บทที่ 4
การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องเรื่อง ทัศนคติของของพนักงาน ในบริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด ต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ได้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 212 ชุด โดยแบ่งการแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกได้เป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1 ถึงตารางที่ 7)

1.1 เพศ (ตารางที่ 1)

1.2 อายุ (ตารางที่ 2)

1.3 ระดับการศึกษา (ตารางที่ 3)

1.4 สาขาที่สำเร็จการศึกษา (ตารางที่ 4)

1.5 ประสบการณ์ทำงาน (ตารางที่ 5)

1.6 ตำแหน่งงาน (ตารางที่ 6)

1.7 ฝ่ายงานที่สังกัด (ตารางที่ 7)

1.8 การรับทราบในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 (ตารางที่ 8)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทัศนคติที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 (ตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 32)

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 (ตารางที่ 9 ถึงตารางที่ 16)

2.2 ด้านความรู้สึกที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ (ตารางที่ 17 ถึงตารางที่ 24)

2.3 ด้านพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ (ตารางที่ 25 ถึงตารางที่ 32)

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ (ตารางที่ 33 และตารางที่ 34)

3.1 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 33)

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 34)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	88	41.51
หญิง	124	58.49
รวม	**212**	**100.00**

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.49 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.51

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	42	19.81
26-35 ปี	126	59.44
36-45 ปี	35	16.51
46-55 ปี	8	3.77
56 ปีขึ้นไป	1	0.47
รวม	**212**	**100.00**

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.43 รองลงมาอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.81 อายุระหว่าง 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.51 อายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.77 และอายุ 56 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	50	23.58
มัธยมศึกษา / ปวช.	95	44.81
อนุปริญญา / ปวส.	36	16.98
ปริญญาตรี	27	12.74
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.89
รวม	**212**	**100.00**

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาระดับมัธยม / ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44.81 รองลงมามีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.58 การศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.98 การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 12.74 และการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 1.89 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

สาขาที่สำเร็จการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
วิศวกรรมศาสตร์	11	5.19
วิทยาศาสตร์	43	20.28
บัญชีการเงิน	4	1.89
บริหารธุรกิจ/การตลาด	17	8.02
สังคมศาสตร์	2	0.94
อื่น ๆ	135	63.68
รวม	**212**	**100.00**

หมายเหตุ : สาขาที่สำเร็จการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษาระดับประถม และมัธยมต้นที่ไม่สามารถระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษาได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสำเร็จการศึกษาสาขาอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63.68 รองลงมาสำเร็จการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 20.28 สำเร็จการศึกษาสาขาบริหารธุรกิจ / การตลาด คิดเป็นร้อยละ 8.02 สำเร็จการศึกษาสาขาวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 5.19 สำเร็จการศึกษาสาขาบัญชีการเงิน คิดเป็นร้อยละ 1.89 และสำเร็จการศึกษาสาขาสังคมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
0-4 ปี	65	30.66
5-9 ปี	86	40.57
10-14 ปี	33	15.57
15-19 ปี	18	8.49
20-25 ปี	10	4.72
รวม	**212**	**100.00**

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 5-9 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.57 รองลงมามีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 0-4 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.66 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 10-14 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.57 ประสบการณ์ทำงานระหว่าง 15-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.49 และประสบการณ์ทำงานระหว่าง 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.72 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน	190	89.62
รองหัวหน้าแผนก/หัวหน้าแผนก	15	7.08
รองผู้จัดการฝ่าย/ผู้จัดการฝ่าย	5	2.36
ผู้อำนวยการฝ่าย	2	0.94
รวม	**212**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.62 รองลงมาเป็นตำแหน่งรองหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้าแผนก คิดเป็นร้อยละ 7.08 ตำแหน่งรองผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 2.36 และตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ฝ่ายงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ฝ่ายผลิตและวิศวกรรม	155	73.11
ฝ่ายคุณภาพ	39	18.40
ฝ่ายกิจการโรงงาน	11	5.19
ฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร	5	2.36
อื่น ๆ	2	0.94
รวม	**212**	**100.00**

หมายเหตุ : ฝ่ายงานที่สังกัดอื่นๆ หมายถึง ฝ่ายจัดซื้อ

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายผลิต และวิศวกรรม เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.11 รองลงมาสังกัดฝ่ายคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.40 สังกัดฝ่ายกิจการโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 5.19 สังกัดฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร คิดเป็นร้อยละ 2.36 และสังกัดฝ่ายอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรับทราบในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000

การรับทราบการจัดทำ ระบบ ISO9001 : 2000	จำนวน	ร้อยละ
ทราบ	212	100.00
ไม่ทราบ	0	0.00
รวม	**212**	**100.00**

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับทราบการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 ของบริษัท สยามไวเนอรี่ จำกัด เป็นจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 100.00 และไม่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ทราบการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000

ส่วนที่ 2 ทัศนคติของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000

2.1 ด้านความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

คำถาม	คำตอบที่ถูกต้อง	ผู้ตอบถูก		แปลผลระดับความเข้าใจ
		จำนวน (คน)	ร้อยละ / อันดับ	
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	มาตรฐานสากลเพื่อบริหารคุณภาพ ใช้ได้กับทุกธุรกิจ	166	78.30 (6)	มาก
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	8 ข้อ	183	86.32 (5)	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	สร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งมั่นพัฒนาคน หวังผลคุณภาพงาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รักษ์โลกสดใส ใส่ใจสิ่งแวดล้อมและสังคม	191	90.09 (4)	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	1. ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า 2. เกิดการปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง 3. เพื่อให้บริษัทผลิตสินค้าได้ตรงตามข้อกำหนด กฎหมาย	207	97.64 (1)	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	คู่มือคุณภาพ (Quality Manual)	92	43.40 (10)	น้อยที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	การสอนงาน (OJT)	166	78.30 (6)	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 9 (ต่อ)

คำถาม	คำตอบที่ถูกต้อง	ผู้ตอบถูก		แปลผลระดับความเข้าใจ
		จำนวน (คน)	ร้อยละ / อันดับ	
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	1. วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) 2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure) 3. แผนคุณภาพ (Quality Plan))	194	91.51 (2)	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	1. ผู้ปฏิบัติงาน 2. พนักงานประจำสำนักงาน (Officer) 3. ผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control)	161	75.94 (7)	มาก
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลใด	1. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 2. การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) 3. การติดตาม และการวัดกระบวนการ และผลิตภัณฑ์	193	91.04 (3)	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	องค์กร หรือบริษัท (Organization)	150	70.75 (8)	มาก
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	การปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	143	67.45 (9)	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม			**79.16**	**มาก**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด
70.00 – 79.99 หมายถึง มีความเข้าใจมาก
60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง
50.00 – 59.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อย
0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 9 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละรวมเท่ากับ 79.16

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 ในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการลูกค้า ตรงตามข้อกำหนด กฎหมายและทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 97.64 เอกสารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิตคือ วิธีปฏิบัติงาน (Work instruction) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Produce) และแผนคุณภาพ (Quality Plan) คิดเป็นร้อยละ 91.51 การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) การตรวจประเมินภายใน (Internal Audit) และการติดตามการวัดกระบวนการและผลิตภัณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 91.04 นโยบายคุณภาพของบริษัทคือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ มุ่งมั่นพัฒนาคน หวังผลคุณภาพงาน บริการด้วยใจ ปลอดภัยต่อผู้บริโภค รักษ์โลกสดใสใส่ใจสิ่งแวดล้อม และสังคม คิดเป็นร้อยละ 90.09 และระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลัก 8 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 86.32

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 ในระดับมาก เรียงตามลำดับ ได้แก่ ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คือมาตรฐานสากลเพื่อบริหารคุณภาพใช้ได้กับทุกธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 78.30 พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมแบบการสอนงาน (On the job training) จากหัวหน้างาน คิดเป็นร้อยละ 78.30 ผู้ที่ทำหน้าที่ในการบันทึกและเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คือผู้ปฏิบัติงาน พนักงานประจำสำนักงาน และผู้ควบคุมเอกสาร (Document Control) คิดเป็นร้อยละ 75.94 และองค์การหรือบริษัท (Organization) เป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่การส่งมอบ (Supply chain) คิดเป็นร้อยละ 70.75

