

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 254 คน นำเสนอในรูปแบบตาราง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	241	94.9
หญิง	13	5.1
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 94.9 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 4.2 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 29 ปี	6	3.6
30 - 39 ปี	42	16.4
40 - 49 ปี	132	52.0
49 ปีขึ้นไป	71	28.0
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 52.0 รองลงมา คือ อายุ 49 ปีขึ้นไป ร้อยละ 28.0 อายุ 30-39 ปี ร้อยละ 16.4 และอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 3.6

ตารางที่ 4.3 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	14	5.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	58	22.8
ปวส.หรืออนุปริญญา	112	44.1
ปริญญาตรี	61	24.0
ปริญญาโท	9	3.5
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษา ปวส. หรืออนุปริญญา มาก ที่สุด ร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 24.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ร้อยละ 22.8 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า ร้อยละ 5.5 ระดับปริญญาโท ร้อยละ 3.5

ตารางที่ 4.4 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(เหมืองแม่เมาะ)

อายุการทำงานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย(เหมืองแม่เมาะ)	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	3	1.2
1-5 ปี	5	2.0
6-10 ปี	6	2.4
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	240	94.5
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 94.5 รองลงมา คือ อายุการทำงาน 6-10 ปี ร้อยละ 2.4 อายุการทำงาน 1-5 ปี ร้อยละ 2.0 และอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี ร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.5 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับหัวหน้ากอง	8	3.1
ระดับหัวหน้าแผนก	19	7.5
ระดับหัวหน้าหมวด	79	31.1
ระดับปฏิบัติการ	148	58.3
รวม	254	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ตำแหน่งหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 58.3 รองลงมา คือ ระดับหัวหน้าหมวด ร้อยละ 31.1 ระดับหัวหน้าแผนก ร้อยละ 7.5 และระดับหัวหน้ากอง ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 4.6 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการอบรม/สัมมนา หรือ ศึกษาดูงานเกี่ยวกับระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

การอบรม/สัมมนา หรือศึกษาดูงาน	จำนวน	ร้อยละ
1 ครั้ง	44	17.3
2 ครั้ง	59	23.2
3 ครั้ง	46	18.1
มากกว่า 3 ครั้ง	62	24.4
ไม่เคย	39	15.4
อื่นๆ	4	1.6
รวม	254	100.0

หมายเหตุ อื่นๆ ได้แก่ ศึกษาในกลุ่มทราบดีการเรียนรู้ในระบบงาน

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงาน มากกว่า 3 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 24.4 รองลงมาได้รับการอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงาน 2 ครั้ง ร้อยละ 23.2 ได้รับการเข้าอบรมสัมมนา หรือศึกษาดูงาน 1 ครั้ง ร้อยละ 17.3 ได้รับการอบรมสัมมนา หรือศึกษา ดูงาน 3 ครั้ง ร้อยละ 15.4 และ อื่นๆ ได้แก่ ศึกษาในกลุ่มทราบดีการเรียนรู้ในระบบงาน ร้อยละ 1.6

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

2.1 ความรู้ความเข้าใจ

ตารางที่ 4.7 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ประเด็นคำถาม	ความรู้ความเข้าใจ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้	214	84.3	40	15.7
ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ระบบการบริหารงานคุณภาพ, ความรับผิดชอบด้านการบริหาร, การบริหารด้านทรัพยากร, การผลิต และ/หรือ การบริการ และการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง	236	92.9	18	7.1
หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน	216	85.0	38	15.0
ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร	250	98.4	4	1.6
บุคลากรทุกระดับ คือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม	250	98.4	4	1.6

ตารางที่ 4.7 (ต่อ) แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2000

ประเด็นคำถาม	ความรู้ความเข้าใจ			
	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ	182	71.7	72	28.3
การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน	228	89.8	26	10.2
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร	244	96.1	10	3.9
องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย	245	96.5	9	3.5
การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุ ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	250	98.4	4	1.6
เฉลี่ยรวม		91.1		8.9

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 91.1

ในหัวข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร อย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร, บุคลากรทุกระดับ คือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม และการบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยสามารถตอบถูก ร้อยละ 98.4 เท่ากัน องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถใน

การสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ตอบถูก ร้อยละ 96.5 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ในองค์กร ร้อยละ 96.1 ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ระบบการบริหารงานคุณภาพ ความรับผิดชอบด้านการบริหาร การบริหารด้านทรัพยากร การผลิต และ/หรือ การบริการ และการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง ร้อยละ 92.9

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ในระดับมาก คือ การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน ร้อยละ 89.8 หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน ร้อยละ 85.0 และ ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ ร้อยละ 84.3

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ในระดับปานกลาง คือ การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 71.7

สำหรับส่วนที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ ความเข้าใจ น้อยที่สุด โดยตอบผิดโดยรวม ร้อยละ 8.9 หัวข้อคำถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบผิดมากที่สุด คือ การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 28.3 รองลงมาคือ ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ ร้อยละ 15.7 และหน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน ร้อยละ 15.0

ตารางที่ 4.8 แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการตอบคำถาม

ประเด็นคำถาม	ตอบถูก		ระดับความรู้ความเข้าใจ
	จำนวน	ร้อยละ	
ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้	214	84.3	มาก
ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ระบบการบริหารงานคุณภาพ, ความรับผิดชอบด้านการบริหาร, การบริหารด้านทรัพยากร, การผลิต และ/หรือ การบริการ และการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง	236	92.9	มากที่สุด
หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน	216	85.0	มาก
ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร	250	98.4	มากที่สุด
บุคลากรทุกระดับ คือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม	250	98.4	มากที่สุด
การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ	182	71.7	ปานกลาง
การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน	228	89.8	มาก
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร	244	96.1	มากที่สุด
องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย	245	96.5	มากที่สุด
การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุ ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	250	98.4	มากที่สุด
เฉลี่ยรวม		91.1	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ในระดับมาก ร้อยละ 88.5

ในรายละเอียดผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด คือ ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กร อย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร, บุคลากรทุกระดับ คือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม และการบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ร้อยละ 98.4 เท่ากัน องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึงพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ร้อยละ 96.5 การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร ร้อยละ 96.1 ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ระบบการบริหารงานคุณภาพ ความรับผิดชอบด้านการบริหาร การบริหารด้านทรัพยากร การผลิต และ/หรือ การบริการ และการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง ร้อยละ 92.9

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก คือ การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอนหรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน ร้อยละ 89.8 หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน ร้อยละ 85.0 และ ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียวเพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้องซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ ร้อยละ 84.3

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจ ในระดับปานกลาง คือ การบริหารเชิงกระบวนการไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ ร้อยละ 71.7

2.2 พฤติกรรม

ตารางที่ 4.9 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติงานภายหลังจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้

พฤติกรรม	ใช่		ไม่ใช่		ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ภายหลังจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น	216	85.1	9	3.5	29	11.4

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ โดยตอบคำถามว่าใช่ ร้อยละ 85.1 ไม่ใช่ ร้อยละ 3.5 และไม่แน่ใจ ร้อยละ 11.4

ตารางที่ 4.10 แสดง จำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้งตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000

พฤติกรรม	ทุกครั้ง n = 254		บางครั้ง n = 254		ไม่เคย n = 254		รวม n = 254	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
การให้บริการกับลูกค้า/ ผู้รับบริการ ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมาย และข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/การบริการ ที่เป็นไปตามความต้องการของ ลูกค้า/ผู้รับบริการ	216	85.1	35	13.7	3	1.2	254	100.0
ก่อน-หลังการทำงาน ท่านทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินการในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000	160	63.0	86	33.9	8	3.1	254	100.0
ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้	212	83.5	41	16.1	1	0.4	254	100.0
ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง	224	88.2	27	10.6	3	1.2	254	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้ง ในการให้บริการกับลูกค้า / ผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า / ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ / การบริการ ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า / ผู้รับบริการ ร้อยละ 85.1 บางครั้ง ร้อยละ 13.7 และไม่เคย ร้อยละ 1.2

พฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้ง ก่อน – หลังการทำงาน จะทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินการในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ร้อยละ 63.0 บางครั้ง ร้อยละ 33.9 และไม่เคย ร้อยละ 3.1

พฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้ง ในความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ร้อยละ 83.5 บางครั้ง ร้อยละ 16.1 และไม่เคย ร้อยละ 0.4

พฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้ง ให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง ร้อยละ 88.2 บางครั้ง ร้อยละ 10.6 และไม่เคย ร้อยละ 1.2

