3	495	39.6	157	12.6	3.48	



ลิขสิทธิ์ในเอกสารนี้สงวนไว้โดยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 All rights reserved by Chiang Mai University

จากตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 7 การใช้ข้อเท็จจริงเป็นฐานในการตัดสินใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารที่เหมาะสม และบริษัทมีการรวบรวมข้อมูลและข่าวสารที่เพียงพอ ถูกต้องและใช้งานได้ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บุคลากรในบริษัทมีความเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคนิคทางสถิติ บริษัทใช้การตรวจวัดและเก็บข้อมูลข่าวสารตามวัตถุประสงค์ และบริษัทตัดสินใจและปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์และประสบการณ์ ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

หลักการที่ 8 ความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกัน

ตารางที่ 40 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนตามการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบ	6	2.4	18	7.2	97	38.8	107	42.8	22	8.8	3.48	ปานกลาง	3
บริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผลประโยชน์	10	4.0	12	4.8	96	38.4	122	48.8	10	4.0	3.44	ปานกลาง	6
บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ	11	4.4	20	8.0	82	32.8	117	46.8	20	8.0	3.46	ปานกลาง	4
บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	12	4.8	9	3.6	103	41.2	105	42.0	21	8.4	3.46	ปานกลาง	5

ตารางที่ 40 (ต่อ)

การดำเนินการ	น้อยที่สุด		น้อย		ปานกลาง		มาก		มากที่สุด		ค่าเฉลี่ย	แปลผล	อันดับที่
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ			
บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ตั้ง มอบเพื่อสร้างความเข้าใจใน ความต้องการของผู้ลูกค้า	4	1.6	24	9.6	73	29.2	127	50.8	22	8.8	3.56	มาก	1
บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสาร และแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ	9	3.6	11	4.4	84	33.6	124	49.6	22	8.8	3.56	มาก	1
บริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุง ของผู้ส่งมอบให้บรรลุ ความพึงพอใจ	10	4.0	16	6.4	80	32.0	117	46.8	27	10.8	3.54	มาก	2
รวม	62	3.5	110	8.8	615	35.1	819	46.8	144	8.2	3.50	มาก	

จากตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินการของบริษัทที่มีต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 ตามหลักการที่ 8 การความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบบนผลประโยชน์เท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50

ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากดังนี้ บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า บริษัทมีการใช้ข้อมูลข่าวสารและแผนงานร่วมกับผู้ส่งมอบ และบริษัทมีการยอมรับในการปรับปรุงของผู้ส่งมอบให้บรรลุความพึงพอใจ ตามลำดับ และพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีส่วนร่วมที่มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลางคือ บริษัทมีการกำหนดและคัดเลือกผู้ส่งมอบ บริษัทมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ บริษัทมีการร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และกระบวนการ และบริษัทมีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบอย่างสมดุลกับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ตารางที่ 41 แสดงทัศนคติของพนักงาน จำแนกตามหลักการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ

หลักการ	ค่าเฉลี่ย		
	ความรู้ ความเข้าใจ	ความพึงพอใจ	ความมีส่วนร่วม
1. องค์กรที่มุ่งเน้นลูกค้า	4.10 (มาก)	3.75 (มาก)	3.56 (มาก)
2. ความเป็นผู้นำ	4.53 (มากที่สุด)	3.57 (มาก)	3.55 (มาก)
3. การมีส่วนร่วมของพนักงาน	4.01 (มาก)	3.67 (มาก)	3.65 (มาก)
4. การดำเนินงานเป็นกระบวนการ	4.31 (มาก)	3.57 (มาก)	3.50 (มาก)
5. ความเป็นระบบในการบริหาร	4.22 (มาก)	3.56 (มาก)	3.47 (ปานกลาง)
6. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	3.82 (มาก)	3.60 (มาก)	3.42 (ปานกลาง)
7. การใช้ข้อเท็จจริงเป็นพื้นฐานการตัดสินใจ	4.44 (มาก)	3.38 (ปานกลาง)	3.48 (มาก)
8. สัมพันธภาพกับผู้ส่งมอบที่อยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์	3.67 (มาก)	3.60 (มาก)	3.50 (มาก)
รวม	4.14 (มาก)	3.59 (มาก)	3.52 (มาก)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ตามลำดับดังนี้ ความรู้ความเข้าใจในหลักการ ความพึงพอใจ และการมีส่วนร่วม

ในรายละเอียดพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจในหลักการด้านความเป็นผู้นำมากที่สุด

2.4 ด้านการมีส่วนร่วมกับการดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับใหม่

ตารางที่ 42 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการจะมีส่วนร่วม

ประเด็นคำถาม	ร่วม		ไม่ร่วม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หากบริษัท จะมีการดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับใหม่ ท่านจะมีส่วนร่วมหรือไม่	241	96.4	9	3.6

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีส่วนร่วมกับบริษัท ในการดำเนินการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ฉบับใหม่ จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 96.4 ซึ่งอยู่ในระดับที่จะให้ความร่วมมือ และจะไม่มีส่วนร่วมกับบริษัท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3. ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 :2000 มาใช้

ตารางที่ 43 แสดงจำนวน ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ในผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้จำแนกตามความคิดเห็น

ผลของการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับบริษัทฯ	ผลของการนำระบบมาใช้		อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	
การกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน	188	75.2	2
การจัดองค์กรและการบริหารตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	180	72.0	4
การจัดการด้านเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในหน่วยงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	174	69.6	6
พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ	179	71.6	5
การกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน	185	74.0	3
ระบบงาน กระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO	185	74.0	3
การติดตามประเมินคุณภาพของหน่วยงานโดยการทำงานเป็นทีม	152	60.8	10
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	193	77.2	1
การจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การบริหารในระบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	154	61.6	9
เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	158	63.2	8
เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ	152	60.8	10
การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี	166	66.4	7

ตารางที่ 43(ต่อ)

ผลที่ได้จากการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้กับบริษัทฯ	ผลของการนำระบบมาใช้		อันดับ
	จำนวน	ร้อยละ	
กระบวนการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ	144	57.6	11
บริษัทบรรลุผลตามนโยบายคุณภาพที่ตั้งไว้	140	56.0	12
อื่นๆ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน	3	1.2	13

หมายเหตุ : ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกคำตอบได้มากกว่า 1 ข้อ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 250 คน

จากตารางที่ 43 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการนำการบริหารระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 : 2000 มาใช้ ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.2 รองลงมาได้แก่ การกำหนดนโยบายคุณภาพของการบริหารในหน่วยงานเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 75.2 การกำหนดความรับผิดชอบของงานได้อย่างชัดเจน ระบบงานกระบวนการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพตามระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO คิดเป็นร้อยละ 74.0 การจัดองค์กรและการบริหารตามนโยบายที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 72.0 พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 71.6 การจัดการด้านเอกสารอ้างอิงเพื่อใช้ในหน่วยงานอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 69.6 การจัดโครงสร้างองค์กรที่ดี คิดเป็นร้อยละ 66.4 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร คิดเป็นร้อยละ 63.2 การจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้การบริหารในระบบมีคุณภาพและประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 61.6 เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 60.8 กระบวนการประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.6 บริษัทบรรลุผลตามนโยบายคุณภาพที่ได้ตั้งไว้ คิดเป็นร้อยละ 56.0 และอื่นๆ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ภาพในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