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 ในระดับปานกลางคือ การปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบของระบบบริหารคุณภาพที่เป็นกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 67.45

ความรู้ความเข้าใจในข้อกำหนดของ ISO9001 : 2000 ในระดับน้อยที่สุด คือ เรื่องเอกสารที่มีความสำคัญมากที่สุดในระบบ ISO9001 : 2000 ได้แก่คู่มือคุณภาพ (Quality Manual) คิดเป็นร้อยละ 43.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจจำแนกตามเพศ

คำถาม		เพศ	
		ชาย (88 คน)	หญิง (124 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	88.64	70.97
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%)	87.50	85.48
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	93.18	87.90
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	96.59	98.39
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%)	45.45	41.94
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%)	80.68	76.61
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%)	92.05	91.13
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	73.86	77.42
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพ ต้องใช้ข้อมูลใด	ผู้ตอบถูก (%)	92.05	90.32
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขายและลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	ผู้ตอบถูก (%)	70.45	70.97
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก (%)	70.45	65.32
	ระดับความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		**80.99**	**77.86**
ระดับความเข้าใจ		**มากที่สุด**	**มาก**

หมายเหตุ: การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด
70.00 – 79.99 หมายถึง มีความเข้าใจมาก
60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง
50.00 – 59.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อย
0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่าเพศชาย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.99 และเพศหญิงมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.86

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามอายุ

คำถาม		อายุ				
		18-25 ปี (42 คน)	26-35 ปี (126 คน)	36-45 ปี (35 คน)	46-55 ปี (8 คน)	56 ปี ขึ้นไป (1 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คือ อะไร	ผู้ตอบถูก (%)	78.57	80.16	68.57	87.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%)	90.48	84.13	91.43	75.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	88.1	91.27	85.71	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	92.86	99.21	97.14	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%)	42.86	46.83	31.43	37.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	มากที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%)	76.19	77.78	80.00	87.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%)	85.71	92.06	97.14	87.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารใน ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	64.29	76.98	85.71	87.50	0.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	น้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 11 (ต่อ)

คำถาม		อายุ				
		18-25 ปี (42 คน)	**26-35 ปี (126 คน)**	**36-45 ปี (35 คน)**	**46-55 ปี (8 คน)**	**56 ปี ขึ้นไป (1 คน)**
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพ ต้องใช้ข้อมูลใด	**ผู้ตอบถูก (%)**	83.33	93.65	94.29	75.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	**ผู้ตอบถูก (%)**	71.43	69.84	74.29	62.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนิน การอย่างไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	64.29	69.84	62.86	62.50	100.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**76.19**	**80.61**	**78.96**	**78.41**	**90.91**
ระดับความเข้าใจ		**มาก**	**มากที่สุด**	**มาก**	**มาก**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด
70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก
60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง
50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย
0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.91 ช่วงอายุ 26-35 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 80.61 ช่วงอายุ 36-45 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.96 ช่วงอายุ 46-55 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.41 และช่วงอายุ 18-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 76.19

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามการศึกษา

คำถาม		การศึกษา				
		ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	70.00	73.68	83.33	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อ กำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%)	80.00	84.21	88.89	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	78.00	92.63	91.67	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	100.00	97.89	94.44	96.30	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%)	26.00	34.74	50.00	88.89	100.00
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	มากที่สุด	มากที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%)	70.00	77.89	77.78	92.59	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%)	96.00	89.47	91.67	88.89	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารใน ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	88.00	77.89	58.33	70.37	75.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	น้อย	มาก	มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 12 (ต่อ)

คำถาม		การศึกษา				
		ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลใด	**ผู้ตอบถูก (%)**	94.00	90.53	83.33	96.30	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	**ผู้ตอบถูก (%)**	70.00	67.37	66.67	88.89	75.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มาก
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	60.00	63.16	66.67	92.59	100.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**75.64**	**77.22**	**77.53**	**92.26**	**95.45**
ระดับความเข้าใจ		**มาก**	**มาก**	**มาก**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด

70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก

60.00 – 69.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจปานกลาง

50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

0.00 – 49.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.45 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.26 การศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.53 การศึกษาระดับมัธยม/ปวช มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.22 และการศึกษาระดับประถม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 75.64

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

คำถาม		สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
		วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชีการเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	81.82 มากที่สุด	83.72 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	76.47 มาก	100.00 มากที่สุด	75.56 มาก
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	90.91 มากที่สุด	90.70 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	70.59 มาก	100.00 มากที่สุด	85.93 มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	100.00 มากที่สุด	95.35 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	94.12 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	86.67 มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	90.91 มากที่สุด	95.35 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	94.12 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	99.26 มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	81.82 มากที่สุด	58.14 น้อย	50.00 น้อย	47.06 น้อยที่สุด	100.00 มากที่สุด	34.07 น้อยที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงานควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	90.91 มากที่สุด	81.40 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	64.71 ปานกลาง	100.00 มากที่สุด	77.04 มาก
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%) ระดับความเข้าใจ	90.91 มากที่สุด	83.72 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	82.35 มากที่สุด	100.00 มากที่สุด	94.81 มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 13 (ต่อ)

คำถาม		สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
		วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชี การเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	**ผู้ตอบถูก (%)**	36.36	72.09	50.00	76.47	50.00	81.48
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	มาก	น้อย	มาก	น้อย	มากที่สุด
9. การพัฒนา และปรับปรุง คุณภาพ ต้องใช้ข้อมูลใด	**ผู้ตอบถูก (%)**	90.91	83.72	75.00	82.35	100.00	94.81
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	**ผู้ตอบถูก (%)**	81.82	72.09	75.00	76.47	50.00	68.89
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มาก	มาก	น้อย	ปานกลาง
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	90.91	83.72	75.00	64.71	100.00	60.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย		**84.30**	**81.82**	**84.09**	**75.40**	**90.90**	**78.05**
ระดับความเข้าใจ		**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มาก**	**มากที่สุด**	**มาก**

หมายเหตุ: 1. การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด 70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก

60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง 50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

2. สาขาที่สำเร็จการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษาระดับประถม และมัธยมต้นที่ไม่สามารถระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษาได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามสาขาสังคมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.90 รองลงมาคือ สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.30 สาขาบัญชีการเงิน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุดค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.09 สาขาวิทยาศาสตร์ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 81.82 สาขาอื่นๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.05 และสาขาบริหารธุรกิจหรือการตลาด มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 75.40

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

คำถาม		ประสบการณ์ทำงาน				
		0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	80.00	76.74	75.76	83.33	80.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อ กำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%)	90.77	81.40	87.88	88.89	90.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	96.92	82.56	90.91	94.44	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	93.85	100.00	100.00	94.44	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%)	41.54	40.70	54.55	38.89	50.00
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	น้อยที่สุด	น้อย
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%)	78.46	73.26	87.88	77.78	90.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%)	87.69	90.70	93.94	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	64.62	80.23	84.85	72.22	90.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 14 (ต่อ)

คำถาม		ประสบการณ์ทำงาน				
		0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
9. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสาร ในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	64.62	80.23	84.85	72.22	90.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด
10. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลใด	ผู้ตอบถูก (%)	89.23	93.02	90.91	88.89	90.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	ผู้ตอบถูก (%)	70.77	66.28	84.85	55.56	90.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย	มากที่สุด
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	ผู้ตอบถูก (%)	67.69	66.28	72.73	55.56	80.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	น้อย	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**78.32**	**77.38**	**84.02**	**77.27**	**87.27**
ระดับความเข้าใจ		**มาก**	**มาก**	**มากที่สุด**	**มาก**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด
70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก
60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง
50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย
0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 20-25 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.27 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 10-14 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 84.02 ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.32 ประสบการณ์ทำงาน 5-9 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.38 และประสบการณ์ทำงาน 15-19 ปี มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.27