2.3 ความคิดเห็น

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการมุ่งเน้นลูกค้า

หลักการมุ่งเน้นลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
เห็นด้วยที่หน่วยงานนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงาน	128 (50.4)	85 (33.5)	37 (14.6)	3 (1.2)	1 (0.4)	4.32 (มาก)
หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า	152 (59.8)	77 (30.3)	19 (7.5)	5 (2.0)	1 (0.4)	4.47 (มาก)
ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้า มีความสำคัญต่อหน่วยงาน	142 (55.9)	89 (33.8)	20 (7.9)	5 (2.0)	1 (0.4)	4.43 (มาก)
การดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนการสร้างความสุขในหมู่ลูกค้า	124 (48.8)	91 (35.8)	34 (13.4)	5 (2.0)	0 (0.0)	4.31 (มาก)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการมุ่งเน้นลูกค้า

หลักการมุ่งเน้นลูกค้า	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การสำรวจหรือตรวจวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่ดำเนินการอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในหน่วยงานมีความจำเป็น	101 (39.8)	114 (44.8)	34 (13.4)	2 (0.8)	3 (1.2)	4.21 (มาก)
การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่านเป็นการเพิ่มภาระการทำงาน	40 (15.7)	68 (26.9)	75 (29.5)	31 (12.2)	40 (15.7)	3.15 (ปานกลาง)
การควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้การทำงานยุ่งยากและไม่ได้ประโยชน์อะไรเกิดขึ้น	28 (11.0)	55 (21.7)	70 (27.5)	51 (20.1)	50 (19.7)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.96 (มาก)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการมุ่งเน้นลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.96)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการมุ่งเน้นลูกค้า ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับคือ หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือลูกค้า ซึ่งจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนถึงเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.43) การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001 :2000 มาใช้ในหน่วยงาน (ค่าเฉลี่ย 4.32) การดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดจนการสร้างความสะดวกในหมู่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.31) การสำรวจหรือตรวจวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่

ดำเนินการอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในหน่วยงานมีความจำเป็น (ค่าเฉลี่ย 4.21) และมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่านเป็นการเพิ่มภาระการทำงาน(ค่าเฉลี่ย 3.15) และการควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้การทำงานยุ่งยากและไม่ได้ประโยชน์อะไรเกิดขึ้น (ค่าเฉลี่ย 2.84)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการความเป็นผู้นำ

หลักการความเป็นผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำ ความเข้าใจและชี้แจงนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย	122 (48.0)	101 (39.8)	25 (9.8)	5 (2.0)	1 (0.4)	4.33 (มาก)
มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง	110 (43.3)	116 (45.7)	23 (9.1)	4 (1.6)	1 (0.4)	4.30 (มาก)
มั่นใจว่าผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นและสร้างสภาวะแวดล้อมให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเพียงพอ ในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน	55 (21.6)	103 (40.6)	84 (33.1)	9 (3.5)	3 (1.2)	3.78 (มาก)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการความเป็นผู้นำ

หลักการความเป็นผู้นำ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยให้การศึกษา ฝึกอบรมและการสอนงานแก่พนักงาน ตลอดจนให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน	87 (34.3)	107 (42.1)	45 (17.7)	15 (5.9)	0 (0.0)	4.05 (มาก)
ผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม	106 (41.6)	102 (40.2)	39 (15.4)	7 (2.8)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.13 (มาก)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการความเป็นผู้นำ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.13)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการความเป็นผู้นำมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงาน ในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.33) มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจ นโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง (ค่าเฉลี่ย 4.30) และผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม (ค่าเฉลี่ย 4.21) ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยให้การศึกษา ฝึกอบรม และการสอนงานแก่พนักงาน ตลอดจนให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในแนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 4.05) และมั่นใจว่าผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากรที่จำเป็นและสร้างสภาวะแวดล้อมให้ทุกคนมีส่วนร่วม และเพียงพอในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.78)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน

หลักการมีส่วนร่วม ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และตนเอง ให้การยอมรับความเป็นเจ้าของ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	91 (35.8)	114 (44.9)	42 (16.5)	6 (2.4)	1 (0.4)	4.53 (มากที่สุด)
หน่วยงานแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นและแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงาน	98 (38.6)	72 (28.3)	69 (27.2)	12 (4.7)	3 (1.2)	3.99 (มาก)
การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระให้แก่กลุ่มและทีมงาน	58 (22.8)	118 (46.5)	72 (28.3)	2 (0.8)	4 (1.6)	4.04 (มาก)
หน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า	82 (32.3)	101 (39.7)	64 (25.2)	5 (2.0)	2 (0.8)	4.01 (มาก)

ตารางที่ 4.13 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน

หลักการมีส่วนร่วม ของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล) •
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจ ในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงาน ที่ท่านทำ	110 (43.3)	111 (43.7)	31 (12.2)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.17 (มาก)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.17)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และท่านเองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมา คือ ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านทำ (ค่าเฉลี่ย 4.29) การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระให้แก่กลุ่มและทีมงาน (ค่าเฉลี่ย 4.04) หน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า (ค่าเฉลี่ย 4.01) และ หน่วยงานเสาะแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานกระตือรือร้นและเสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงาน (ค่าเฉลี่ย 3.99)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการบริหารเชิงกระบวนการ

หลักการบริหาร เชิงกระบวนการ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ	61 (24.0)	115 (45.3)	75 (29.5)	3 (10.)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
หน่วยงานได้มีการกำหนดการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจนทุกส่วนงาน	65 (25.6)	97 (38.2)	83 (32.6)	7 (2.8)	2 (0.8)	3.85 (มาก)
หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ	57 (22.4)	120 (47.3)	72 (28.3)	7 (1.6)	1 (0.4)	3.90 (มาก)
หน่วยงานได้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรม เชื่อมโยงกัน การควบคุมการวัดความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวดสารข้อมูล วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ	49 (19.3)	111 (43.7)	80 (31.5)	14 (5.5)	0 (0.0)	3.77 (มาก)
หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ	84 (33.1)	111 (43.6)	51 (20.1)	7 (2.8)	1 (0.4)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.90 (มาก)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการบริหารเชิงกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.90)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการบริหารเชิงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ (ค่าเฉลี่ย 4.06) หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ค่าเฉลี่ย 3.92) หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.90) หน่วยงานได้มีการกำหนดการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจนทุกส่วนงาน (ค่าเฉลี่ย 3.85) หน่วยงานได้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรมเชื่อมโยงกัน การควบคุมการวัด ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวสารข้อมูล วัสดุและทรัพยากรอื่นๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ (ค่าเฉลี่ย 3.77)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการบริหารเป็นระบบ

หลักการบริหารเป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
การกำหนดกระบวนการและวางโครงสร้างของกระบวนการไว้ อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กรอย่างมี ประสิทธิผลและประสิทธิภาพ สูงสุด	94 (37.0)	126 (49.6)	31 (12.2)	3 (1.2)	0 (0.0)	4.22 (มาก)
หน่วยงานมีการบริหาร กระบวนการโดยการปรับและ รวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็น ระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	72 (28.3)	127 (50.1)	46 (18.1)	9 (3.5)	0 (0.0)	4.03 (มาก)
หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร และทำความเข้าใจบทบาทและ หน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุ เป้าหมายร่วม และลดอุปสรรค ระหว่างหน่วยงาน	67 (26.4)	134 (52.1)	47 (18.5)	6 (2.4)	0 (0.0)	4.03 (มาก)

ตารางที่ 4.15 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการบริหารเป็นระบบ

หลักการบริหารเป็นระบบ	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	50 (19.7)	142 (55.9)	53 (20.9)	9 (3.5)	0 (0.0)	3.92 (มาก)
หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	88 (34.6)	113 (44.5)	50 (19.7)	3 (1.2)	0 (0.0)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.07 (มาก)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการบริหารเชิงกระบวนการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.07)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการบริหารเชิงกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย ในระดับมากเรียงลำดับ คือ การกำหนดกระบวนการและวางโครงสร้างของกระบวนการไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.22) หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง(ค่าเฉลี่ย4.13) และหน่วยงานมีการบริหารกระบวนการโดยการปรับและรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน เท่ากัน(ค่าเฉลี่ย 4.03) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบและง่ายต่อการทำความเข้าใจ (ค่าเฉลี่ย 3.92)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ความต้องการที่จะให้หน่วยงาน ของท่าน ทำการ ปรับ ปรุ ง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและ ระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การ ยอมรับ ชื่นชมผลการปรับปรุง อย่างสม่ำเสมอ	100 (39.4)	112 (44.1)	38 (15.0)	4 (1.5)	0 (0.0)	4.21 (มาก)
หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุก คนขององค์กร ได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับ วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการ ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา QCC STORY, KAIZEN การปรับรื้อ ระบบนวัตกรรม กระบวนการ อย่างต่อเนื่อง	84 (33)	132 (52.0)	32 (12.6)	5 (2.0)	1 (0.4)	4.15 (มาก)
พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำ ให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและ ระบบ และมีการตรวจติดตาม ประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดย เปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่ กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณ ที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่าง ต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและ ประสิทธิภาพของกระบวนการ ทั้งหมดขององค์กร	79 (31.1)	141 (55.5)	32 (12.6)	1 (0.4)	1 (0.4)	4.17 (มาก)
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะ สามารถสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อย ๆ	105 (41.3)	116 (45.7)	31 (12.2)	2 (0.8)	0 (0.0)	4.47 (มาก)