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามตำแหน่งงาน

คำถาม		ตำแหน่งงาน			
		เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	75.79	100.00	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อกำหนดหลักกี่ข้อ	ผู้ตอบถูก (%)	84.74	100.00	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	88.95	100.00	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	ผู้ตอบถูก (%)	97.89	93.33	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	ผู้ตอบถูก (%)	37.37	93.33	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	ผู้ตอบถูก (%)	76.84	86.67	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการผลิต	ผู้ตอบถูก (%)	91.05	93.33	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสารในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	ผู้ตอบถูก (%)	76.32	66.67	100.00	50.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลใด	ผู้ตอบถูก (%)	90.53	93.33	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 15 (ต่อ)

คำถาม		ตำแหน่งงาน			
		เจ้าหน้าที่ หรือ พนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้า ควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	**ผู้ตอบถูก (%)**	68.95	86.67	80.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	63.68	100.00	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**77.46**	**92.12**	**98.18**	**95.45**
ระดับความเข้าใจ		**มาก**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด
70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก
60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง
50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย
0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานรอง หรือผู้จัดการฝ่าย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.18 รองลงมาคือ ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.45 ตำแหน่งรอง หรือหัวหน้าแผนก มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 92.12 และตำแหน่งเจ้าหน้าที่ หรือพนักงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 77.46

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ความเข้าใจ จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

คำถาม		ฝ่ายงานที่สังกัด				
		ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
1. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	76.13	84.62	72.73	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มีข้อ กำหนดหลักกี่ข้อ	**ผู้ตอบถูก (%)**	85.81	92.31	63.64	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
3. นโยบายคุณภาพของบริษัท คืออะไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	87.10	97.44	100.00	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด
4. ประโยชน์ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 คืออะไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	100.00	97.44	72.73	80.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
5. เอกสารใดมีความสำคัญมากที่สุด	**ผู้ตอบถูก (%)**	34.84	64.10	63.64	100.00	50.00
	ระดับความเข้าใจ	น้อยที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย
6. พนักงานที่เริ่มปฏิบัติงาน ควรได้รับการอบรมจากหัวหน้างานเรื่องใด	**ผู้ตอบถูก (%)**	75.48	89.74	63.64	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มาก	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
7. เอกสารใดที่มีส่วนเกี่ยวข้อง กับกระบวนการผลิต	**ผู้ตอบถูก (%)**	93.55	87.18	72.73	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
8. ใครมีหน้าที่ในการบันทึก และเก็บรักษาเอกสาร ในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	**ผู้ตอบถูก (%)**	81.94	58.97	36.36	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 16 (ต่อ)

คำถาม		ฝ่ายงานที่สังกัด				
		ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
9. การพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพต้องใช้ข้อมูลใด	**ผู้ตอบถูก (%)**	94.84	79.49	72.73	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	มากที่สุด	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
10. ใน Supply Chain (ห่วงโซ่การส่งมอบ) นอกจากผู้ขาย และลูกค้าควรมีหน่วยงานใดเกี่ยวข้อง	**ผู้ตอบถูก (%)**	66.45	87.18	63.64	100.00	50.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มากที่สุด	ปานกลาง	มากที่สุด	น้อย
11. ผลที่ได้จากการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ควรดำเนินการอย่างไร	**ผู้ตอบถูก (%)**	64.52	74.36	63.64	100.00	100.00
	ระดับความเข้าใจ	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มากที่สุด	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย		**78.24**	**82.98**	**67.77**	**98.18**	**90.91**
ระดับความเข้าใจ		**มาก**	**มากที่สุด**	**ปานกลาง**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

หมายเหตุ: 1. การแปลผลความรู้ความเข้าใจ ดังนี้

80.00 – 100.00 หมายถึง มีความเข้าใจมากที่สุด 70.00 – 79.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจมาก

60.00 – 69.99 หมายถึง มีความเข้าใจปานกลาง 50.00 – 59.99 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจน้อย

0.00 – 49.99 หมายถึง มีความเข้าใจน้อยที่สุด

2. ฝ่ายงานที่สังกัดอื่นๆ หมายถึง ฝ่ายจัดซื้อ

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 98.18 รองลงมาคือ สังกัดฝ่ายอื่น ๆ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 90.91 สังกัดฝ่ายคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยร้อยละ 82.98 สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ค่าเฉลี่ยร้อยละ 78.24 และสังกัดฝ่ายกิจการโรงงาน มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 67.77

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านความรู้สึกที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้

ตารางที่ 17 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึกที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้

ข้อความ		ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
1. ISO9001 : 2000 เป็น ระบบคุณภาพมาตรฐานสากล ที่นิยมใช้กัน	จำนวน	0	0	2	157	53	212	4.24 (1) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	0	0.94	74.06	25.00	100.00	
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้า ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	จำนวน	1	1	16	169	25	212	4.02 (7) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0.47	0.47	7.55	79.72	11.79	100.00	
3. ลูกค้าเกิด ความเชื่อมั่นในสินค้า จากการที่บริษัท จัดทำระบบ ISO9001 : 2000	จำนวน	0	0	12	149	51	212	4.18 (3) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	0	5.66	70.28	24.06	100.00	
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี	จำนวน	0	0	9	152	51	212	4.20 (2) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	0	4.25	71.70	24.06	100.00	
5. ISO9001 : 2000 สามารถ ใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	จำนวน	0	1	14	165	32	212	4.08 (5) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	0.47	6.60	77.83	15.09	100.00	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	**จำนวน**	0	3	23	155	31	212	4.01 (8) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	1.42	10.85	73.11	14.62	100.00	
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	**จำนวน**	2	2	45	147	16	212	3.82 (14) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0.94	0.94	21.23	69.34	7.55	100.00	
8. ISO9001 : 2000 มี ระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	**จำนวน**	1	1	16	168	26	212	4.02 (7) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0.47	0.47	7.55	79.25	12.26	100.00	
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพ	**จำนวน**	0	0	9	164	39	212	4.14 (4) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0	0	4.25	77.36	18.40	100.00	
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพ ที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	**จำนวน**	3	2	29	155	23	212	3.91 (12) เห็นด้วย
	ร้อยละ	1.42	0.94	13.68	73.11	10.85	100.00	
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้ว ทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	**จำนวน**	1	3	24	153	31	212	3.99 (9) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0.47	1.42	11.32	72.17	14.62	100.00	

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	**จำนวน**	3	3	72	118	16	212	3.67 (18)
	ร้อยละ	1.42	1.42	33.96	55.66	7.55	100.00	เห็นด้วย
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์	**จำนวน**	1	4	48	142	17	212	3.80 (15)
	ร้อยละ	0.47	1.89	22.64	66.98	8.02	100.00	เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับ ความสามารถ ของพนักงานได้ดีขึ้น	**จำนวน**	7	17	53	123	12	212	3.55 (19)
	ร้อยละ	3.30	8.02	25.00	58.02	5.66	100.00	เห็นด้วย
15. การได้รับ การสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ของพนักงานใหม่	**จำนวน**	2	8	26	112	64	212	4.08 (5)
	ร้อยละ	0.94	3.77	12.26	52.83	30.19	100.00	เห็นด้วย
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	**จำนวน**	6	6	33	130	37	212	3.88 (13)
	ร้อยละ	2.83	2.83	15.57	61.32	17.45	100.00	เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเป็นติดตาม และตรวจสอบได้	**จำนวน**	0	0	29	143	40	212	4.05 (6)
	ร้อยละ	0	0	13.68	67.45	18.87	100.00	เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	**จำนวน**	1	5	27	145	34	212	3.97 (10)
	ร้อยละ	0.47	2.36	12.74	68.40	16.04	100.00	เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่าน มีประสิทธิภาพมากขึ้น	**จำนวน**	1	2	30	144	35	212	3.99 (9)
	ร้อยละ	0.47	0.94	14.15	67.92	16.51	100.00	เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมี การควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง	**จำนวน**	0	4	37	138	33	212	3.94 (11)
	ร้อยละ	0	1.89	17.45	65.09	15.57	100.00	เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	**จำนวน**	2	8	39	127	36	212	3.88 (13)
	ร้อยละ	0.94	3.77	18.40	59.91	16.98	100.00	เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	**จำนวน**	1	3	36	139	33	212	3.94 (11)
	ร้อยละ	0.47	1.42	16.98	65.57	15.57	100.00	เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความรู้สึก					รวม	ค่าเฉลี่ยอันดับและแปลผล
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง		
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	**จำนวน**	4	7	44	138	19	212	3.76 (16) เห็นด้วย
	ร้อยละ	1.89	3.30	20.75	65.09	8.96	100.00	
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต	**จำนวน**	1	8	48	131	24	212	3.80 (15) เห็นด้วย
	ร้อยละ	0.47	3.77	22.64	61.79	11.32	100.00	
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	**จำนวน**	3	9	50	127	23	212	3.75 (17) เห็นด้วย
	ร้อยละ	1.42	4.25	23.58	59.91	10.85	100.00	
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.95**
ระดับความรู้สึก								**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย
2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ
1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 17 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ โดยรวมในระดับเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยรวม 3.95