ตารางที่ 4.16 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

หลักการปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มีความจำเป็นที่หน่วยงานได้สร้าง ความเข้าใจ การรับรู้และการ ยอมรับว่าการปรับปรุง กระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็น ความจำเป็นขององค์กรต้อง ดำเนินการให้กับพนักงานได้รับ ทราบ	91 (35.8)	126 (49.6)	35 (13.8)	2 (0.8)	0 (0.0)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.24 (มาก)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการปรับปรุง
อย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.24)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการปรับปรุง
อย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เรียงลำดับ คือการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความ
พึงพอใจให้กับ ลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ (ค่าเฉลี่ย 4.47) ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำ
การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับชื่นชมผลการ
ปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีความจำเป็นที่หน่วยงานได้สร้างความเข้าใจ การรับรู้และ
การยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรต้องดำเนินการให้กับ
พนักงานได้รับทราบ (ค่าเฉลี่ย 4.20) พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่าง
ต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะๆ โดย
เปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่าง
ต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.17)
และหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคนขององค์กรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสม
เกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา
QCC STORY, KAIZEN การปรับรื้อระบบนวัตกรรม กระบวนการอย่างต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ย 4.15)

ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง

หลักการตัดสินใจ จากข้อมูลที่เป็นจริง	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานมีการดำเนินการ ตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่ กำหนดไว้	92 (36.2)	112 (44.1)	45 (17.7)	5 (2.0)	0 (0.0)	4.15 (มาก)
หน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มี ความแม่นยำเชื่อถือได้ มีความ เพียงพอ และสามารถนำไปใช้ งานได้อย่างเหมาะสม	53 (20.9)	129 (50.8)	62 (24.4)	9 (3.5)	1 (0.4)	3.88 (มาก)
หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ ข้อมูลและข่าวสารด้วยวิธีการที่ เหมาะสมและตรงประเด็น	78 (30.7)	110 (43.3)	58 (22.8)	8 (3.2)	0 (0.0)	4.02 (มาก)
หน่วยงานมีการตัดสินใจ และลง มือปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการ วิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยากับ ประสบการณ์และสัญชาตญาณ	49 (19.3)	108 (42.5)	80 (31.5)	14 (5.5)	3 (1.2)	3.73 (มาก)
หน่วยงานทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการและเทคนิคทางสถิติที่ เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการ นำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการ ตัดสินใจ	71 (28.0)	101 (39.7)	71 (28.0)	9 (3.5)	2 (0.8)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						3.94 (มาก)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลักการตัดสินใจ จากข้อมูลที่เป็นจริง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักการตัดสินใจจาก ข้อมูลที่เป็นจริงที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก คือ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวม

ข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ย 4.15) หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น(ค่าเฉลี่ย 4.02) และหน่วยงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการและเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ย 3.91) หน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มีความแม่นยำเชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.88) และหน่วยงานมีการตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยากับประสบการณ์ และสัญชาตญาณ (ค่าเฉลี่ย 3.73)

ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหลักความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

หลักความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบเพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด	91 (35.8)	109 (42.9)	50 (19.7)	3 (1.2)	1 (0.4)	4.13 (มาก)
หน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผย กระทั่งจัดระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะข้อตกลงต่าง ๆ ที่กระทำร่วมกัน	70 (27.6)	111 (43.7)	60 (23.6)	11 (4.6)	2 (0.8)	3.93 (มาก)
หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกัน และเพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์	91 (35.8)	106 (41.7)	52 (20.5)	5 (2.0)	0 (0.0)	4.11 (มาก)
หน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันเรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย	84 (33.1)	121 (47.6)	48 (18.9)	1 (0.4)	0 (0.0)	4.13 (มาก)

ตารางที่ 4.18 (ต่อ) แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามหลักความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน

หลักความสัมพันธ์กับผู้ขาย เพื่อประโยชน์ร่วมกัน	ระดับความคิดเห็น					ค่าเฉลี่ย (แปลผล)
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
หน่วยงานได้สร้างความสัมพันธ์ กับผู้ส่งมอบทั้งระยะสั้นและระยะ ยาว เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันและ ใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงาน ร่วมกัน	81 (31.8)	97 (38.2)	69 (27.2)	5 (2.0)	2 (0.8)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม						4.06 (มาก)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยหลัก
ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.06)

ในรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นต่อปัจจัยย่อยหลักความสัมพันธ์กับ
ผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วมกัน ที่มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเรียงลำดับ คือ หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือ
กันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์ และกระบวนการเพื่อก่อ
ประโยชน์ต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด และหน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกัน เรื่องการปรับปรุง
การดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน
(ค่าเฉลี่ย 4.13) หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้า
ร่วมกัน เพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ (ค่าเฉลี่ย 4.11)
หน่วยงานได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อผลประโยชน์ร่วมกันและ
ใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.98) หน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผย
กระจำจชัดระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะข้อตกลงต่างๆ ที่กระทำร่วมกัน (ค่าเฉลี่ย 3.93)

Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการศึกษาทัศนคติของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ผู้ตอบแบบสอบถามได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมพอสรุปได้ ดังนี้

- การทำงานจริง ๆ เป็นการทำงานที่ไม่ต่อเนื่อง (7 ราย)
- ควรมีการตรวจสอบการปฏิบัติ เดือนละ 2 ครั้ง (3 ราย)
- ในกระบวนการและขั้นตอนการทำงานควรเกี่ยวข้องกับงานทุกส่วน แม้ในส่วนที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ Production โดยตรงก็ตาม (8 ราย)
- การประเมินผลทางตรรกศาสตร์ หรือสถิติ ยังไม่มีความสมบูรณ์และกำหนดออกมาเป็นรูปธรรม เพื่อเป็นเป้าหมายหรือจัดในส่วนของผลงาน กับงานจำพวกที่ไม่ใช่งาน Production (6 ราย)
- เอกสารข้อมูลบางอย่างไม่ตรงตามความเป็นจริง (4 ราย)
- ควรมีการสร้างความมั่นใจในผลิตภัณฑ์ และสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้ามากขึ้นกับลูกค้ามากขึ้น (9 ราย)
- ควรจัดกิจกรรมสร้างความร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างจริงจังและจริงใจ โดยให้พนักงานทุกคนร้อยใจเป็นหนึ่งเดียว เพื่อที่จะสร้างความพึงพอใจ และได้รับความไว้วางใจจากลูกค้าอย่างสูงสุด (6 ราย)
- ผู้บริหารระบบต้องให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน และเข้าถึงผู้ปฏิบัติงาน โน้มน้าวให้กำลังใจในการทำงานให้คำชมเชยอย่างต่อเนื่อง (4 ราย)
- การมุ่งเน้นที่ ISO อย่างเดียว เป็นการเน้นการปฏิบัติงานที่จะส่งผลให้องค์การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (3 ราย)
- ผู้ปฏิบัติงานส่วนมากยังไม่ค่อยมีความเข้าใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อนำระบบ ISO 9001-2000 มาใช้ ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างได้รับทราบ (4 ราย)
- การทำงานขององค์กร เป็นการทำงานตามคำสั่งของผู้บริหาร พนักงานไม่มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น จึงไม่มีความคิดเป็นของตนเอง (3 ราย)
- การบริหารงาน ISO 9001:2000 ที่ผู้บริหารนำมาใช้ ในระบบดีมาก และต้องจริงใจดำเนินงาน แต่ติดขัดที่พนักงานรุ่นเก่า ๆ ที่มี Supper Ego ไม่มีวิสัยทัศน์ ไม่มีความจริงใจ (3 ราย)
- สินค้าที่ กฟผ. สั่งซื้อจากผู้ขายมีราคาแพงมากผิดปกติ นำเสียดายเงินขององค์กร (2 ราย)

- โครงการต่าง ๆ ออกมาดี แต่ผู้บริหารและวิธีการการปฏิบัติยังไม่แน่นอน ควรมีนโยบายที่ชัดเจน เป็นทางเดียวกัน ออกแผนนโยบาย แต่ความพร้อมที่จะปฏิบัติทำได้ยาก แล้วแต่ความพอใจของผู้บริหารแต่ละคนที่เข้ามาบริหาร ในองค์กรขณะนั้น (3 ราย)
- การไม่รับพนักงานเพิ่มของการไฟฟ้า ทำให้งานทุกอย่างมีแต่การจ้างเหมา พนักงานส่วนใหญ่เหลือแต่คนแก่ที่เก่ง ๆ รอเกษียณอายุ เป็นที่น่าเสียดายที่ไม่มีคนรุ่นใหม่มารับรู้เทคโนโลยีในการซ่อมต่างๆ รองรับงาน จะทำให้ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ หายไปพร้อมกับความทรงจำ (3 ราย)
- ความตั้งใจจริง /มุ่งมั่นของผู้บริหารทุกระดับที่จะนำไปปฏิบัติได้จริง รวมทั้งเป็นการตรวจสอบปรับปรุงอย่างตลอดเวลา เป็นควบคุมส่งเสริมและผลักดันให้มีการปฏิบัติตาม ระบบ ISO 9001:2000 อย่างเป็นรูปธรรมสัมผัสได้ไม่เป็นเฉพาะเอกสารเท่านั้น (2 ราย)

ส่วนที่ 4 ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความคาดเดาเห็นของพนักงานการไฟฟ้าผลิตแห่งประเทศไทย (เหมืองแม่เมาะ) ที่มีต่อระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001 : 2000 จำนวนตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

4.1 ความรู้ความเข้าใจ

ตารางที่ 4.19 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำนวนตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน									
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254	
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)
ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และสามารถเกี่ยวข้องกับปฏิบัติการองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้	4 (50.0)	4 (50.0)	15 (78.9)	4 (21.1)	65 (82.3)	14 (17.7)	130 (87.8)	18 (12.2)	214 (84.3)	40 (15.7)

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำนวนตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน											
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254			
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่มเพื่อให้ สอดคล้องกับการ บริหารงานขององค์กร ได้แก่ 1) ระบบการ บริหารงานคุณภาพ 2) ความรับผิดชอบด้านการ บริหาร 3) การบริหารด้าน ทรัพยากร 4) การผลิต และ/ หรือ การบริการ 5) การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง	6 (75.0)	2 (25.0)	17 (89.5)	2 (10.5)	77 (97.5)	2 (2.5)	136 (91.9)	12 (8.1)	236 (92.9)	18 (7.1)		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำนวนตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน											
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254			
	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด	ตอบถูก	ตอบผิด		
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)		
หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน	8 (100.0)	0 (0.0)	17 (89.5)	2 (10.5)	63 (79.7)	16 (20.3)	128 (86.5)	20 (13.5)	216 (85.0)	38 (15.0)		
ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร	8 (100.0)	0 (0.0)	19 (100.0)	0 (0.0)	78 (98.7)	1 (1.3)	145 (98.0)	3 (2.0)	250 (98.4)	4 (1.6)		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำนวนตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

	ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน											
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254			
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)		
บุคลากรทุกระดับคือหัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม	8 (100.0)	0 (0.0)	19 (0.0)	0 (0.0)	76 (96.2)	3 (3.8)	147 (99.3)	1 (0.7)	250 (98.4)	4 (1.6)		
การบริหารเชิงกระบวนการไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ	7 (87.5)	1 (12.5)	13 (68.4)	6 (31.6)	52 (65.8)	27 (34.2)	110 (74.3)	38 (25.7)	182 (71.7)	72 (28.3)		
การปรับปรุงข้อกำหนดขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ครบถ้วนจะกระทบต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน	8 (100.0)	0 (0.0)	19 (0.0)	0 (0.0)	63 (79.7)	16 (20.3)	138 (93.2)	10 (6.8)	228 (89.8)	26 (10.2)		

ตารางที่ 4.19 (ต่อ) แสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำนวนตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน											
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254			
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ตอบผิด จำนวน (ร้อยละ)		
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการจัดตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานจากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร	7 (87.5)	1 (12.5)	18 (94.7)	1 (5.3)	76 (96.2)	3 (3.8)	143 (96.6)	5 (3.4)	244 (96.1)	10 (3.9)		
องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารรถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย	8 (100.0)	0 (0.0)	19 (100.0)	0 (0.0)	79 (100.0)	0 (0.0)	139 (93.9)	9 (6.1)	245 (96.5)	9 (3.5)		
การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุ ให้ความสำคัญ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ	8 (100.0)	0 (0.0)	19 (100.0)	0 (0.0)	79 (100.0)	0 (0.0)	144 (97.3)	4 (2.7)	250 (98.4)	4 (1.6)		
รวม	7.2 (90.0)	0.8 (10.0)	17.5 (92.1)	1.5 (7.9)	70.8 (89.6)	8.2 (10.4)	136 (91.9)	12 (8.1)	224.8 (88.5)	29.2 (11.5)		

จากตารางที่ 4.19 แสดง จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความรู้ความเข้าใจต่อระบบบริหารงานคุณภาพสากล ISO 9001:2000 จำแนกตาม ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ดังต่อไปนี้

1.) ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับ ปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียวกัน เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตออบดู และตออบผิด ร้อยละ 50.0 เท่ากัน

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนกตออบดู ร้อยละ 78.9 และตออบผิด ร้อยละ 21.1

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตออบดู ร้อยละ 82.3 และตออบผิด ร้อยละ 14.0

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตออบดู ร้อยละ 87.8 และตออบผิด ร้อยละ 12.2

2.) ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ ระบบการบริหารงานคุณภาพ ความรับผิดชอบด้านการบริหาร, การบริหารด้านทรัพยากร, การผลิต และ/หรือ การบริการ และการวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตออบดู ร้อยละ 75.0 และตออบผิด ร้อยละ 25.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตออบดู ร้อยละ 89.5 และตออบผิด ร้อยละ 10.5

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตออบดู ร้อยละ 97.5 และตออบผิด ร้อยละ 2.5

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตออบดู ร้อยละ 91.9 และตออบผิด ร้อยละ 8.1

3.) หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความ ต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตออบดู ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตออบดู ร้อยละ 89.5 และตออบผิด ร้อยละ 10.5

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตออบดู ร้อยละ 79.7 และตออบผิด ร้อยละ 20.3

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตออบดู ร้อยละ 86.5 และตออบผิด ร้อยละ 13.5

4.) ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตออบดู ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตออบดู ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตออบดู ร้อยละ 98.7 และตออบผิด ร้อยละ 1.3

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตออบดู ร้อยละ 98.0 และตออบผิด ร้อยละ 2.0

5.) บุคลากรทุกระดับ คือ หัวใจขององค์กร การที่บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะทำให้ทุกคนได้ใช้ความสามารถ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนร่วม

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากอง ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 96.2 และตอบผิด ร้อยละ 3.8

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 99.3 และตอบผิด ร้อยละ 0.7

6.) การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่ใช่การบริหารที่จะนำไปปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตอบถูก ร้อยละ 87.5 และตอบผิด ร้อยละ 12.5

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 68.4 และตอบผิด ร้อยละ 31.6

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 65.8 และตอบผิด ร้อยละ 34.2

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 74.3 และตอบผิด ร้อยละ 25.7

7.) การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้าและเสียหายต่อการทำงาน

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 79.7 และตอบผิด ร้อยละ 20.3

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 93.2 และตอบผิด ร้อยละ 6.8

8.) การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตอบถูก ร้อยละ 87.5 และตอบผิด ร้อยละ 12.5

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 94.7 และตอบผิด ร้อยละ 5.3

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 96.2 และตอบผิด ร้อยละ 3.8

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 96.6 และตอบผิด ร้อยละ 3.4

9.) องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากอง ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 93.9 และตอบผิด ร้อยละ 6.1

10.) การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุ ทำความเข้าใจ และจัดการ กระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพ

ตำแหน่งระดับหัวหน้ากองตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด ตอบถูก ร้อยละ 100.0

ตำแหน่งระดับปฏิบัติการ ตอบถูก ร้อยละ 97.3 และตอบผิด ร้อยละ 2.7

สรุป ความรู้ ความเข้าใจโดยรวมในแต่ละตำแหน่ง ส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจมาก โดยระดับตำแหน่งงานที่มีความรู้ ความเข้าใจมากที่สุด คือระดับหัวหน้าแผนก ตอบได้ถูกต้องร้อยละ 92.1 และระดับปฏิบัติการ ร้อยละ 91.88 รองลงมาคือระดับหัวหน้ากอง ร้อยละ 90 และระดับหัวหน้าหมวด ร้อยละ 89.6

ตารางที่ 4.20 แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนพนักงาน ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน									
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254	
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
ประเด็นคำถาม ISO 9001:2000 เป็นกร รวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็น ฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้ แสดงความสามารถในการ ทำตามความต้องการของ ลูกค้า และกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถ นำไปใช้ปฏิบัติภายใน องค์กร หรือใช้เพื่อการ รับรองได้	4 (50.0)	น้อยที่สุด	15 (78.9)	ปานกลาง	65 (82.3)	มาก	130 (87.8)	มาก	214 (84.3)	มาก