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึกต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ เรียงตามอันดับ ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.24 อันดับสองคือ ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ HACCP & GMP ได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.20 อันดับสามคือ ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับสี่คือ ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.14 อันดับห้าคือ ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี อยู่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.08 และ การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.08 อันดับหกคือ ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับเจ็ดคือ ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ISO9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.02 อันดับแปดคือ ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับเก้าคือ เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.99 และ ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.99 อันดับสิบคือ ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.97 อันดับสิบเอ็ดคือ ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.94 และ ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.94 อันดับสิบสองคือ ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจนอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.91 อันดับสิบสามคือ ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.88 และ ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.88 อันดับสิบสี่คือ ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000 อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.82 อันดับสิบห้าคือ ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.80 และ ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.80 อันดับสิบหกคือ ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.76 อันดับสิบเจ็ดคือ ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.75 อันดับสิบแปดคือ ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัทอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.67 อันดับสิบเก้าคือ ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 3.55

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามเพศ

ข้อความ		เพศ	
		ชาย (88 คน)	หญิง (124 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพ มาตรฐานสากล ที่นิยมใช้กัน	ค่าเฉลี่ย	4.35	4.16
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้า ได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	ค่าเฉลี่ย	3.99	4.04
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	ค่าเฉลี่ย	4.23	4.15
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	4.28	4.14
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	ค่าเฉลี่ย	4.12	4.04
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ ถูกต้องตามขั้นตอน	ค่าเฉลี่ย	4.05	3.98
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
7. ท่านทราบความเชื่อมโยง ของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	ค่าเฉลี่ย	3.81	3.82
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	ค่าเฉลี่ย	4.07	3.99
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	4.17	4.12
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	ค่าเฉลี่ย	3.94	3.89
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	ค่าเฉลี่ย	4.02	3.97
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	ค่าเฉลี่ย	3.73	3.62
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์	ค่าเฉลี่ย	3.89	3.74
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	ค่าเฉลี่ย	3.59	3.52
	ระดับความรู้สึก	เห็นด้วย	เห็นด้วย
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่	ระดับความรู้สึก	4.33	3.90
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ข้อความ		เพศ	
		ชาย (88 คน)	หญิง (124 คน)
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	**ระดับความรู้สึก**	3.95	3.82
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้	**ระดับความรู้สึก**	4.16	3.98
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	**ระดับความรู้สึก**	3.99	3.96
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	**ระดับความรู้สึก**	4.03	3.96
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนถูกต้อง	**ระดับความรู้สึก**	4.00	3.90
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่อง ที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	**ระดับความรู้สึก**	4.01	3.79
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	**ระดับความรู้สึก**	4.03	3.88
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	**ระดับความรู้สึก**	3.86	3.69
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวน การผลิต	**ระดับความรู้สึก**	3.86	3.75
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	**ระดับความรู้สึก**	3.82	3.69
	ค่าเฉลี่ย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย		**4.01**	**3.90**
ระดับความรู้สึก		**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 18 พบว่าเพศชาย มีความรู้สึกเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.01 รองลงมาคือเพศหญิง มีความรู้สึกเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.90

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามอายุ

ข้อความ	อายุ				
	18-25 ปี (42 คน)	26-35 ปี (126 คน)	36-45 ปี (35 คน)	46-55 ปี (8 คน)	56 ปี ขึ้นไป (1 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	4.36 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.00 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	4.19 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วม กับ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี	4.24 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วม กับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.05 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	4.05 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
7. ท่านทราบความเชื่อมโยง ของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.81 เห็นด้วย	3.84 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000 มีระบบการควบ คุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	4.17 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัด เก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพ	4.26 เห็นด้วย	4.14 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	4.02 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมาย ในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	4.07 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.69 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย	3.77 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อความ	อายุ				
	18-25 ปี (42 คน)	**26-35 ปี (126 คน)**	**36-45 ปี (35 คน)**	**46-55 ปี (8 คน)**	**56 ปี ขึ้นไป (1 คน)**
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.90 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความ สามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.52 เห็นด้วย	3.56 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	2.00 ไม่เห็นด้วย
15. การได้รับการสอนงานแบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่	4.21 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อ ผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	4.00 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเป็าติดตาม และตรวจสอบได้	4.14 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	4.02 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	2.00 ไม่เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.02 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง	3.98 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	4.05 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.71 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	4.12 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 19 (ต่อ)

ข้อความ	อายุ				
	18-25 ปี (42 คน)	**26-35 ปี (126 คน)**	**36-45 ปี (35 คน)**	**46-55 ปี (8 คน)**	**56 ปี ขึ้นไป (1 คน)**
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.79 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อ บกพร่องในกระบวนการผลิต	3.93 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติ งาน	3.86 เห็นด้วย	3.71 เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	**4.02**	**3.94**	**3.88**	**3.99**	**3.80**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุระหว่าง 18-25 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.02 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.99 ช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 ช่วงอายุระหว่าง 36-45 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.88 และช่วงอายุตั้งแต่ 56 ปีขึ้นไป มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.80

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามการศึกษา

ข้อความ	การศึกษา				
	ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	4.10 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.12 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	4.14 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วม กับ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี	4.06 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.48 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วม กับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.00 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	3.96 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.78 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000มีระบบการควบ คุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	4.00 เห็นด้วย	3.99 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ การจัด เก็บดูแลเอกสารมีระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.04 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	4.31 เห็นด้วย	4.26 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
10.ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	3.92 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.85 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	3.96 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.74 เห็นด้วย	3.71 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อความ	การศึกษา				
	ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.74 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงาน ให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.58 เห็นด้วย	3.56 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย	3.41 เฉย ๆ	3.25 เฉย ๆ
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่	3.76 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.67 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.25 เห็นด้วย
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	3.88 เห็นด้วย	3.84 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเป็นติดตาม และตรวจสอบได้	3.92 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.37 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่าน มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.98 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.96 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนถูกต้อง	3.84 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	3.76 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	3.86 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ข้อความ	การศึกษา				
	ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วย
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.70 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อ บกพร่องในกระบวนการผลิต	3.78 เห็นด้วย	3.83 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย	3.63 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.74 เห็นด้วย	3.76 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	**3.90**	**3.92**	**4.01**	**4.00**	**3.89**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.01 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.00 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.92 ระดับประถมศึกษา มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.90 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.89