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูก จำนวนหน้าที่ทำในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน									
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254	
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
ข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้ สอดคล้องกับการ บริหารงานขององค์กร ได้แก่ 1) ระบบการ บริหารงานคุณภาพ 2) ความรับผิดชอบด้านการ บริหาร 3) การบริหารด้าน ทรัพยากร 4) การผลิต และ/ หรือ การบริการ 5) การวัด วิเคราะห์ และการปรับปรุง	6 (75.0)	ปานกลาง	17 (89.5)	มาก	77 (97.5)	มากที่สุด	136 (91.9)	มากที่สุด	236 (92.9)	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูก ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน									
	ระดับหัวหน้ากอง n=8		ระดับหัวหน้าแผนก n=19		ระดับหัวหน้าหมวด n=79		ระดับปฏิบัติการ n=148		รวม n=254	
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ ปานกลาง	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ มากที่สุด
หน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาคู่มือ ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความรู้ความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน	8 (100.0)	มากที่สุด	17 (89.5)	มากที่สุด	63 (79.7)	ปานกลาง	128 (86.5)	มากที่สุด	216 (85.0)	มากที่สุด
ผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร	8 (100.0)	มากที่สุด	19 (100.0)	มากที่สุด	78 (98.7)	มากที่สุด	145 (98.0)	มากที่สุด	250 (98.4)	มากที่สุด

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูก จำนวนหน้าที่ยังไม่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน													
	ระดับหัวหน้ากอง n=8			ระดับหัวหน้าแผนก n=19			ระดับหัวหน้าหมวด n=79			ระดับปฏิบัติการ n=148			รวม n=254	
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ
บุคลากรทุกระดับดีใจ ขององค์กร การที่บุคลากร เข้ามามีส่วนร่วมในองค์กรจะ ทำให้ทุกคนได้ใช้ ความสามารถ ให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม	8 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	19 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	76 (96.2)	มากที่สุด	มากที่สุด	147 (99.3)	มากที่สุด	250 (98.4)	มากที่สุด	มากที่สุด
การบริหารเชิงกระบวนการ ไม่เชิงการบริหารที่จะนำไป ปฏิบัติสู่ผลลัพธ์อย่างมี ประสิทธิภาพ	7 (87.5)	มาก	น้อย	13 (68.4)	น้อย	น้อย	52 (65.8)	น้อย	ปานกลาง	110 (74.3)	ปานกลาง	182 (71.7)	ปานกลาง	ปานกลาง
การปรับปรุงข้อกำหนด ขั้นตอน หรือวิธีปฏิบัติไม่ ควรกระทำอย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้เกิดความล่าช้า และเสียหายนต่อการดำเนินงาน	8 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	19 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	63 (79.7)	ปานกลาง	มากที่สุด	138 (93.2)	มากที่สุด	228 (89.8)	มากที่สุด	มาก

ตารางที่ 4.20 (ต่อ) แสดง จำนวน ร้อยละ และระดับความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่ตอบถูก จำนวนหน้าที่ยังไม่ปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน														
	ระดับหัวหน้ากอง n=8			ระดับหัวหน้าแผนก n=19			ระดับหัวหน้าหมวด n=79			ระดับปฏิบัติการ n=148			รวม n=254		
	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มาก	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด	ตอบถูก จำนวน (ร้อยละ)	ระดับ ความรู้ ความเข้าใจ	มากที่สุด
การตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิผล โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร	7 (87.5)	มากที่สุด	มากที่สุด	18 (94.7)	มากที่สุด	มากที่สุด	76 (96.2)	มากที่สุด	มากที่สุด	143 (96.6)	มากที่สุด	มากที่สุด	244 (96.1)	มากที่สุด	มากที่สุด
องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารภในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย	8 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	19 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	79 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	139 (93.9)	มากที่สุด	มากที่สุด	245 (69.5)	มากที่สุด	น้อย
การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระดม ทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	8 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	19 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	79 (100.0)	มากที่สุด	มากที่สุด	144 (97.3)	มากที่สุด	มากที่สุด	250 (98.4)	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง ISO 9001:2000 เป็นการรวม ISO 9001, 9002 และ 9003 ฉบับปี 1994 เดิม เป็นฉบับเดียว เพื่อให้องค์กรใช้แสดงความสามารถในการทำตามความต้องการของลูกค้า และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำไปใช้ปฏิบัติภายในองค์กร หรือใช้เพื่อการรับรองได้ โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากองมีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อยที่สุด ระดับหัวหน้าแผนก มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ระดับหัวหน้าหมวด มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องข้อกำหนด ISO 9001:2000 ได้แบ่งเป็น 5 กลุ่ม เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ 1) ระบบการบริหารงานคุณภาพ 2) ความรับผิดชอบด้านการบริหาร 3) การบริหารด้านทรัพยากร 4) การผลิต และ/หรือ การบริการ 5) การวัดวิเคราะห์ และปรับปรุง โดยรวมในระดับมากที่สุด ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากอง มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง ระดับหัวหน้าแผนก มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ระดับหัวหน้าหมวด และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องหน่วยงานไม่จำเป็นต้องพึ่งพาลูกค้า ฉะนั้นจึงไม่จำเป็นต้องทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้าทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพราะลูกค้าไม่ใช่บุคคลสำคัญของหน่วยงาน โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากอง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ระดับหัวหน้าแผนก มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ระดับหัวหน้าหมวด มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องผู้บริหารควรแสดงความมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน พร้อมสร้างบรรยากาศของการทำงานเพื่อเอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากอง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ระดับหัวหน้าแผนก มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ระดับหัวหน้าหมวด มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการตัดสินใจบนพื้นฐานของความเป็นจริง เป็นการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีพื้นฐานจากการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในองค์กร

โดยรวมในระดับมากที่สุด ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด

องค์กรและผู้ขาย / ผู้ให้บริการ ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ร่วมกันและช่วยเพิ่มความสามารถในการสร้างคุณค่าร่วมกันของทั้งสองฝ่าย โดยรวมในระดับปานกลาง ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากอง มีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก ระดับหัวหน้าแผนก และระดับหัวหน้าหมวด มีความรู้ความเข้าใจในระดับน้อย และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในเรื่อง การบริหารที่เป็นระบบ หมายถึง การที่ได้ระบุทำความเข้าใจ และจัดการกระบวนการต่างๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล โดยรวมในระดับมาก ในรายละเอียด ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้ากอง ระดับหัวหน้าแผนก และระดับปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ส่วนระดับหัวหน้าหมวด มีความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น
 ภายหลังการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน																
	ระดับหัวหน้ากอง n=8			ระดับหัวหน้าแผนก n=19			ระดับหัวหน้าหมวด n=79			ระดับปฏิบัติการ n=148			รวม n=254				
	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ แน่ใจ	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ แน่ใจ	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ แน่ใจ	ใช่	ไม่ ใช่	ไม่ แน่ใจ	ใช่	ไม่ แน่ใจ	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
ภายหลังการนำระบบบริหารงาน คุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001: 2000 มาใช้ ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น	6 (75.0)	2 (25.0)	0 (0.0)	18 (94.7)	0 (0.0)	1 (5.3)	64 (81.0)	2 (2.5)	13 (16.5)	128 (86.5)	5 (3.4)	15 (10.1)	216 (85.0)	9 (3.5)	29 (11.4)		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับหัวหน้ากอง พบว่าภายหลังการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ สามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ร้อยละ 75.0 และเห็นว่าไม่ใช้ ร้อยละ 25.0 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้าแผนก เห็นว่าใช่ ร้อยละ 94.7 และไม่เห็นใจ ร้อยละ 5.3 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้าหมวด เห็นว่าใช่ ร้อยละ 81.0 และไม่เห็นใจ ร้อยละ 16.5 และผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการ เห็นว่าใช่ ร้อยละ 86.5 และไม่เห็นใจ ร้อยละ 10.1

สรุป ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่ามีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น ภายหลังจากการนำระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 มาใช้ในการปฏิบัติงาน

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

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน ตามระดับการปฏิบัติทุกครั้งที่ตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน														
	ระดับหัวหน้ากอง n=8			ระดับหัวหน้าแผนก n=19			ระดับหัวหน้าหมวด n=79			ระดับปฏิบัติการ n=148			รวม n=254		
	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย
การให้บริการกับลูกค้า/ ผู้รับบริการ ท่านปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนด ด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่ง ผลิตภัณฑ์/การบริการ ที่เป็นไป ตามความต้องการของลูกค้า/ ผู้รับบริการ	8 (100.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	16 (84.2)	3 (15.8)	0 (0.0)	70 (88.6)	9 (11.4)	0 (0.0)	122 (82.4)	23 (15.5)	3 (2.0)	216 (85.0)	35 (13.8)	3 (1.2)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามพฤติกรรมในการปฏิบัติทุกครั้งที่ตามระบบบริหารงานคุณภาพ
มาตรฐานสากล ISO 9001:2000 และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