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชีการเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐาน สากลที่นิยมใช้กัน	4.36 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.35 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.18 เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.82 เห็นด้วย	3.95 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.07 เห็นด้วย
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัด ทำระบบ ISO9001 : 2000	4.09 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.16 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000สามารถใช้ร่วมกับ HACCP &GMP ได้เป็นอย่างดี	4.36 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.13 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.36 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.01 เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	3.91 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.93 เห็นด้วย
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.73 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.25 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	4.18 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.02 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชี การเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.36 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.11 เห็นด้วย
10.ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	4.09 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.90 เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	4.09 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.99 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.45 เฉย ๆ	3.77 เห็นด้วย	2.50 เฉย ๆ	3.59 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.69 เห็นด้วย
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.91 เห็นด้วย	3.84 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.27 เฉย ๆ	3.58 เห็นด้วย	2.75 เฉย ๆ	3.76 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ของพนักงานใหม่	4.45 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.75 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.41 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.90 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชี การเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	4.09 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.29 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงาน เฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้	4.36 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	4.35 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.93 เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	3.73 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.04 เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่าน มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.82 เห็นด้วย	4.02 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ	4.18 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.99 เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนถูกต้อง	4.00 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.24 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.90 เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อ บกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	4.00 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ	4.00 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.89 เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อ เนื่องมีประสิทธิภาพ	4.00 เห็นด้วย	3.95 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3.93 เห็นด้วย
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	4.00 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชีการเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่อง ในกระบวนการผลิต	4.00 เห็นด้วย	3.74 เห็นด้วย	3.25 เฉย ๆ	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.91 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	2.75 เฉย ๆ	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.75 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	**4.01**	**3.96**	**3.67**	**4.12**	**4.30**	**3.92**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : 1. การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. สาขาที่สำเร็จการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษาระดับประถม และมัธยมต้นที่ไม่สามารถระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษาได้

จากตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาสาขาสังคมศาสตร์ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 รองลงมาคือ สาขาบริหารธุรกิจ/การตลาด มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.12 สาขาวิศวกรรมศาสตร์ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.01 สาขาวิทยาศาสตร์ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.96 สาขาอื่นๆ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย ร้อยละ 3.92 และสาขาบัญชีการเงิน มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.67

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ข้อความ	ประสบการณ์ทำงาน				
	0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	4.37 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.05 เห็นด้วย	4.01 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.11 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัด ทำระบบ ISO9001 : 2000	4.26 เห็นด้วย	4.19 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับ HACCP &GMP ได้เป็นอย่างดี	4.25 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000สามารถใช้ร่วม กับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.03 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.12 เห็นด้วย	4.22 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	4.05 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วม กันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.77 เห็นด้วย	3.84 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.40 เฉย ๆ
8. ISO9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	4.09 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัด เก็บดูแลเอกสารมีระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.26 เห็นด้วย	4.08 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
10.ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	3.95 เห็นด้วย	3.86 เห็นด้วย	3.88 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	4.03 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.94 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.57 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.58 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อความ	ประสบการณ์ทำงาน				
	0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.80 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.54 เห็นด้วย	3.52 เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติ งานของพนักงานใหม่	4.32 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	3.89 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	3.97 เห็นด้วย	3.78 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้	4.14 เห็นด้วย	3.98 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	4.03 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.17 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่าน มีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.97 เห็นด้วย	3.99 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.06 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอนถูกต้อง	4.02 เห็นด้วย	3.90 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.61 เห็นด้วย	4.30 เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	3.98 เห็นด้วย	3.81 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อ เนื่องมีประสิทธิภาพ	4.08 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.80 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยพายัพ
Copyright© by Payap University
All rights reserved

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ข้อความ	ประสบการณ์ทำงาน				
	0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต	3.75 เห็นด้วย	3.79 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.78 เห็นด้วย	3.70 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	4.10 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	**3.99**	**3.92**	**3.96**	**3.91**	**3.94**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 22 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 0-4 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.99 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 10-14 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.96 ประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 20-25 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.94 ประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 5-9 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.92 และประสบการณ์ทำงาน ระหว่าง 15-19 ปี มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.91

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามตำแหน่งงาน

ข้อความ	ตำแหน่งงาน			
	เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	4.23 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการ ของลูกค้า	4.04 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.00 เห็นด้วย
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	4.20 เห็นด้วย	3.93 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ HACCP &GMP ได้เป็นอย่างดี	4.16 เห็นด้วย	4.47 เห็นด้วย	4.80 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.00 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.04 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.80 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.00 เห็นด้วย
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	3.98 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วย งานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.81 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	4.04 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบและมีประสิทธิภาพ	4.14 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	3.92 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	4.02 เห็นด้วย	3.73 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.66 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อความ	ตำแหน่งงาน			
	เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.82 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
14. ISO9001 : 2000 ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.57 เห็นด้วย	3.27 เฉย ๆ	4.00 เห็นด้วย	2.50 เฉย ๆ
15. การได้รับการสอนงาน แบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่	4.02 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	3.88 เห็นด้วย	3.67 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเฝ้าติดตาม และตรวจสอบได้	4.02 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. ISO9001 : 2000 ทำให้สามารถตอบ สนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	4.01 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	2.50 เฉย ๆ
19. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้การปฏิบัติ งานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.99 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง	3.93 เห็นด้วย	3.87 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	3.87 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.00 เห็นด้วย
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ	3.94 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 23 (ต่อ)

ข้อความ	ตำแหน่งงาน			
	เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.77 เห็นด้วย	3.47 เฉย ๆ	4.20 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อบกพร่องในกระบวนการผลิต	3.81 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.76 เห็นด้วย	3.40 เฉย ๆ	3.80 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย	**3.95**	**3.85**	**4.30**	**3.92**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง

3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย

2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ

1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งรองหรือผู้จัดการฝ่าย มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.30 รองลงมาคือ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่หรือพนักงาน มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.95 ตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่าย มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.92 และตำแหน่งรองหรือหัวหน้าแผนก มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.85

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ข้อความ	ฝ่ายงานที่สังกัด				
	ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
1. ISO9001 : 2000 เป็นระบบคุณภาพมาตรฐานสากลที่นิยมใช้กัน	4.17 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.45 เห็นด้วย	4.60 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5.00 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2. ISO9001 : 2000 ทำให้บริษัทสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.02 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3. ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในสินค้าจากการที่บริษัทจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	4.14 เห็นด้วย	4.28 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
4. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ HACCP&GMP ได้เป็นอย่างดี	4.14 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
5. ISO9001 : 2000 สามารถใช้ร่วมกับระบบ ISO 14000 ได้เป็นอย่างดี	4.01 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6. ISO9001 : 2000 ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามขั้นตอน	3.94 เห็นด้วย	4.23 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
7. ท่านทราบความเชื่อมโยงของทุกหน่วยงานในการปฏิบัติงานร่วมกันจากการจัดทำ ISO9001 : 2000	3.77 เห็นด้วย	3.95 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
8. ISO9001 : 2000 มีระบบการควบคุมเอกสารให้อยู่ในจุดที่ใช้ปฏิบัติงานได้	3.99 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
9. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การจัดเก็บดูแลเอกสารมีระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.09 เห็นด้วย	4.33 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
10. ท่านมีความเข้าใจนโยบายคุณภาพที่บริษัทใช้อยู่ในปัจจุบันชัดเจน	3.88 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	4.09 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อความ	ฝ่ายงานที่สังกัด				
	ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
11. เมื่อทำ ISO9001 : 2000 แล้วทำให้มีการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนขึ้น	3.94 เห็นด้วย	4.15 เห็นด้วย	4.27 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
12. ท่านได้รับทราบข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระบบ ISO9001 : 2000 จากบริษัท	3.69 เห็นด้วย	3.64 เห็นด้วย	3.45 เฉย ๆ	3.60 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
13. ISO9001 : 2000 ช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ในการวิเคราะห์	3.76 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ
14. ISO9001 : 2000ช่วยให้องค์กรสามารถจัดสรรงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานได้ดีขึ้น	3.51 เห็นด้วย	3.72 เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย	3.60 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ
15. การได้รับการสอนงานแบบ OJT เป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติ งานของพนักงานใหม่	3.94 เห็นด้วย	4.41 เห็นด้วย	4.36 เห็นด้วย	4.80 เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4.50 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
16. ISO9001 : 2000 ช่วยทำให้มีข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานน้อยลง	3.81 เห็นด้วย	4.13 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
17. ISO9001 : 2000 ช่วยให้การดำเนินงานเป็นติดตาม และตรวจสอบได้	3.93 เห็นด้วย	4.49 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย
18. ISO9001 : 2000ทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ชัดเจน	3.98 เห็นด้วย	3.97 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
19. ISO9001 : 2000ช่วยทำให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.95 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
20. ISO9001 : 2000 ช่วยให้ท่านมีการควบคุมภายในอย่างมีขั้นตอน ถูกต้อง	3.86 เห็นด้วย	4.21 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.40 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย
21. ISO9001 : 2000 ช่วยค้นหาสาเหตุของข้อบกพร่องที่ เกี่ยวกับกระบวนการผลิต	3.85 เห็นด้วย	4.03 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.50 เห็นด้วย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ข้อความ	ฝ่ายงานที่สังกัด				
	ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
22. ISO9001 : 2000 ทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ	3.88 เห็นด้วย	4.18 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	4.20 เห็นด้วย	3.00 เห็นด้วย
23. ISO9001 : 2000 ทำให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม	3.72 เห็นด้วย	3.92 เห็นด้วย	3.82 เห็นด้วย	3.80 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ
24. ISO9001 : 2000 ช่วยขจัดสาเหตุข้อ บกพร่อง ในกระบวนการผลิต	3.76 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.91 เห็นด้วย	3.40 เห็นด้วย	3.00 เฉย ๆ
25. ISO9001 : 2000 ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.71 เห็นด้วย	4.00 เห็นด้วย	3.55 เห็นด้วย	3.40 เฉย ๆ	3.50 เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย	**3.90**	**4.11**	**4.03**	**4.05**	**3.74**
ระดับความรู้สึก	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**	**เห็นด้วย**

หมายเหตุ : 1. การแปลผลความรู้สึก ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.50 – 4.49 หมายถึง มีความรู้สึกเห็นด้วย
2.50 – 3.49 หมายถึง มีความรู้สึกเฉย ๆ
1.50 – 2.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ฝ่ายงานที่สังกัดอื่นๆ หมายถึง ฝ่ายจัดซื้อ

จากตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดฝ่ายคุณภาพ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.11 รองลงมาคือ สังกัดฝ่ายระบบข้อมูลบริหาร มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.05 สังกัดฝ่ายกิจการโรงงาน มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.03 สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรม มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.90 และสังกัดฝ่ายอื่นๆ มีความรู้สึกเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.74

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้

ตารางที่ 25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรมที่มีต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้

ข้อความ		ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	จำนวน	1	3	61	120	27	212	3.80 (3)
	ร้อยละ	0.47	1.42	28.77	56.60	12.74	100.00	มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	จำนวน	1	6	87	94	24	212	3.63 (5)
	ร้อยละ	0.47	2.83	41.04	44.34	11.32	100.00	มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	จำนวน	1	3	61	126	21	212	3.77 (4)
	ร้อยละ	0.47	1.42	28.77	59.43	9.91	100.00	มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	จำนวน	35	34	58	71	14	212	2.98 (10)
	ร้อยละ	16.51	16.04	27.36	33.49	6.60	100.00	ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	จำนวน		8	41	133	30	212	3.87 (1)
	ร้อยละ		3.77	19.34	62.74	14.15	100.00	มาก
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	จำนวน	16	12	85	90	9	212	3.30 (8)
	ร้อยละ	7.55	5.66	40.09	42.45	4.25	100.00	ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	จำนวน	30	51	81	44	6	212	2.74 (11)
	ร้อยละ	14.15	24.06	38.21	20.75	2.83	100.00	ปานกลาง
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	จำนวน	43	47	77	38	7	212	2.62 (12)
	ร้อยละ	20.28	22.17	36.32	17.92	3.30	100.00	ปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ข้อความ		ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม					รวม	ค่าเฉลี่ย อันดับ และ แปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด		
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	จำนวน	21	31	87	63	10	212	3.05 (9) ปานกลาง
	ร้อยละ	9.91	14.62	41.04	29.72	4.72	100.00	
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	จำนวน	13	21	57	103	18	212	3.43 (7) ปานกลาง
	ร้อยละ	6.13	9.91	26.89	48.58	8.49	100.00	
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	จำนวน	7	10	72	101	22	212	3.57 (6) มาก
	ร้อยละ	3.30	4.72	33.96	47.64	10.38	100.00	
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณ-ภาพของบริษัทตลอดเวลา	จำนวน	2	4	54	123	29	212	3.82 (2) มาก
	ร้อยละ	0.94	1.89	25.47	58.02	13.68	100.00	
ค่าเฉลี่ยรวม								**3.38**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม								**ปานกลาง**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้โดยรวมส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.38

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรม หรือการมีส่วนร่วมต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ในระดับมาก เรียงตามอันดับ ได้แก่ การให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัตงาน ค่าเฉลี่ย 3.87 การปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลาค่าเฉลี่ย 3.82 การให้ความร่วมมือในการจัดทำระบบ ISO9001:2000 เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.80 การปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001:2000 เสมอ ค่าเฉลี่ย 3.77 การประยุกต์การทำงานประจำให้เข้ากับ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.63 และการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.57

ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมต่อการนำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 มาใช้ในระดับปานกลาง เรียงตามอันดับ ได้แก่ การบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ย 3.43 การติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 3.30 การแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 3.05 การเข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 2.98 การมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ย 2.74 และ การเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001:2000ค่าเฉลี่ย 2.62

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามเพศ

ข้อความ	เพศ	
	ชาย (88 คน)	หญิง (124 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.80 มาก	3.80 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.69 มาก	3.59 มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.76 มาก	3.77 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	2.92 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.86 มาก	3.88 มาก
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.35 ปานกลาง	3.27 ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.91 ปานกลาง	2.62 ปานกลาง
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.80 ปานกลาง	2.49 ปานกลาง
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือ ผู้ใต้บังคับ บัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	3.38 ปานกลาง	2.81 ปานกลาง
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.48 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.75 มาก	3.44 ปานกลาง
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.86 มาก	3.78 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.46**	**3.32**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่าเพศชายมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาคือเพศหญิงมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามอายุ

ข้อความ	อายุ				
	18-25 ปี (42 คน)	26-35 ปี (126 คน)	36-45 ปี (35 คน)	46-55 ปี (8 คน)	56 ปี ขึ้นไป (1 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.88 มาก	3.76 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	3.00 ปานกลาง
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.76 มาก	3.60 มาก	3.63 มาก	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.79 มาก	3.77 มาก	3.80 มาก	3.63 มาก	3.00 ปานกลาง
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	2.64 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง	3.50 มาก	3.00 ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยว ข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติ งาน	3.79 มาก	3.91 มาก	3.77 มาก	4.13 มาก	4.00 มาก
6. ท่านติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.36 ปานกลาง	3.35 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก	4.00 มาก
7. ท่านมีส่วนในการนำ เสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.62 ปานกลาง	2.78 ปานกลาง	2.71 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก
8. ท่านมักจะเสนอ วิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.57 ปานกลาง	2.63 ปานกลาง	2.57 ปานกลาง	2.75 ปานกลาง	4.00 มาก
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้ บังคับบัญชาของท่านให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	3.10 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	2.89 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.38 ปานกลาง	3.48 ปานกลาง	3.34 ปานกลาง	3.25 ปานกลาง	4.00 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 27 (ต่อ)

ข้อความ	อายุ				
	18-25 ปี (42 คน)	**26-35 ปี (126 คน)**	**36-45 ปี (35 คน)**	**46-55 ปี (8 คน)**	**56 ปี ขึ้นไป (1 คน)**
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.60 มาก	3.63 มาก	3.34 ปานกลาง	3.38 ปานกลาง	4.00 มาก
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.81 มาก	3.81 มาก	3.80 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.36**	**3.40**	**3.32**	**3.47**	**3.67**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