ประเด็นคำถาม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน														
	ระดับหัวหน้ากอง n=8			ระดับหัวหน้าแผนก n=19			ระดับหัวหน้าหมวด n=79			ระดับปฏิบัติการ n=148			รวม n=254		
	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ก่อน-หลังการทำงาน ท่านทำกา รบันทึกรายละเอียดงานลงใน แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็น หลักฐานเพื่อให้เป็นไปตาม ข้อกำหนดและเป็นหลักฐานแสดง ประสิทธิผลของการดำเนินการใน ระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2000	6 (75.0)	2 (25.0)	0 (0.0)	13 (68.4)	6 (31.6)	0 (0.0)	49 (62.0)	30 (38.0)	0 (0.0)	92 (62.2)	48 (32.4)	8 (5.4)	160 (63.0)	86 (33.9)	8 (3.1)
ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึง นโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพตาม ระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO9001:2000 องค์กรกำหนดไว้	6 (75.0)	2 (25.0)	0 (0.0)	18 (94.7)	1 (5.3)	0 (0.0)	72 (91.1)	7 (8.9)	0 (0.0)	116 (78.4)	31 (20.9)	1 (0.7)	212 (83.5)	41 (16.1)	1 (0.4)

ตารางที่ 4.22 (ต่อ) แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนตามพฤติกรรมการปฏิบัติทุกครั้งที่ตามระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2000 และตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน													
	ระดับหัวหน้ากอง			ระดับหัวหน้าแผนก			ระดับหัวหน้าหมวด			ระดับปฏิบัติการ			รวม	
	n=8	n=19	n=79	n=148	n=254									
ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย	ทุกครั้ง	บางครั้ง	ไม่เคย
จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
ประเด็นคำถาม	8	18	1	0	72	6	1	126	20	2	224	27	3	
ท่านให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพ มาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่อง	(100.0)	(94.7)	(5.3)	(0.0)	(91.1)	(8.2)	(0.7)	(85.1)	(13.5)	(1.4)	(88.2)	(10.6)	(1.2)	
รวม	7	16.4	2.6	0	65.7	13.1	0.2	114	30.5	3.5	203.2	47.2	3.6	
	(87.5)	(86.3)	(13.7)	(0.0)	(83.2)	(16.6)	(0.2)	(77.0)	(20.6)	(2.4)	(80.0)	(18.6)	(1.4)	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับหัวหน้ากอง ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพที่จะให้แก่ลูกค้า/ ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์/ การบริการ ที่เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า/ ผู้รับบริการ ทุกครั้ง ร้อยละ 100.0 ระดับหัวหน้าแผนก ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพทุกครั้ง ร้อยละ 84.2 และเป็นบางครั้ง 15.8 ระดับหัวหน้าหมวด ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพทุกครั้ง ร้อยละ 88.6 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 11.4 และระดับปฏิบัติการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงเป้าหมายและข้อกำหนดด้านคุณภาพ ทุกครั้ง ร้อยละ 82.4 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 15.5

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับหัวหน้ากอง ทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ทั้งก่อนและหลังการทำงาน เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเป็นหลักฐานแสดงประสิทธิผลของการดำเนินการในระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ทุกครั้ง ร้อยละ 75.0 และเป็นบางครั้ง 25.0 ระดับหัวหน้าแผนก ทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ทั้งก่อนและหลังการทำงาน ทุกครั้ง ร้อยละ 68.4 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 31.6 ระดับหัวหน้าหมวด ทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ทั้งก่อนและหลังการทำงาน ทุกครั้ง ร้อยละ 62.0 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 38.0 และระดับปฏิบัติการ ทำการบันทึกรายละเอียดงานลงในแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องไว้เป็นหลักฐาน ทั้งก่อนและหลังการทำงาน ทุกครั้ง ร้อยละ 62.2 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 32.4

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับหัวหน้ากองมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยคำนึงถึงนโยบายและวัตถุประสงค์คุณภาพตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทุกครั้ง ร้อยละ 75.0 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 25.0 ระดับหัวหน้าแผนกมีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกครั้ง ร้อยละ 97.7 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 5.3 ระดับหัวหน้าหมวด มีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกครั้ง ร้อยละ 91.1 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 8.9 และระดับปฏิบัติการ มีความมุ่งมั่นที่จะร่วมพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกครั้ง ร้อยละ 78.4 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 20.9

ผู้ตอบแบบสอบถาม ระดับหัวหน้ากองให้ความร่วมมือและปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล ISO 9001:2000 ที่องค์กรกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้รับใบรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2000 อย่างต่อเนื่องทุกครั้ง ร้อยละ 100.0 ผู้ตอบแบบ

สอบถามระดับหัวหน้าแผนก ให้ความร่วมมือทุกครั้ง ร้อยละ 94.7 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 5.3 ผู้ตอบแบบสอบถามระดับหัวหน้าหมวดให้ความร่วมมือทุกครั้ง ร้อยละ 91.1 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 8.2 และผู้ตอบแบบสอบถามระดับปฏิบัติการให้ความร่วมมือทุกครั้ง ร้อยละ 85.1 และเป็นบางครั้ง ร้อยละ 13.5

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการมุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการมุ่งเน้นลูกค้า	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับหัวหน้า กอง	ระดับหัวหน้า แผนก	ระดับหัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่าน	4.60 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.29 (มาก)	4.28 (มาก)	4.32 (มาก)
หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า	4.80 (มากที่สุด)	5.00 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)	4.43 (มาก)	4.47 (มาก)
ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน	4.50 (มากที่สุด)	4.70 (มากที่สุด)	4.41 (มาก)	4.41 (มาก)	4.43 (มาก)
การดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ตลอดจนการสร้างสมดุลในหมู่ลูกค้า	4.40 (มาก)	4.70 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.31 (มาก)	4.31 (มาก)
การสำรวจหรือตรวจวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่ดำเนินการอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในหน่วยมีความจำเป็น	4.50 (มากที่สุด)	4.60 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.15 (มาก)	4.21 (มาก)
การนำระบบบริหารคุณภาพ ISO9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่านเป็นการเพิ่มภาระการทำงาน	1.60 (น้อย)	2.60 (ปานกลาง)	3.47 (ปานกลาง)	3.13 (ปานกลาง)	3.15 (ปานกลาง)

ตารางที่ 4.23 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการ มุ่งเน้นลูกค้าจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการมุ่งเน้นลูกค้า	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับหัวหน้า กอง	ระดับหัวหน้า แผนก	ระดับหัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
การควบคุมเอกสารในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ทำให้การทำงานยุ่งยาก และไม่ได้ประโยชน์อะไรเกิดขึ้น	1.70 (น้อย)	2.70 (ปานกลาง)	3.40 (ปานกลาง)	2.68 (ปานกลาง)	2.84 (ปานกลาง)
ค่าเฉลี่ยรวม	3.73 (มาก)	4.19 (มาก)	4.08 (มาก)	3.91 (มาก)	3.96 (มาก)

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากองมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไป คือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไป ซึ่งเป็นลูกค้า (4.80) รองลงมาคือ การนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่าน (4.60) และความดีและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน และการสำรวจหรือตรวจวัดความพึงพอใจและความคาดหวังของลูกค้าที่ดำเนินการอยู่ในระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ในหน่วยมีความจำเป็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงาน และหลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้ามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (5.00) รองลงมาคือความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้า มีความสำคัญต่อหน่วยงาน และ การดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดจนการสร้างความสะดวกในหมู่ลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า (4.46) รองลงมาคือ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน (4.41) และการนำระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2000 มาใช้ในหน่วยงานของท่าน (4.29)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หลักการบริหารคุณภาพในข้อที่ว่า กระบวนการถัดไปคือ ลูกค้า ซึ่งท่านจะต้องควบคุมคุณภาพให้ดี ก่อนที่จะปล่อยงานของท่านไปให้หน่วยงานถัดไปซึ่งเป็นลูกค้า (4.43) รองลงมาคือ ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์ ตลอดจนเงื่อนไขอื่น ๆ ของลูกค้ามีความสำคัญต่อหน่วยงาน (4.41) และการดำเนินการตามระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตลอดจนการสร้างความสะดวกในหมู่ลูกค้า (4.31)

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการความเป็นผู้นำ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการความเป็นผู้นำ	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับหัวหน้า กอง	ระดับหัวหน้า แผนก	ระดับหัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายใน หน่วยงานและบรรยากาศการทำงานใน ลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้ เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำ ความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและ เป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงาน ดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย	4.70 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.33 (มาก)	4.32 (มาก)	4.33 (มาก)
มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์ พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของ หน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความ ร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมใน ทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรม อย่างจริงจัง	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.26 (มาก)	4.29 (มาก)	4.30 (มาก)
มั่นใจว่าผู้บริหารสามารถจัดสรรทรัพยากร ที่จำเป็นและสร้างสภาวะแวดล้อมให้ทุก คนมีส่วนร่วม และเพียงพอในการ ปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน	3.70 (มาก)	3.90 (มาก)	3.60 (มาก)	3.85 (มาก)	3.78 (มาก)
ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นสร้างขวัญและ กำลังใจแก่พนักงาน โดยให้การศึกษา ฝึกอบรมและการสอนงานแก่พนักงาน ตลอดจนให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจใน แนวทางปฏิบัติงานของพนักงาน	4.20 (มาก)	4.00 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.05 (มาก)

ตารางที่ 4.24 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความเป็นผู้นำ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการความเป็นผู้นำ	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับหัวหน้า กอง	ระดับหัวหน้า แผนก	ระดับหัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
ผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)	4.21 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (มาก)	4.10 (มาก)	4.09 (มาก)	4.14 (มาก)	4.13 (มาก)

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากองมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (4.70) รองลงมาคือ มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง (4.60) และผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบ และสังคม (4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง (4.50) รองลงมาคือ ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (4.10) และผู้บริหารมีความมุ่งมั่นสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยให้การ ศึกษา ฝึกอบรมและการสอนงานแก่

พนักงาน ตลอดจนให้ความเชื่อถือ ไว้วางใจในแนวทางปฏิบัติงานของพนักงานและผู้บริหารมี การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม (4.00)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานในลักษณะที่มี ความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและชี้แจงนโยบาย และเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการ ได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (4.33) รองลงมาคือ มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและเป้าหมายของ หน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรมในทุกระดับ ของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง (4.26) และผู้บริหารมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง หน่วยงานกับลูกค้า พนักงาน ผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม (4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ผู้บริหารมีการสร้างการสื่อสารภายในหน่วยงานและบรรยากาศการทำงานใน ลักษณะที่มีความตื่นตัวและดำเนินงานให้เป็นตัวอย่างแก่พนักงาน ตลอดจนทำความเข้าใจและ ชี้แจงนโยบายและเป้าหมายของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานดำเนินการ ได้บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมาย (4.32) รองลงมาคือ มีความจำเป็นที่ผู้บริหารสร้างวิสัยทัศน์พันธกิจนโยบายและ เป้าหมายของหน่วยงานให้ชัดเจน และสร้างคุณค่าความร่วมมือ ตลอดจนบทบาททางจริยธรรม ในทุกระดับของหน่วยงานให้เป็นรูปธรรมอย่างจริงจัง (4.29) และผู้บริหารมีการสร้าง ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับลูกค้า พนักงานผู้ส่งมอบ ชุมชน โดยรอบและสังคม(4.22)

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการมีส่วนร่วมของพนักงาน	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับหัวหน้า กอง	ระดับหัวหน้า แผนก	ระดับหัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
หน่วยงานเปิด โอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วาง วัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และ ทำเนืองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของ และหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย	4.70 (มากที่สุด)	3.90 (มาก)	4.07 (มาก)	4.75 (มากที่สุด)	4.53 (มากที่สุด)
หน่วยงานแสวงหาโอกาสที่จะ พัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กระตือรือร้นและแสวงหาโอกาสที่ เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและ ประสบการณ์ให้กับพนักงาน	4.00 (มาก)	4.20 (มาก)	3.97 (มาก)	3.99 (มาก)	3.99 (มาก)
การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ อย่างอิสระให้แก่กลุ่มและทีมงาน	4.50 (มากที่สุด)	3.80 (มาก)	4.00 (มาก)	4.04 (มาก)	4.04 (มาก)
หน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มี ส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดย มุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อ ความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า	4.00 (มาก)	4.50 (มากที่สุด)	4.07 (มาก)	3.95 (มาก)	4.01 (มาก)
ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และทำเนือง ความพึงพอใจในงานที่ทำ	4.60 (มากที่สุด)	4.30 (มาก)	4.36 (มาก)	4.24 (มาก)	4.29 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.36 (มาก)	4.14 (มาก)	4.09 (มาก)	4.20 (มาก)	4.17 (มาก)

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากอง มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และทำเองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (4.70) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำ (4.60) และการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระเสรีให้แก่กลุ่มและทีมงาน (4.50)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า (4.50) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำ (4.30) และหน่วยงานเสาะแสวงหาโอกาสที่จะพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน กระตือรือร้นและเสาะแสวงหาโอกาสที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ให้กับพนักงาน (4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำ (4.36) รองลงมาคือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และทำเองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงานสนับสนุนพนักงานทุกคนให้มีส่วนร่วมในความคิดสร้างสรรค์ โดยมุ่งเน้นในการสร้างคุณค่าให้แก่ลูกค้า เพื่อความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.07)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเป็นผู้คิดสร้างสรรค์วางวัตถุประสงค์ให้ก้าวไกลในอนาคต ตลอดจนร่วมแก้ปัญหาขององค์กร และทำเองให้การยอมรับความเป็นเจ้าของและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย (4.75) รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นและภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและท่านมีความพึงพอใจในงานที่ทำ (4.24) และการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์อย่างอิสระเสรีให้แก่กลุ่มและทีมงาน (4.04)

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการบริหารเชิงกระบวนการ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการบริหารเชิงกระบวนการ	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้ากอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	3.80 (มาก)	3.70 (มาก)	3.84 (มาก)	3.98 (มาก)	3.92 (มาก)
หน่วยงานได้มีการกำหนดการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจนทุกส่วนงาน	3.80 (มาก)	3.50 (มาก)	3.83 (มาก)	3.88 (มาก)	3.85 (มาก)
หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	3.90 (มาก)	3.85 (มาก)	3.90 (มาก)
หน่วยงานได้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรมเชื่อมโยงกัน การควบคุมการวัด ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวสาร ข้อมูล วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ	3.90 (มาก)	3.50 (มาก)	3.74 (มาก)	3.79 (มาก)	3.77 (มาก)
หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ	4.40 (มาก)	4.10 (มาก)	4.06 (มาก)	4.04 (มาก)	4.06 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.04 (มาก)	3.82 (มาก)	3.87 (มาก)	3.91 (มาก)	3.90 (มาก)

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากอง มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ (4.40) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ (4.30) และหน่วยงานได้พิจารณาขั้นตอนที่เป็นกระบวนการ กิจกรรมเชื่อมโยงกัน การควบคุม

การวัด ความจำเป็นในการฝึกอบรม อุปกรณ์ วิธีการ ข่าวสารข้อมูล วัสดุและทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อบรรลุผลที่ต้องการ (3.90)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ (4.30) รองลงมาคือ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ (4.10) และหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3.70)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ (4.06) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการ และประเมินผลกระทบต่าง ๆ ที่มีต่อลูกค้า ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ และผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ (3.90) และหน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้กำหนดความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจน สำหรับการบริหารกระบวนการ (4.04) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการกำหนดกระบวนการและควบคุมกระบวนการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (3.98) และหน่วยงานได้มีการกำหนดการเชื่อมโยงกระบวนการต่าง ๆ อย่างชัดเจน ทุกส่วนงาน (3.88)

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการบริหาร เป็นระบบ จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการบริหารเป็นระบบ	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้ากอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
การกำหนดกระบวนการและวางโครงสร้างของ กระบวนการไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพสูงสุด	4.20 (มาก)	4.30 (มาก)	4.30 (มาก)	4.19 (มาก)	4.22 (มาก)
หน่วยงานมีการบริหารกระบวนการ โดยการปรับ และรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อ บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	4.20 (มาก)	3.40 (ปานกลาง)	4.13 (มาก)	4.02 (มาก)	4.03 (มาก)
หน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและทำความเข้าใจ บทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน	4.40 (มาก)	3.80 (มาก)	4.06 (มาก)	4.01 (มาก)	4.03 (มาก)
หน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและ วิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบและ ง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.30 (มาก)	3.70 (มาก)	3.96 (มาก)	3.89 (มาก)	3.92 (มาก)
หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัด และประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.50 (มากที่สุด)	4.10 (มาก)	4.03 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32 (มาก)	3.86 (มาก)	4.09 (มาก)	4.05 (มาก)	4.07 (มาก)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากองมีความคิดเห็น
ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและ
ประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (4.50) รองลงมาคือ หน่วยงานของท่านมีการสื่อสาร
และทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรค

ระหว่างหน่วยงาน (4.40) และหน่วยงานของท่านมีการกำหนดเป้าหมายและวิธีดำเนินการในแต่ละกิจกรรมอย่างเป็นระบบและง่ายต่อการทำความเข้าใจ (4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การกำหนดกระบวนการและวาง โครงสร้างของกระบวนการ ไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (4.30) รองลงมา คือ หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (4.10) และหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน (3.80)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การกำหนดกระบวนการและวาง โครงสร้างของกระบวนการ ไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (4.30) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการบริหารกระบวนการ โดยการปรับและรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.13) และหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารและทำความเข้าใจบทบาทและหน้าที่ที่จำเป็นเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วม และลดอุปสรรคระหว่างหน่วยงาน (4.06)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การกำหนดกระบวนการและวาง โครงสร้างของกระบวนการ ไว้อย่างเป็นระบบจะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (4.19) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการบริหารด้านการเฝ้าติดตามตรวจวัดและประเมินผลเพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (4.15) และหน่วยงานมีการบริหารกระบวนการ โดยการปรับและรวมกระบวนการต่าง ๆ อย่างเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.02)

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้ากอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับ ชื่นชม ผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ	4.60 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.17 (มาก)	4.20 (มาก)	4.21 (มาก)
หน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคนขององค์กรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา QCC STORY, KAIZEN การปรับรื้อระบบนวัตกรรม กระบวนการอย่างต่อเนื่อง	4.10 (มาก)	4.20 (มาก)	4.16 (มาก)	4.15 (มาก)	4.15 (มาก)
พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร	4.70 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.16 (มาก)	4.12 (มาก)	4.17 (มาก)
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อย ๆ	4.50 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.30 (มาก)	4.55 (มากที่สุด)	4.47 (มาก)

ตารางที่ 4.28 (ต่อ) แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้ากอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
มีความจำเป็นที่หน่วยงานได้สร้างความเข้าใจ การรับรู้และการยอมรับว่าการปรับปรุง กระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรต้องดำเนินการให้กับพนักงานได้รับทราบ	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.11 (มาก)	4.20 (มาก)	4.20 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.50 (มากที่สุด)	4.38 (มาก)	4.18 (มาก)	4.24 (มาก)	4.24 (มาก)

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากองมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร (4.70) รองลงมา คือ ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการ และระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับ ซึ่งชมผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และการรับรู้ และการยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรต้องดำเนินการให้กับพนักงานได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (4.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การรับรู้และการยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กรต้องดำเนินการให้กับพนักงานได้รับทราบ (4.50) รองลงมาคือ ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับ ซึ่งชมผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ พนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการ

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ(4.40)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ (4.30) รองลงมาคือ ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับ ซึ่งชมผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ (4.17) และหน่วยงานส่งเสริมให้พนักงานทุกคนขององค์กรได้รับการศึกษา การฝึกอบรมที่เหมาะสมเกี่ยวกับวิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เช่น วงจร PDCA วิธีการแก้ปัญหา QCC STORY, KAIZEN การปรับรื้อระบบนวัตกรรม กระบวนการอย่างต่อเนื่อง และพนักงานทุกคนมีเป้าหมายที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบ และมีการตรวจติดตามประเมินผลเป็นระยะ ๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขั้นสูงสุดที่กำหนดไว้ เพื่อระบุพื้นที่บริเวณที่มีแนวโน้มต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพของกระบวนการทั้งหมดขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.16)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ (4.55) รองลงมาคือ ความต้องการที่จะให้หน่วยงานของท่านทำการปรับปรุง ผลิตภัณฑ์ กระบวนการและระบบอย่างต่อเนื่อง และให้การยอมรับ ซึ่งชมผลการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ และการรับรู้และการยอมรับว่าการปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ นั้น เป็นความจำเป็นขององค์กร ต้องดำเนินการให้กับพนักงานได้รับทราบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.20)

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักการตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้า กอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้	4.60 (มากที่สุด)	4.50 (มากที่สุด)	4.09 (มาก)	4.12 (มาก)	4.15 (มาก)
หน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มีความแม่นยำเชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้เหมาะสม	3.80 (มาก)	4.10 (มาก)	3.89 (มาก)	3.87 (มาก)	3.88 (มาก)
หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น	4.70 (มากที่สุด)	4.40 (มาก)	4.00 (มาก)	3.96 (มาก)	4.02 (มาก)
หน่วยงานมีการตัดสินใจ และลงมือปฏิบัติบนพื้นฐานของผลการวิเคราะห์ในเชิงตรรกวิทยากับประสบการณ์และสัญชาตญาณ	4.00 (มาก)	3.70 (มาก)	3.77 (มาก)	3.70 (มาก)	3.73 (มาก)
หน่วยงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการและเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการตัดสินใจ	4.30 (มาก)	3.80 (มาก)	3.97 (มาก)	3.86 (มาก)	3.91 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.28 (มาก)	4.10 (มาก)	3.94 (มาก)	3.90 (มาก)	3.94 (มาก)

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้ากอง มีทัศนคติที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น (4.70) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.60) และหน่วยงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการและเทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการตัดสินใจ (4.30)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนก มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.50) รองลงมา คือ หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสาร ด้วยวิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น(4.40) และ หน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม(4.10)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.09) รองลงมาคือ หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วย วิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น (4.00) และหน่วยงานทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการและ เทคนิคทางสถิติที่เหมาะสม และเห็นคุณค่าของการนำข้อมูลที่เชื่อถือได้ไปใช้ในการตัดสินใจ (3.97)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานมีการดำเนินการตรวจวัด และเก็บรวบรวมข้อมูล และข่าวสารตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (4.12) รองลงมาคือ หน่วยงานควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลและข่าวสารด้วย วิธีการที่เหมาะสมและตรงประเด็น (3.96) และหน่วยงานมีข้อมูลและข่าวสารที่มีความแม่นยำ เชื่อถือได้ มีความเพียงพอ และสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสม (3.87)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านหลัก
ความสัมพันธ์กับผู้ชายเพื่อประโยชน์ร่วม จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

หลักความสัมพันธ์กับผู้ชาย เพื่อประโยชน์ร่วม	ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน				
	ระดับ หัวหน้ากอง	ระดับ หัวหน้า แผนก	ระดับ หัวหน้า หมวด	ระดับ ปฏิบัติการ	รวม
	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)	ค่าเฉลี่ย (แปลค่า)
หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กร กับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่อง ผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อก่อประโยชน์ต่อ องค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด	4.60 (มากที่สุด)	3.70 (มาก)	4.21 (มาก)	4.09 (มาก)	4.13 (มาก)
หน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผย กระจ่างชัดระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบโดยเฉพาะ ข้อตกลงต่าง ๆ ที่กระทำร่วมกัน	4.00 (มาก)	3.60 (มาก)	4.17 (มาก)	3.84 (มาก)	3.93 (มาก)
หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความ เข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกันและ เพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่ม คุณค่าของผลิตภัณฑ์	4.30 (มาก)	3.50 (มาก)	4.21 (มาก)	4.10 (มาก)	4.11 (มาก)
หน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันเรื่องการ ปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อให้ บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย	4.20 (มาก)	3.50 (มาก)	4.19 (มาก)	4.15 (มาก)	4.13 (มาก)
หน่วยงานได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบทั้ง ระยะสั้นและระยะยาว เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน และใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน	3.40 (ปานกลาง)	3.70 (มาก)	4.09 (มาก)	3.99 (มาก)	3.98 (มาก)
ค่าเฉลี่ยรวม	4.10 (มาก)	3.60 (มาก)	4.17 (มาก)	4.03 (มาก)	4.06 (มาก)

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งหัวหน้ากอง มีความคิดเห็นที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ
เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อก่อประโยชน์ต่อองค์กรให้เกิดขึ้น
อย่างสูงสุด (4.60) รองลงมา คือ หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับ
ความต้องการของลูกค้าร่วมกันและเพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของ
ผลิตภัณฑ์ (4.30) และหน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันเรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของ
ผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (4.20)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าแผนกมีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด และหน่วยงานได้สร้างความสัมพันธ์กับผู้ส่งมอบทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อผลประโยชน์ร่วมกัน และใช้ข่าวสารข้อมูลและแผนงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (3.70) รองลงมาคือ หน่วยงานมีการสื่อสารที่ชัดเจน และเปิดเผย กระบวนการระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ โดยเฉพาะข้อตกลงต่าง ๆ ที่กระทำร่วมกัน (3.60)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับหัวหน้าหมวด มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด และหน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกันและเพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ (4.21) รองลงมาคือ ปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบเพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (4.19)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งระดับปฏิบัติการ มีความคิดเห็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก คือ หน่วยงานสร้างการยอมรับร่วมกันเรื่องการปรับปรุง การดำเนินงานของผู้ส่งมอบ เพื่อให้บรรลุถึงความพึงพอใจของทั้งสองฝ่าย (4.15) รองลงมาคือ หน่วยงานร่วมมือกับผู้ส่งมอบ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของลูกค้าร่วมกันและเพิ่มขีดความสามารถของทั้งสองฝ่ายในการเพิ่มคุณค่าของผลิตภัณฑ์ และหน่วยงานได้สร้างความร่วมมือกันระหว่างองค์กรกับผู้ส่งมอบ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องผลิตภัณฑ์และกระบวนการเพื่อตอบสนองต่อองค์กรให้เกิดขึ้นอย่างสูงสุด (4.09)