จากตารางที่ 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.67 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 46-55 ปี มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.47 ช่วงอายุ 26-35 ปี มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40 ช่วงอายุ 18-25 ปี มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.36 และช่วงอายุ 36-45 ปี มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามการศึกษา

ข้อความ	การศึกษา				
	ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.70 มาก	3.79 มาก	3.78 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.56 มาก	3.60 มาก	3.64 มาก	3.85 มาก	3.75 มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.76 มาก	3.78 มาก	3.78 มาก	3.74 มาก	3.75 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	3.20 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	2.47 น้อย	3.52 มาก	3.75 มาก
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.86 มาก	3.82 มาก	3.83 มาก	4.11 มาก	4.00 มาก
6. ท่านติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลา ที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.06 ปานกลาง	3.32 ปานกลาง	3.28 ปานกลาง	3.63 มาก	4.00 มาก
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.72 ปานกลาง	2.68 ปานกลาง	2.61 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.75 มาก
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.64 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.44 น้อย	2.96 ปานกลาง	3.50 มาก
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้ บังคับบัญชาของท่าน ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	2.86 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	3.67 มาก	4.00 มาก
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.18 ปานกลาง	3.42 ปานกลาง	3.58 มาก	3.70 มาก	3.75 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 28 (ต่อ)

ข้อความ	การศึกษา				
	ประถม (50 คน)	มัธยม / ปวช. (95 คน)	อนุปริญญา / ปวส. (36 คน)	ปริญญาตรี (27 คน)	สูงกว่าปริญญาตรี (4 คน)
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องโดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.34 ปานกลาง	3.56 มาก	3.69 มาก	3.81 มาก	4.00 มาก
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.90 มาก	3.80 มาก	3.78 มาก	3.74 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.32**	**3.35**	**3.31**	**3.64**	**3.85**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

จากตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.85 รองลงมาคือ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.64 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช.มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 การศึกษาระดับประถมศึกษามีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีพฤติกรรมปานกลางค่าเฉลี่ย 3.31

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามสาขาที่สำเร็จการศึกษา

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชีการเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.73 มาก	3.95 มาก	3.50 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก	3.74 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.73 มาก	3.86 มาก	3.00 ปานกลาง	3.88 มาก	3.00 ปานกลาง	3.55 มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.73 มาก	3.84 มาก	3.50 มาก	3.94 มาก	3.00 ปานกลาง	3.75 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	3.36 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	1.25 น้อยที่สุด	2.59 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.82 มาก	4.02 มาก	3.50 มาก	4.06 มาก	4.00 มาก	3.81 มาก
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.36 ปานกลาง	3.67 มาก	2.75 ปานกลาง	3.59 มาก	2.50 ปานกลาง	3.17 ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	3.27 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	1.50 น้อย	2.59 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	3.09 ปานกลาง	2.86 ปานกลาง	1.75 น้อย	2.18 น้อย	3.50 มาก	2.57 ปานกลาง
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	3.36 ปานกลาง	3.51 มาก	1.75 น้อย	3.12 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 29 (ต่อ)

ข้อความ	สาขาที่สำเร็จการศึกษา					
	วิศวกรรมศาสตร์ (11 คน)	วิทยาศาสตร์ (43 คน)	บัญชี การเงิน (4 คน)	บริหารธุรกิจ / การตลาด (17 คน)	สังคมศาสตร์ (2 คน)	อื่น ๆ (135คน)
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.55 มาก	3.86 มาก	2.50 ปานกลาง	3.71 มาก	2.50 ปานกลาง	3.30 ปานกลาง
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.73 มาก	3.93 มาก	3.00 ปานกลาง	3.82 มาก	2.50 ปานกลาง	3.44 ปานกลาง
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.73 มาก	3.84 มาก	3.50 มาก	3.82 มาก	3.50 มาก	3.83 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.54**	**3.63**	**2.63**	**3.44**	**3.04**	**3.31**
ระดับการกระทำหรือการมีส่วนร่วม	**มาก**	**มาก**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**

หมายเหตุ : 1. การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

2. สาขาที่สำเร็จการศึกษาอื่น ๆ ได้แก่ การศึกษาระดับประถม และมัธยมต้นที่ไม่สามารถระบุสาขาที่สำเร็จการศึกษาได้

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สำเร็จการศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์มีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.63 รองลงมาคือ สาขาวิศวกรรมศาสตร์มีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย3.54 สาขาบริหารธุรกิจ/การตลาดมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.44 สาขาอื่น ๆ มีพฤติกรรม ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.31 สาขาสังคมศาสตร์มีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.04 และสาขาบัญชีการเงินมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.63

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ข้อความ	ประสบการณ์ทำงาน				
	0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.92 มาก	3.71 มาก	3.70 มาก	3.89 มาก	3.90 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.75 มาก	3.59 มาก	3.58 มาก	3.61 มาก	3.40 ปานกลาง
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.80 มาก	3.80 มาก	3.70 มาก	3.67 มาก	3.70 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	2.75 ปานกลาง	3.08 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วย งานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.89 มาก	3.91 มาก	3.67 มาก	4.00 มาก	3.90 มาก
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.38 ปานกลาง	3.31 ปานกลาง	3.21 ปานกลาง	3.06 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.66 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.79 ปานกลาง	2.67 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.49 น้อย	2.71 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.50 ปานกลาง	2.80 ปานกลาง
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	3.08 ปานกลาง	3.02 ปานกลาง	3.09 ปานกลาง	2.94 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.43 ปานกลาง	3.41 ปานกลาง	3.64 มาก	3.22 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 30 (ต่อ)

ข้อความ	ประสบการณ์ทำงาน				
	0-4 ปี (65 คน)	5-9 ปี (86 คน)	10-14 ปี (33 คน)	15-19 ปี (18 คน)	20-25 ปี (10 คน)
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตามระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.63 มาก	3.59 มาก	3.52 มาก	3.22 ปานกลาง	3.80 มาก
12. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.82 มาก	3.85 มาก	3.70 มาก	3.83 มาก	3.90 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.38**	**3.40**	**3.35**	**3.30**	**3.46**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

จากตารางที่ 30 ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีประสบการณ์ทำงาน 20-25 ปีมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.46 รองลงมาคือ ประสบการณ์ทำงาน 5-9 ปีมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.40ประสบการณ์ทำงาน 0-4 ปีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.38 ประสบการณ์ทำงาน 10-14 ปีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.35 และประสบการณ์ทำงาน 15-19 ปีมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านพฤติกรรม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ข้อความ	ตำแหน่งงาน			
	เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.75 มาก	4.07 มาก	4.60 มาก	4.00 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.59 มาก	4.00 มาก	4.20 มาก	3.50 มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.76 มาก	3.87 มาก	4.00 มาก	3.50 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	2.87 ปานกลาง	3.87 มาก	4.20 มาก	3.50 มาก
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.83 มาก	4.27 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตาม ช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.24 ปานกลาง	3.73 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.64 ปานกลาง	3.33 ปานกลาง	4.20 มาก	4.00 มาก
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.51 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	4.40 มาก	4.00 มาก
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	2.93 ปานกลาง	3.87 มาก	4.60 มาก	4.00 มาก
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.36 ปานกลาง	4.13 มาก	4.00 มาก	4.00 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 31 (ต่อ)

ข้อความ	ตำแหน่งงาน			
	เจ้าหน้าที่หรือพนักงาน (190 คน)	รอง หรือ หัวหน้าแผนก (15 คน)	รอง หรือ ผู้จัดการฝ่าย (5 คน)	ผู้อำนวยการฝ่าย (2 คน)
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.52 มาก	4.00 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.81 มาก	3.73 มาก	4.20 มาก	4.00 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.32**	**3.84**	**4.25**	**3.88**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**มาก**	**มาก**	**มาก**

หมายเหตุ : การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด
3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก
2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง
1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย
1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

จากตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับรองหรือผู้จัดการฝ่ายมีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 4.25 รองลงมาคือตำแหน่งระดับผู้อำนวยการฝ่ายมีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.88 ตำแหน่งระดับรองหรือหัวหน้าแผนกมีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ย 3.84 และตำแหน่งระดับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.32

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้สึก จำแนกตามฝ่ายงานที่สังกัด

ข้อความ	ฝ่ายงานที่สังกัด				
	ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
1. ท่านให้ความร่วมมือ ในการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 เสมอ	3.74 มาก	4.13 มาก	3.64 มาก	3.20 ปานกลาง	4.00 มาก
2. ท่านสามารถประยุกต์การทำงานประจำ ให้เข้ากับ ISO9001 : 2000	3.53 มาก	4.13 มาก	3.64 มาก	2.80 ปานกลาง	4.00 มาก
3. ท่านปฏิบัติตามขั้นตอนตามที่กำหนดใน ISO9001 : 2000 เสมอ	3.71 มาก	4.15 มาก	3.55 มาก	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก
4. ท่านได้เข้าร่วมประชุมทุกครั้งที่เกี่ยวข้องกับ ISO9001 : 2000	3.02 ปานกลาง	2.97 ปานกลาง	2.64 ปานกลาง	2.20 น้อย	3.50 มาก
5. ท่านให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.81 มาก	4.18 มาก	3.82 มาก	3.40 ปานกลาง	4.50 มากที่สุด
6. ท่านติดตาม และวิเคราะห์ข้อมูลตามช่วงระยะเวลาที่กำหนดในเป้าหมายอยู่เสมอ	3.21 ปานกลาง	3.72 มาก	3.18 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	4.00 มาก
7. ท่านมีส่วนในการนำเสนอวิธีการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.76 ปานกลาง	2.72 ปานกลาง	2.82 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.50 ปานกลาง
8. ท่านมักจะเสนอวิธีการป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นใน ISO9001 : 2000	2.65 ปานกลาง	2.54 ปานกลาง	2.73 ปานกลาง	2.20 น้อย	2.00 น้อย
9. ท่านแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน.ให้ปฏิบัติตามขั้นตอนการปฏิบัติงานใน ISO9001 : 2000	3.04 ปานกลาง	3.10 ปานกลาง	2.91 ปานกลาง	3.00 ปานกลาง	3.50 มาก
10. ท่านบันทึก และตรวจผลการปฏิบัติงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	3.32 ปานกลาง	4.08 มาก	3.27 ปานกลาง	2.40 น้อย	3.50 มาก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 32 (ต่อ)

ข้อความ	ฝ่ายงานที่สังกัด				
	ผลิตและวิศวกรรม (155 คน)	คุณภาพ (39 คน)	กิจการโรงงาน (11 คน)	ระบบข้อมูลบริหาร (5 คน)	อื่น ๆ (2 คน)
11. ท่านปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลจากบันทึกการปฏิบัติงานตาม ระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000	3.48 ปานกลาง	4.03 มาก	3.36 ปานกลาง	3.20 ปานกลาง	3.50 มาก
12. ท่านปฏิบัติงาน โดยยึดแนวทางตามนโยบายคุณภาพของบริษัทตลอดเวลา	3.80 มาก	4.05 มาก	3.45 ปานกลาง	3.40 ปานกลาง	3.50 มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	**3.34**	**3.65**	**3.25**	**2.83**	**3.54**
ระดับการกระทำ หรือการมีส่วนร่วม	**ปานกลาง**	**มาก**	**ปานกลาง**	**ปานกลาง**	**มาก**

หมายเหตุ : 1. การแปลผลพฤติกรรม ดังนี้

4.50 – 5.00 หมายถึง มีส่วนร่วมมากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มีส่วนร่วมมาก

2.50 – 3.49 หมายถึง มีส่วนร่วมปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง มีส่วนร่วมน้อยที่สุด

2. ฝ่ายงานที่สังกัดอื่นๆ หมายถึง ฝ่ายจัดซื้อ

จากตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่สังกัดฝ่ายคุณภาพมีพฤติกรรมเห็นด้วยค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาคือ สังกัดฝ่ายอื่น ๆมีพฤติกรรมเห็นด้วย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.54 สังกัดฝ่ายผลิตและวิศวกรรมมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.34 สังกัดฝ่ายกิจการโรงงานมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.25 และสังกัดฝ่ายระบบข้อมูลบริหารมีพฤติกรรมปานกลาง ค่าเฉลี่ย 2.83

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหา และข้อเสนอแนะ

3.1 ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 33 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	จำนวน	ร้อยละ	อันดับ
1. ไม่มีการฝึกอบรม จึงทำให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพISO9001:2000	46	21.70	1
2. พนักงานยังไม่มีส่วนร่วม และขาดการร่วมมือร่วมใจในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2000	21	9.91	2
3. การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ยังไม่ทั่วถึง	13	6.13	3
4. ผู้บริหารขาดความมุ่งมั่นและเอาจริงเอาจัง ต่อการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000	13	6.13	4
5. การติดตามผลและการพัฒนาบุคลากรตลอดจนระบบ ไม่ได้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	6	2.83	5
6. พนักงานขาดความกระตือรือร้น เคยชินกับระบบงานเดิม และไม่ปฏิบัติตามระบบที่วางไว้	5	2.36	6
7. การวางแผนการทำงานไม่แน่นอน	1	0.47	7
8. เอกสารอ้างอิงในระบบมากเกินไป	1	0.47	7
9. เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอ	1	0.47	7

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอปัญหาที่ประสบตามได้หลายข้อ

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหา อันดับหนึ่งคือ ไม่มีการฝึกอบรมทำให้บุคคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 21.70 อันดับสองคือ พนักงานยังไม่มีส่วนร่วม และขาดการร่วมมือร่วมใจในการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 9.91 อันดับสามคือ การสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ ของการจัดทำระบบคุณภาพ ISO9001 : 2000 ยังไม่ทั่วถึง ค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.13 อันดับสี่คือ ผู้บริหาร ขาดความมุ่งมั่นและเอาจริงเอาจัง ต่อการจัดทำระบบ ISO9001 : 2000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.13

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

3.2 ข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 34 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อ	ความถี่	ร้อยละ	อันดับ
1. จัดอบรม และพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ ความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น	33	15.57	1
2. ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ รวมทั้งร่วมมือร่วมใจกันให้บรรลุตามเป้าหมาย	15	7.08	2
3. ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามระบบ ISO9001:2000	14	6.60	3
4. ควรมีการกระจายข่าวสารให้มากยิ่งขึ้นและสม่ำเสมอ	10	4.72	4
5. ผู้บริหารต้องมีความมุ่งมั่นและเอาจริงเอาจัง และเห็นความสำคัญในการจัดทำระบบและการรักษาไว้ซึ่งระบบ	9	4.25	5
6. ควรมีการปฏิบัติ การตรวจติดตาม และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	6	2.83	6
7. กำหนดขีดความสามารถและความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติ	3	1.42	7
8. ให้รางวัลกับผู้ปฏิบัติงานดีเพื่อเป็นแรงจูงใจ	3	1.42	7
9. อาคารสถานที่ควรปิดให้มิดชิด	1	0.47	8
10. ควรมีการจัดการด้านเอกสารให้มีระเบียบไม่ซ้ำซ้อนเพื่อสะดวกต่อการปฏิบัติ	1	0.47	8
11. ให้ความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ	1	0.47	8
12. จัดหาเครื่องมือ / อุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	1	0.47	8

หมายเหตุ: ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเสนอข้อเสนอแนะได้หลายข้อ

จากตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเสนอมีข้อเสนอแนะ อันดับหนึ่งคือ จัดอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถ ความรู้ความเข้าใจและเห็นถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้น ค่าเฉลี่ยร้อยละ 15.57 อันดับสองคือ ควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบ รวมทั้งร่วมมือร่วมใจกันให้บรรลุตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยร้อยละ 7.08 อันดับสามคือ ปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติตามระบบ ISO9001:2000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 6.60 อันดับสี่คือ ควรมีการกระจายข่าวสารให้มากยิ่งขึ้นและสม่ำเสมอ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.72

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved